



provincie **HOLLAND**
ZUID

DEFINITIEF PROGRAMMA VAN EISEN

**EUROPESE AANBESTEDING
PERSONENVERVOER OVER WATER
ROTTERDAM - DRECHTSTEDEN**

'Naar duurzaam en optimaal Personenvervoer over Water'

Definitief Programma van Eisen, vastgesteld door
Gedeputeerde Staten op 26 november 2019

Datum: 20-11-2019
DOS: 2019-0008540



Inhoudsopgave

1	INLEIDING	4
1.1	AANLEIDING VOOR DIT PROGRAMMA VAN EISEN	4
1.2	SAMENVATTING BELEIDSKADER	5
1.3	DOELEN VOOR HET PERSONENVERVOER OVER WATER	6
1.4	TOTSTANDKOMING VAN DIT PROGRAMMA VAN EISEN	7
1.5	AANSTURING TIJDENS DE LOOPTIJD VAN DE OVEREENKOMST	7
2	AFBAKENING VAN DE OPDRACHT	8
2.1	AFBAKENING VERVOERSGEBIED	8
2.2	DUUR EN VERLENGING VAN DE OPDRACHT	9
2.3	TAAKAFBAKENING VAN DE OPDRACHT	10
3	THEMA 1: EISEN OVER DE AANSLUITING TUSSEN REIZIGERSBEHOEFTE EN AANBOD	12
3.1	OPZET VERVOERSYSTEEM PASSEND BIJ (KETEN)MOBILITEITSBEHOEFTE	12
3.2	VERBINDINGEN EN BEDIENINGSTIJDEN	12
3.3	COMBINATIE FIETS EN HET POW	14
3.4	EISEN VOOR DE UITVOERING VAN HET POW	14
4	THEMA 2: EISEN OVER DUURZAAMHEID, INNOVATIVITEIT EN OVERNAMES	19
4.1	DUURZAAMHEID EN INNOVATIVITEIT	19
4.2	OVERNAME SCHEPEN	21
5	THEMA 3: EISEN OVER DE KWALITEIT	23
5.1	COMFORT, UITSTRALING EN OVERIGE EISEN VOOR DE SCHEPEN	23
5.2	GEBRUIK INFRASTRUCTUUR	26
5.3	BEHEER EN ONDERHOUD	27
5.4	PERSONEEL	28
5.5	BETAALSYSTEEM	30
5.6	REIZIGERSINFORMATIE	33
5.7	SOCIALE VEILIGHEID	36
5.8	KLANTENSERVICE EN -REACTIES	37
6	FINANCIERING, STURING EN MONITORING	39
6.1	FINANCIËLE BIJDRAGEN	39
6.2	IMPLEMENTATIE	40
6.3	FLEXIBILITEIT TIJDENS DE LOOPTIJD VAN DE OVEREENKOMST	40
6.4	STURING OP OUTPUTNORMEN	41
6.5	SAMENWERKING MET REIZIGERSOVERLEG, PROVINCIE EN EXTERNE PARTIJEN	43
6.6	OP TE LEVEREN PLANNEN	44
6.7	OP TE LEVEREN INFORMATIE	45
6.8	CONTROLE OP NALEVING	47

BIJLAGEN	50
B1	BEGRIPPENLIJST	50
B2	SANCTIES	57
B3	SAMENWERKINGSOVEREENKOMST GEMEENSCHAPPELIJKE REGELING DRECHTSTEDEN EN DE PROVINCIE	60
B4	EISEN VOOR (MIPOV) INFORMATIEVOORZIENING.....	61
B5	EISEN VOOR RAPPORTAGES EN ANALYSES.....	62
B6	TARIEVENKADER	63
B7	REGELING EVENTUELE AFSCHAFFING OF AANPASSING STUDENTEN-OV-CHIPKAART	64
B8	REGELING EVENTUELE TARIEFVERLAGING OF -VERHOOGING DOOR DE PROVINCIE	66
B9	REGELING OVERNAME SCHEPEN	68
B10	INFORMATIE IN DE DIENSTREGELING IN GEPRINTE OF GEDRUKTE VORM.....	69
B11	INFORMATIE OP INFORMATIEVITRINES.....	70
B12	EISEN VOOR NDOV	71
B13	UITVOERINGSPROGRAMMA SOCIALE VEILIGHEID OPENBAAR VERVOER	72
B14	GOLFHINDERONDERZOEK	73

1 Inleiding

1.1 Aanleiding voor dit Programma van Eisen

Nieuwe Vervoerder gezocht

De provincie Zuid-Holland is op zoek naar een flexibele, duurzame en innovatieve Vervoerder voor het Personenvervoer over Water (POW)¹. De aanleiding hiervoor is het aflopen van de huidige opdracht voor dit vervoer op 31 december 2021.

De start van een nieuwe contractperiode is voor de Provincie een goed moment om het 'hoe', 'wat' en 'waarom' van het POW scherp te stellen. Wat de Provincie betreft moet het slimmer, schoner en sterker. De provincie wil de bereikbaarheid over water verbeteren passend bij de mobiliteitsbehoeften (slimmer), duurzaam en innovatief vervoer stimuleren (schoner) en oeverlocaties beter toegankelijk maken (sterker).

De uitstraling en het comfort van de Schepen moeten daarnaast van een hoog niveau zijn, voor een optimale beleving voor Reizigers. Vanzelfsprekend is actuele en eenduidige reisinformatie een must. Ook willen we het gebruik van de (elektrische) fiets in combinatie met POW stimuleren.

Personenvervoer over water: een volwaardig vervoersalternatief

Met een snelle verbinding over water van en naar je werk, school of een toeristische attractie; POW kan echt een volwaardig alternatief voor de auto, trein of bus zijn. Vooral wanneer een route over land voor een langere reistijd zorgt. Daarnaast draagt POW bij aan het verminderen van files op de weg en drukte op het spoor. Bovendien: de eigen fiets kan gratis mee!

De huidige vaarroutes en Haltes van het POW zijn weergegeven in onderstaande afbeelding.



¹ In dit Programma van Eisen hebben gedefinieerde begrippen de betekenis die daaraan in Bijlage B1 wordt toegekend. Gedefinieerde begrippen worden met een hoofdletter geschreven.

Lijnen 20 tot en met 24 zijn bestaande verbindingen in het huidige POW-netwerk en worden uitgevoerd in een zomer- en winterdienstregeling. De huidige Lijn 201 verbindt Dordrecht met Rotterdam in de Spits en de huidige Lijn 202 verbindt Kinderdijk met Rotterdam en Dordrecht buiten de Spits². Jaarlijks maken in totaal circa 1,5 miljoen Reizigers gebruik van deze Lijnen!

De nieuwe Overeenkomst

De nieuwe Opdracht treedt na het aflopen van de huidige opdracht in werking en heeft een initiële looptijd van 8 Jaar. Onder voorwaarden kunnen wij als Provincie de duur van de Opdracht met maximaal 7 Jaar verlengen (zie verder hoofdstuk 2). Wij hebben er voor gekozen om de Opdracht te verlenen op grond van een openbare Europese aanbesteding.

De Vervoerder krijgt voor het uitvoeren van de Opdracht jaarlijks een Exploitatiebijdrage (zie paragraaf 6.1) en hij ontvangt alle Vervoeropbrengst. Hij is daarmee opbrengstverantwoordelijk. De Vervoerder krijgt daarnaast de ruimte om het POW tijdens de Overeenkomst door te ontwikkelen en om voorstellen te doen voor de Tarieven. De Provincie bepaalt wel het tarievenkader en stelt de Tarieven vast conform het gestelde in paragraaf 5.5.

1.2 Samenvatting beleidskader

Slimmer, schoner en sterker. Dat is de opgave waar wij zoals aangegeven voor staan met POW. Wat een kansen liggen er voor het grijpen om de kracht van het POW te versterken.

Ontwikkelingen als de groei van steden, de grote vraag naar woningen en de groei van de economie vragen om een intensieve (her)ontwikkeling van locaties aan het water. Locaties die heel goed te bereiken zijn via het water. En dan is er nog de energietransitie, waarbij het gebruik van fossiele brandstoffen verschuift naar duurzame energievormen. Wat een mogelijkheden gaat dat opleveren voor POW. Daarbij maken technologische ontwikkelingen mobiliteit steeds slimmer en schoner en informatie toegankelijker. POW slimmer, schoner en sterker: we gaan ervoor!

Waarom Personenvervoer over Water?

Dankzij snelle waterbussen hoeven forenzen niet onnodig om te rijden en maken we toeristische attracties en maatschappelijke voorzieningen³ beter bereikbaar. POW is een goede mobiliteitsoplossing voor verbindingen waarbij het alternatief over land langer duurt of lastig te organiseren is. Een goede manier ook om drukte op het spoor te verminderen en files op de weg te verkorten. Daarbij: eigen fietsen kunnen gratis mee, dat is pas slimmer, schoner en sterker!

Kortom:

- POW kan zorgen voor minder autoverkeer in drukke delen van de Provincie;
- POW kan een concurrerend alternatief zijn voor reizen van deur tot deur (totale reistijd);
- POW ontsluit lastig te bereiken oeverlocaties;
- POW stimuleert het gebruik van de fiets;
- POW is een beleving, varen is leuk! Reizigers waarderen het POW structureel hoog.

² De huidige Lijnen 18 en 19 maken **geen** onderdeel uit van de Opdracht. Daarnaast maakt ook de driehoeksverbinding Ridderkerk, Krimpen a/d Lek en Kinderdijk **geen** deel uit van de Opdracht.

³ Zoals ziekenhuizen, verzorgingstehuizen en scholen.

Personenvervoer over Water past in ambities van de Provincie

Onze wensen voor een slimmer, schoner en sterker POW komen ook terug in het 'Hoofdlijnenakkoord 2015 – 2019 Zuid-Holland: slimmer, schoner en sterker'. Hierin staat dat de Provincie onderzoekt waar uitbreiding van de dienstverlening van POW mogelijk is. Ook in de 'Ambitienotitie omgevingsbeleid' heeft de Provincie ambities benoemd. Die kunnen we vertalen in de volgende *ambities van de Provincie*, waaraan het POW een substantiële bijdrage kan leveren:

1) Best bereikbare Provincie

We willen steden en regio's binnen de Provincie met elkaar verbinden. We versterken niet alleen het openbaar vervoer over land en het gebruik van de fiets. Het integreren van POW in het vervoersaanbod, als alternatief voor vervoer over de weg, past hier ook bij. Daarbij willen we ook nieuwe woningen, bedrijventerreinen en voorzieningen vlakbij waterwegen ontsluiten en recreatiegebieden en cultureel erfgoed toegankelijk maken.

2) Gezonde en aantrekkelijke leefomgeving

Een aantrekkelijk landschap vormt een belangrijke vestigingsfactor. Het versterken van die leefomgeving bereiken we door natuur, water, recreatie, landbouw, cultureel erfgoed en economie in samenhang te verbeteren.

3) Energievernieuwing & stimuleren van innovaties

Op termijn moet de fossiele economie omgezet worden naar een circulaire en CO₂-uitstootvrije economie. Regionale innovaties daarvoor (zoals klimaatneutrale brandstoffen, andere voorstuwingstechnieken en circulaire bouwmethodes) kunnen levensvatbaar worden door demonstraties in en rondom POW. Met emissieloos POW wordt een grote slag gemaakt: een emissieloze boot met bijvoorbeeld tachtig passagiers kan een hoop vervuilende auto's vervangen. Daarbij bieden we ruimte voor energie-innovatie en experimenten.

1.3 Doelen voor het Personenvervoer over Water

De ambities benoemd in de vorige paragraaf zijn vertaald in een aantal doelstellingen voor het POW. Wat ons betreft moet het **slimmer, schoner en sterker**. POW biedt ons de kans om duurzaam, innovatief vervoer aan te bieden. Daarbij gaan technische ontwikkelingen snel. Dat betekent dat we wel dit Programma van Eisen (PvE) opstellen, maar hierin een grote mate van flexibiliteit laten voor bijvoorbeeld de Schepen. We hebben daarnaast de volgende doelen:

1. Bereikbaarheid van het gebied over water verbeteren (slimmer);
2. Duurzaam en innovatief vervoer stimuleren (schoner);
3. Oevers toegankelijk maken en zo gebiedsontwikkeling ondersteunen (sterker).

De eerste twee doelen kunnen we mede bereiken via deze aanbesteding. Het derde doel kunnen we bereiken met een kwalitatief goede uitvoering van POW. Hoe gaan we de eerste twee doelen bereiken? Dat doen we door ons te richten op de volgende thema's. Deze drie thema's komen ook aan bod in het gunningsmodel in het Bestek.

Thema 1: Betere aansluiting tussen de reizigersbehoefte en het aanbod

We zoeken naar POW-oplossingen die passen bij de mobiliteitsbehoeften van inwoners. Daarom focussen we op maatschappelijk relevante verbindingen. Waar mogelijk en gewenst verbeteren we de locaties van POW-haltes. Ook stimuleren we de combinatie (elektrische) fiets en POW.

Thema 2: Duurzame en innovatieve vormen van Personenvervoer over Water stimuleren

We streven naar een duurzame vloot. Ook zou het goed zijn om duurzame energie te gebruiken voor faciliteiten op en nabij POW Haltes. Het materiaal voor POW-faciliteiten en bedrijfsvoering moet zoveel mogelijk gebruikt worden volgens de principes van circulaire economie.

Thema 3: De kwaliteit van het Personenvervoer over Water verbeteren

We streven naar een betere kwaliteit van POW. We willen kwalitatief hoogwaardige, duurzame en herkenbare POW Haltes. De uitstraling en het comfort van de Schepen moeten van een hoog en onderling gelijkwaardig niveau zijn, voor een optimale beleving van reizigers. Daarbij eisen we ook actuele en eenduidige reisinformatie.

1.4 Totstandkoming van dit Programma van Eisen

Dit Programma van Eisen is opgesteld op basis van het door Provinciale Staten vastgestelde beleidskader. In het beleidskader zijn de hoofdkeuzes voor de Overeenkomst beschreven en toegelicht. We hebben de hoofdkeuzes vertaald naar concrete eisen en deze vastgelegd in dit Programma van Eisen. De wensen en de Gunningcriteria worden nader toegelicht in het Bestek.

Bij de totstandkoming van het definitieve Programma van Eisen zijn diverse belanghebbenden betrokken:

- Het ontwerp Programma van Eisen is ter advisering aan het door de Provincie aangewezen Reizigersoverleg voorgelegd. Op basis van het ontwerp Programma van Eisen is hen gevraagd advies uit te brengen;
- Het ontwerp Programma van Eisen is daarnaast voorgelegd aan gemeenten binnen het Vervoersgebied, vervoerders tijdens twee marktconsultaties en opdrachtgevers op het gebied van openbaar vervoer dat grenst aan het Vervoersgebied, om ook hen advies te laten uitbrengen.

Over de wijze waarop wij gevolg gaan geven aan de adviezen van de hiervoor genoemde belanghebbenden, zijn zij voor definitieve vaststelling van dit Programma van Eisen in kennis gesteld door toezending van de Nota van Beantwoording, welke ook als bijlage is toegevoegd.

1.5 Aansturing tijdens de looptijd van de Overeenkomst

Om POW ook tijdens de looptijd van de nieuwe Overeenkomst - samen met de nieuwe Vervoerder - blijvend verder te verbeteren, sturen wij als Provincie de Vervoerder aan op de implementatie en de uitvoering. De wijze waarop wordt nader beschreven in hoofdstuk 6.

Wij zullen de uitvoering van de Opdracht voornamelijk sturen op basis van outputnormen die voor de Reiziger relevant zijn (zie paragraaf 6.4). Daarnaast gaan wij na in hoeverre gemaakte afspraken worden nagekomen ten aanzien van de door de Vervoerder te leveren prestaties.

2 Afbakening van de Opdracht

In dit hoofdstuk gaan we in op de afbakening van het Vervoersgebied en de taken van de Vervoerder. Ook gaan we in op de duur van de Overeenkomst.

2.1 Afbakening Vervoersgebied

2.1.1 Afbakening Vervoersgebied

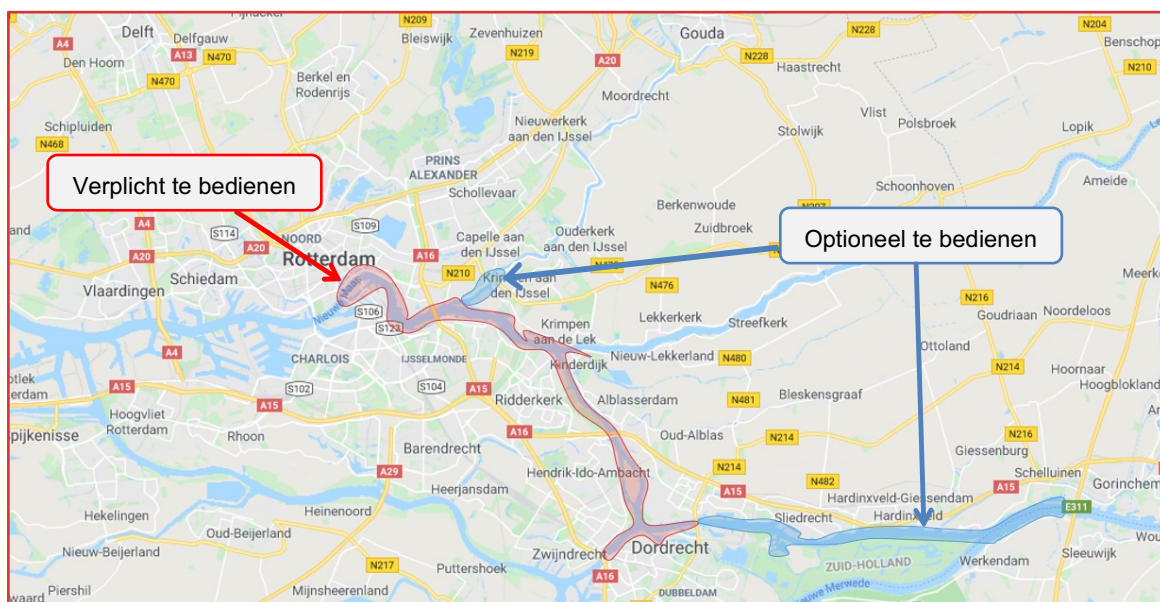
1. Het Vervoersgebied bevindt zich op het water rond het grondgebied in de rood en blauw gearceerde vlakken in het kaartje op de volgende pagina van de gemeenten (deels samenwerkend in de Gemeenschappelijke Regeling Drechtsteden (zie bijlage B3 voor de samenwerkingsovereenkomst Gemeenschappelijke Regeling Drechtsteden en de Provincie)) die zijn genoemd in kolom 1 van de onderstaande tabel.
2. De gemeenten die in ieder geval verplicht moeten worden bediend door de Vervoerder met Vast POW zijn opgenomen in kolom 2 van de onderstaande tabel. De bedieningseisen voor deze gemeenten zijn opgenomen in artikel 3.2.1.
3. De gemeenten die niet in kolom 2 van de onderstaande tabel worden genoemd maar wel in kolom 1, mogen worden bediend met POW, maar dit is niet verplicht. Deze gemeenten zijn opgenomen in kolom 3 van de onderstaande tabel. In het kaartje op de volgende pagina is het onderscheid visueel aangegeven tussen het verplichte en optioneel te bedienen gebied.

1. Vervoersgebied	2. Verplicht te bedienen	3. Mag worden bediend
Alblasserdam	Alblasserdam	Capelle aan den IJssel
Capelle aan den IJssel	Dordrecht	Hardinxveld - Giessendam
Dordrecht	Hendrik-Ido-Ambacht	Sliedrecht
Hardinxveld - Giessendam	Krimpen aan den IJssel	
Hendrik-Ido-Ambacht	Molenlanden, Kern Kinderdijk	
Molenlanden, Kern Kinderdijk	Papendrecht	
Krimpen aan de IJssel	Ridderkerk	
Papendrecht	Rotterdam, Oostelijk deel ^a	
Ridderkerk	Zwijndrecht	
Rotterdam, Oostelijk deel		
Sliedrecht		
Zwijndrecht		

^a De oostelijke grens van de gemeente Rotterdam nabij de Van Brienoordbrug tot en met de nabije omgeving van de Erasmusbrug.

4. De Provincie wil de mogelijkheid open houden om tijdens de looptijd van de Overeenkomst gezamenlijk met de Vervoerder het vervoerspotentieel van nieuwe verbindingen te (laten) onderzoeken, zoals (een) verbinding(en) via de vaarwegen Oude Maas, Dordtse Kil, Nieuwe Merwede, de Waal, de Lek en Hollandsche IJssel. Het exploiteren van (een) eventuele nieuwe verbinding(en) wordt verrekend tegen een tarief voor bijzonder Meerwerk dat nader wordt bepaald in de Overeenkomst. Van het Vervoersgebied zoals gedefinieerd in lid 1 mag uitsluitend worden afgeweken na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Provincie.
5. Voor de omgang met wijzigingen tijdens de Opdracht wordt verwezen naar artikel 6.3.1.

- De Vervoerder dient rekening te houden met vervoer door derden binnen het Vervoersgebied, zoals een watertaxisysteem, toeristisch vervoer en overige veren.



2.2 Duur en verlenging van de Opdracht

2.2.1 Start en einde van de Opdracht

- De Opdracht treedt in werking in December 2021 dan wel na de verloopdatum van de huidige opdracht op 1 januari 2022 bij aanvang van de dienst.
- Als de Vervoerder niet vanaf de start van de Overeenkomst alle Afvaarten uitvoert met Nulemissieschepen, eindigt de Opdracht van rechtswege op 31 december 2029. De Provincie behoudt zich het recht voor - overeenkomstig het bepaalde in artikel 2.2.2 - de duur van de Opdracht eenzijdig met maximaal 7 Jaar te verlengen tot uiterlijk 31 december 2036.
- Als de Vervoerder vanaf de start van de Overeenkomst alle Afvaarten (inclusief Afvaarten voor eventueel Vraaggericht POW en Afvaarten die worden uitgevoerd met een reserveschip) daadwerkelijk uitvoert met Nulemissieschepen⁴, eindigt de Opdracht van rechtswege in December 2036 dan wel op 31 december 2036.
- Onverminderd de verplichtingen die tijdens de duur van de Opdracht uit de Opdracht voortvloeien, voldoet de Vervoerder binnen 26 weken na beëindiging van de Opdracht aan alle uit de Opdracht voortvloeiende verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om door te lopen na beëindiging van de Opdracht.
- Onverminderd het bepaalde in leden 2 en 3 kan de Provincie besluiten tot verdere verlenging van de Opdracht, indien dit op grond van wet- en regelgeving is toegestaan en de Vervoerder instemt met verdere verlenging van de Opdracht. De Provincie zal alsdan in overleg met de

⁴ Met uitzondering van de over te nemen Schepen als deze worden omgebouwd naar Nulemissieschepen. Als een of meerdere van de over te nemen Schepen wordt omgebouwd naar Nulemissieschepen, hoeft dit Schip/deze Schepen pas uiterlijk binnen 3 maanden na aanvang van de Opdracht te zijn omgebouwd.

Drechtsteden nader bepalen onder welke voorwaarden de verdere verlenging van de Opdracht zal plaatsvinden.

2.2.2 Verlengingsmogelijkheid als de Vervoerder niet vanaf de start van de Overeenkomst alle Afvaarten daadwerkelijk uitvoert met Nulemissieschepen

1. Als de Vervoerder niet vanaf de start van de Overeenkomst alle Afvaarten uitvoert met Nulemissieschepen, kan de Provincie alsnog uiterlijk in december 2026, na overleg met de Vervoerder, zelfstandig of op verzoek van de Vervoerder besluiten de duur van de Opdracht met maximaal 7 Jaar te verlengen. De Provincie kan hiertoe besluiten indien naar haar oordeel, naast eventuele aan andere door de Provincie te bepalen relevante criteria, in ieder geval aan de volgende criteria is voldaan:
 - a. De Vervoerder toont aan de Provincie aan dat hij alle Afvaarten (inclusief Afvaarten voor eventueel Vraaggericht POW en Afvaarten die worden uitgevoerd met een reserveschip) ten minste vanaf 1 januari 2029 uitvoert met Nulemissieschepen tot en met de einddatum van de Overeenkomst in December 2036 dan wel op 31 december 2036;
 - b. De Vervoerder is zijn verplichtingen voortvloeiende uit de Opdracht en toezeggingen gedaan in zijn Inschrijving naar het oordeel van de Provincie structureel in voldoende mate nagekomen (waaronder zijn verplichtingen op het gebied van duurzaamheid, tijdige, betrouwbare en valide informatievoorziening, behalen van de outputnormen genoemd in artikel 6.4.1 en ontwikkeling en uitvoering van de plannen genoemd in Bijlage B4) en de verwachting is dat de Vervoerder dit zal blijven doen;
 - c. De Vervoerder heeft het Standaardformulier L Financieel Economische Onderbouwing van het Bestek tijdens de Opdracht (vóór een door de Provincie nader te bepalen moment) volledig en naar waarheid ingevuld voor 2030 tot en met 2036 conform het gestelde in het Bestek en het ingevulde Standaardformulier is goedgekeurd door de Provincie.
2. In geval van verlenging van de Opdracht blijven de bepalingen van het Programma van Eisen, de Overeenkomst en de Inschrijving van de Vervoerder onverminderd van kracht, en wel onder gelijklopende voorwaarden, tenzij de Provincie en Vervoerder uitdrukkelijk anders overeen komen. De Provincie en de Vervoerder kunnen de Opdracht bijvoorbeeld aanpassen aan beleidsmatige, demografische en/of technische ontwikkelingen. Ook kunnen de Provincie en Vervoerder overeenkomen dat de financiële voorwaarden van de Opdracht ten gunste van de Provincie worden gewijzigd (bijvoorbeeld omdat bepaalde kosten in de oorspronkelijke duur van de Opdracht van 8 Jaar zijn afgeschreven). De Provincie kan het al dan niet verlengen van de Opdracht afhankelijk maken van het al dan niet instemmen door de Vervoerder met een wijziging van de financiële voorwaarden.

2.3 Taakafbakening van de Opdracht

2.3.1 Taakafbakening in de Opdracht (algemeen)

De taken van Vervoerder, voor eigen rekening en risico van Vervoerder, bestaan in ieder geval uit

1. Het (laten) verzorgen van POW dat voldoet aan de toezeggingen uit de Inschrijving en de eisen uit de Overeenkomst, het Bestek, Nota van Inlichtingen en het Programma van Eisen, inclusief alle taken, werkzaamheden, wettelijke verplichtingen en financiële verplichtingen die nodig zijn om deze vervoerdiensten aan te kunnen bieden;

2. Het planmatig verzorgen van de ontwikkeling van POW op zodanige wijze dat het aanbod aan POW voortdurend, zowel kwalitatief als kwantitatief, is afgestemd op de vraag vanuit de markt, waarbij de Vervoerder prioriteit geeft aan een verdere bijdrage aan de in paragraaf 1.3 benoemde doelen;
3. Het ontwikkelen en uitvoeren van maatregelen ter vergroting van het aantal Reizigers en ter verbetering van de toegankelijkheid en het imago van het POW;
4. Het gevraagd en ongevraagd adviseren van de Provincie bij de ontwikkeling en/of uitvoering van het beleid voor het POW;
5. Het uitvoeren, monitoren en evalueren van de maatregelen die worden aangekondigd in de op te leveren producten in het kader van de plannen die deel uitmaken van de Inschrijving van de Vervoerder;
6. Alle overige voorkomende werkzaamheden die direct of indirect behoren of kunnen behoren tot de taken van een vervoersbedrijf dat zich als ondernemer in de mobiliteitsmarkt gedraagt.

3 Thema 1: Eisen over de aansluiting tussen reizigersbehoefte en aanbod

De Provincie zoekt naar POW-oplossingen die passen bij de mobiliteitsbehoeften van Reizigers. Daarom focust de Provincie op maatschappelijk relevante verbindingen. Waar mogelijk en gewenst worden de locaties van POW Haltes verbeterd. Ook wordt de combinatie (elektrische) fiets en POW gestimuleerd.

In dit hoofdstuk staan de minimale eisen die de Provincie stelt aan de Vervoerder met betrekking tot de aansluiting tussen vraag en aanbod van POW. In het Bestek wordt aan de Vervoerders gevraagd wat zij meer kunnen bieden bovenop de eisen.

3.1 Opzet vervoersysteem passend bij (keten)mobiliteitsbehoefte

3.1.1 Opzet vervoersysteem passend bij (keten)mobiliteitsbehoefte

1. POW dient primair aan te sluiten bij de Vervoervraag en dient te bestaan uit een fijnmazig netwerk van Vast POW en eventueel Vraaggericht POW. Het vervoersaanbod dient systematisch en communiceerbaar van opzet te zijn, waarbij de Vervoerder ten minste aandacht besteedt aan het bedienen van specifieke deelmarkten (bijvoorbeeld scholieren, recreanten, forensen, Reizigers met een Functiebeperking) door middel van een op maat gesneden aanbod. Waar mogelijk laat de Vervoerder het POW aansluiten op het openbaar vervoer over weg en spoor.
2. De Vervoerder mag de Dienstregeling maximaal tweemaal per Jaar wijzigen, tenzij de Provincie en Vervoerder anders overeenkomen (bijvoorbeeld in geval van tijdelijke (lokale) wijzigingen). De Vervoerder dient wijzigingen in de Dienstregeling gedegen te onderbouwen.
3. Voor de vaste Afvaarten dient de Vervoerder zoveel mogelijk vaste, eenvoudig te onthouden patroontijden te hanteren.
4. De vaartijden dienen gebaseerd te zijn op reële vaar- en halteringstijden, zodat de Vervoerder in staat is een betrouwbare dienstverlening aan te bieden. De Inschrijver (en na gunning: de Vervoerder) is verantwoordelijk voor de inschatting van deze tijden.
5. Het is de Vervoerder toegestaan om Mobiliteitsdiensten aan te bieden die aansluiten op het POW.

3.2 Verbindingen en bedieningstijden

3.2.1 Maatschappelijk relevante verbindingen en bedieningstijden

1. De Vervoerder dient ten minste 30.000 gewogen DRU's per Jaar aan te bieden, waarbij geldt dat DRU's voor Vast POW voor 100% meetellen en dat DRU's voor Vraaggericht POW voor 20% meetellen⁵. Aanvullend geldt dat DRU's tijdens de Spits voor 115% meetellen en DRU's buiten de Spits voor 95%.
2. De Vervoerder dient - naast het gestelde in lid 2 van artikel 2.1.1 - minimaal POW zonder overstap (tussenstops zijn weliswaar toegestaan, maar Reizigers hoeven dus niet over te stappen op een ander Schip) aan te bieden in beide richtingen (tussen vertrekpunt en

⁵ De DRU-rekenfactoren die genoemd worden bij Gunningscriterium 2.1 in het Bestek zijn niet van toepassing voor de berekening van de 30.000 Gewogen DRU's per Jaar.

bestemming v.v.), op de tijdstippen en volgens de frequenties die zijn opgenomen in de volgende tabellen. Hogere frequenties en ruimere bedieningstijden zijn toegestaan. Als er Vraaggericht POW staat in de tabel is het ook toegestaan om in plaats daarvan Vast POW aan te bieden. Een Reiziger die gebruik wil maken van Vraaggericht POW dient ten minste 1 keer per uur een reismogelijkheid te hebben op de betreffende verbinding.

Tabel voor de zomerperiode (van 1 april tot en met 30 september)⁶

Minimum POW afvaartfrequenties verbindingen zonder overstap (v.v.) ^{a,b,c,e}					
Vertrekpunt, een Halte in:	Bestemming, een Halte in:	Ma.-vr.		Za.	Zo. en Feestdag
		07.00-18.30u	18.30-21.00	08.00-20.00u	09.00-19.00u
Papendrecht	Dordrecht	4x per uur	2x per uur	4x per uur	2x per uur
Zwijndrecht	Dordrecht	4x per uur	2x per uur	4x per uur	2x per uur
Dordrecht ⁷	Rotterdam	2x per uur ⁸	2x per uur	2x per uur	2x per uur
Alblasserdam	Rotterdam	2x per uur ⁹	2x per uur	2x per uur	1x per uur
Alblasserdam	Dordrecht	1x per uur	Vraagger.	1x per uur	Vraagger.
Hendrik-Ido-Ambacht	Rotterdam	1x per uur	Vraagger.	1x per uur	Vraagger.
Rotterdam	Kinderdijk	1x per uur vanaf 10.00u tot 18.00u	n.v.t.	1x per uur vanaf 10.00u tot 18.00u	
Hendrik-Ido-Ambacht	Dordrecht	1x per uur	Vraagger.	1x per uur	Vraagger.

Tabel voor de winterperiode (van 1 oktober tot en met 31 maart)

Minimum POW afvaartfrequenties verbindingen zonder overstap (v.v.) ^{a,b,c,e}					
Vertrekpunt, een Halte in:	Bestemming, een Halte in:	Ma.-vr.		Za.	Zo. en Feestdag
		07.00-18.30u	18.30-20.00	08.00-20.00u	09.00-19.00u
Papendrecht	Dordrecht	2x per uur	2x per uur	2x per uur	2x per uur
Zwijndrecht	Dordrecht	2x per uur	1x per uur	2x per uur	1x per uur
Dordrecht ⁷	Rotterdam	2x per uur ⁸	2x per uur tot 21.00 ^d	2x per uur	1x per uur
Alblasserdam	Rotterdam	2x per uur ⁹	2x per uur	2x per uur	1x per uur
Alblasserdam	Dordrecht	1x per uur	Vraagger.	1x per uur	Vraagger.
Hendrik-Ido-Ambacht	Rotterdam	1x per uur	Vraagger.	1x per uur	Vraagger.
Hendrik-Ido-Ambacht	Dordrecht	1x per uur	Vraagger.	1x per uur	Vraagger.

^a De eerste aankomst op een dag op de bestemming, waarbij het Schip vertrokken is op het vertrekpunt, mag niet later plaatsvinden dan het in de tabel genoemde starttijdstip. Bijvoorbeeld: op zondag moet voor de verbinding Papendrecht – Dordrecht het eerste Schip aankomen op een Halte in Dordrecht (vanuit een Halte

⁶ Het is toegestaan om andere ingangsdata te hanteren voor de zomer- en/of winterperiode, mits de zomerperiode ten minste een gelijke lengte behoudt.

⁷ Voor deze verbinding geldt dat in ieder geval Rotterdam Erasmusbrug moet worden bediend binnen 75 minuten vanaf Dordrecht (v.v).

⁸ Tussen 07:00 en 08:00 uur dient ten minste één extra afvaart in de richting van Dordrecht naar Rotterdam Erasmusbrug te worden uitgevoerd.

⁹ Tussen 07:00 en 08:00 uur dient ten minste één extra afvaart in de richting van Alblasserdam naar Rotterdam Erasmusbrug te worden uitgevoerd.

in Papendrecht) vóór 09.00 uur. Deze Afvaart telt niet mee voor het voldoen aan de frequentie-eis in het uurblok 09.00-10.00 uur.

^b Het laatste vertrek op een dag vanaf de bestemming naar het vertrekpunt, mag niet eerder plaatsvinden dan het in de tabel genoemde eindtijdstip. Bijvoorbeeld: op zondag moet voor de verbinding Papendrecht – Dordrecht het laatste Schip vanaf een Halte in Dordrecht (richting een Halte in Papendrecht) vertrekken na 19.00 uur. Deze Afvaart telt niet mee voor het voldoen aan de frequentie-eis in het uurblok 18.00-19.00 uur.

^c Voor elk tijdsblok geldt: dit is de periode waartussen de genoemde minimale frequenties in de aankomstmomenten op de bestemming en op het vertrekpunt worden geboden. Bijvoorbeeld: op zondag moeten voor de verbinding Papendrecht – Dordrecht tussen 09.00 en 19.00 uur elk uur minstens 2 Schepen vertrekken vanuit een Halte in Papendrecht naar een Halte in Dordrecht en vice versa.

^d De lijnverbinding tussen Dordrecht en Rotterdam dient ook in de winterperiode tot 21.00 uur minimaal 2 Afvaarten te hebben per uur.

^e De tussenliggende gemeenten Krimpen aan den IJssel en Ridderkerk dienen ten minste 1 keer per uur 1 vaste Afvaart te hebben op werkdagen tussen 07.00 uur en 18.30 uur en op zaterdagen tussen 8.00 uur en 20.00 uur. Op zon- en feestdagen dient er ten minste Vraaggericht POW te zijn tussen 9.00 uur en 19.00 uur.

Daarbij geldt:

- a. Een bediening van 2 keer per uur wil zeggen dat voor elk uur geldt: minimaal ieder half uur een Afvaart. Er hoeft geen sprake te zijn van een interval van exact 30 minuten. Een interval van maximaal 35 minuten is toegestaan.
 - b. Een bediening van 1 keer per uur wil zeggen dat voor elk uur geldt: minimaal ieder uur een Afvaart. Er hoeft geen sprake te zijn van een interval van exact 60 minuten.
3. Het is de Vervoerder toegestaan om nieuwe Haltes voor te stellen (d.w.z. Haltes die niet worden bediend in de huidige opdracht). De Vervoerder is voor eigen rekening en risico verantwoordelijk en aansprakelijk voor het tijdig (laten) realiseren, (laten) beheren, (laten) onderhouden en het gebruik van een nieuwe Halte. De Vervoerder is tevens verantwoordelijk voor het maken van afspraken met Derden over de aanleg van de benodigde infrastructuur en het verkrijgen van vergunningen voor de nieuwe Halte.
 4. De Haltes in het Vervoersgebied kunnen door de Provincie na overleg met de Vervoerder worden gewijzigd, uitgebreid en/of ingekort (bijvoorbeeld als gevolg van nautische omstandigheden, stedelijke ontwikkeling en/of omdat een Halte niet of nauwelijks meer wordt gebruikt).
 5. De Provincie kan, na overleg met de Vervoerder, de Vervoerder verplichten om (een) extra Halte(s) op te nemen in de Dienstregeling en/of (een) Halte(s) te verwijderen.

3.3 Combinatie fiets en het POW

De Vervoerder dient Reizigers toe te staan gratis een (elektrische) fiets mee te nemen op de Schepen.

3.4 Eisen voor de uitvoering van het POW

3.4.1 Vervoerplicht

1. De Vervoerder dient, met in achtneming van de vigerende wet- en regelgeving, ten aanzien van het maximaal aantal passagiers per Schip, iedereen die zich op de Halte bevindt - inclusief Reizigers die bijvoorbeeld een fiets, kinderwagen, rollator en/of scootmobiel willen meenemen - met het eerst komende Schip te vervoeren (dan wel, indien een

Versterkingsafvaart wordt aangeboden, een Schip dat direct achter het eerstkomende Schip aanvaart).

2. De Schepen dienen een zodanige capaciteit te hebben dat deze past bij de verwachte hoeveelheid Reizigers en waarmee de Dienstregeling met de vereiste kwaliteit en snelheid kan worden verzorgd. Elk Schip dient tevens voldoende ruimte te bieden voor het vervoer van (elektrische) fietsen en driewielers (of soortgelijke hulpmiddelen) voor Reizigers met een functiebeperking, rekening houdend met de te verwachten vraag naar het vervoer van fietsen. Hierbij dient het stallen van de fiets aan boord klantvriendelijk en met een zo kort mogelijke afhandelingstijd te verlopen.
3. 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 Vervoerder kan (huis)dieren weigeren mee te nemen, indien deze op enigerlei wijze voor de Reiziger of voor het Personeel lastig of hinderlijk kunnen zijn. Het Personeel beoordeelt of een dier in aanmerking komt voor vervoer overeenkomstig het hierboven bepaalde.
4. De Vervoerder dient iedereen die zich ten tijde van de laatste Afvaart op de Halte bevindt met de laatste Afvaart van de betreffende dag te vervoeren. Indien het aantal Reizigers bij de laatste Afvaart meer is dan het aantal Reizigers dat als gevolg van de wettelijke eisen mee mag aan boord, dan dient de Vervoerder er voor te zorgen dat de Reizigers die aanvankelijk niet meekunnen toch binnen een redelijke termijn op enigerlei wijze worden vervoerd naar de beoogde bestemmingshalte.
5. Ingeval van benodigde extra Afvaarten (onder andere in het geval van Calamiteiten of bij niet-redelijkerwijs te voorziene hoge Vervoervraag) dient een Schip binnen één uur vaarklaar en operationeel te zijn in de haven waar dat Schip nodig is om aan de vervoerplicht te kunnen voldoen.
6. Tijdens grote evenementen binnen het Vervoersgebied die leiden tot een substantieel grotere vervoersvraag, geldt de vervoerplicht voor de fiets niet (zoals geformuleerd onder lid 1) als er als gevolg van deze fietsen Reizigers zijn die niet met de eerst komende Afvaart kunnen worden vervoerd, terwijl zij wel mee willen reizen. Een voorbeeld is het evenement 'Dordt in Stoom'. De vervoerplicht blijft ten alle tijden gelden voor de Reizigers met een kinderwagen, huisdier, rollator, scootmobiel en/of driewieler (of soortgelijke hulpmiddelen) van een Reiziger met een functiebeperking.
7. De Vervoerder mag de Schepen die hij inzet voor de exploitatie van POW ook inzetten voor andere (commerciële) activiteiten. Dit mag echter geen nadelige invloed hebben op de uitvoering van het POW.

3.4.2 Betrouwbaarheid

1. De Vervoerder voert alle in de Dienstregeling vastgelegde Afvaarten nauwgezet, volledig, adequaat en conform de Dienstregeling uit. Voor vraaggerichte Afvaarten geldt deze verplichting alleen indien de betreffende Afvaart tijdig door minimaal één Reiziger is aangevraagd.
2. De Vervoerder dient het POW stipt uit te voeren overeenkomstig de outputnormen die nader worden beschreven in artikel 3.2.1 en artikel 6.4.1.

3.4.3 Hoogfrequente Lijnen

In afwijking van de in artikel 6.4.1 bepaalde outputnormen betreffende punctualiteit (de betreffende Lijnen tellen dan niet mee bij de berekening van de in artikel 6.4.1 bepaalde outputnormen voor punctualiteit) draagt de Vervoerder ten behoeve van een goede regelmaat bij hoogfrequente Lijnen (Lijnen met zes of meer Afvaarten per uur) zorg voor het volgende. Per richting dient tijdens de uitvoering van de Dienstregeling de tijd tussen twee opeenvolgende Afvaarten van een Lijn of van een bundel van Lijnen (d.w.z. twee of meer Lijnen die met elkaar in een evenredig over het uur verdeeld patroon varen tussen twee bestemmingen en die op dezelfde tussenliggende Haltes aanmeren) vanaf het Beginpunt en eventuele Haltes waar een Aansluiting wordt geboden:

- a. Bij een frequentie van 6 Afvaarten per uur tussen de 9 en 11 minuten te bedragen;
- b. Bij een frequentie van 8 Afvaarten per uur tussen de 6,5 en 8,5 minuten te bedragen;
- c. Bij een frequentie van 10 Afvaarten per uur tussen de 5 en 7 minuten te bedragen;
- d. Bij een frequentie van 12 Afvaarten per uur tussen de 4 en 6 minuten te bedragen;
- e. Bij een frequentie van 14 Afvaarten per uur tussen de 3 en 5 minuten te bedragen;
- f. Bij een frequentie van 16 Afvaarten per uur of hoger tussen de 2 en 4 minuten te bedragen.

3.4.4 Bestellen en annuleren van Vraaggericht POW

1. Indien de Vervoerder Vraaggericht POW aanbiedt, kunnen Reizigers in ieder geval tot 60 minuten voor het (afgesproken of in het Dienstregeling vermelde tijdstip van) vertrek van Vraaggericht POW een Afvaart bestellen dan wel een reeds bestelde Afvaart annuleren.
2. De Vervoerder dient voor 70 procent van de gemaakte belpogingen tijdens operationele uren (d.w.z. tijdens die momenten waarop Reizigers Vraaggericht POW gebruik kunnen maken) ervoor te zorgen dat de centrale binnen 30 seconden de telefoon opneemt en begint met het aannemen van de opdracht. De Vervoerder dient voor 100 procent van de gemaakte belpogingen ervoor te zorgen dat de centrale binnen 60 seconden de telefoon opneemt en begint met het aannemen van de opdracht. Wanneer iemand aan de telefoon in de wacht wordt gezet of een wachrijmelder te horen krijgt, geldt dat niet als het opnemen van de telefoon zoals hierboven bedoeld.
3. Reizigers kunnen door middel van een gebruikersvriendelijke procedure zonder reserveringskosten één of meerdere Afvaart(en) - ten minste tot een half Jaar vooruit - in één keer bestellen via een gratis telefoonnummer, een app en (mobiel) internet¹⁰.
4. Een bestelling voor Vraaggericht POW kan door de Reiziger altijd zonder kosten of nadere voorwaarden worden geannuleerd tot 60 minuten voor de vertrektijd.

3.4.5 Uitval

1. Een Afvaart of een bestelde Vraaggerichte Afvaart wordt aangemerkt als uitgevallen indien deze niet of niet volledig is uitgevoerd, ongeacht de reden van uitval (waaronder ook een Afvaart die is uitgevallen als gevolg van een technisch defect, een werkonderbreking of een

¹⁰ Uitsluitend wanneer alle in lid 2 van artikel 3.2.1 voorgeschreven verbindingen met Vast POW worden uitgevoerd (dus ook de verbinding van en naar Sliedrecht) en aanvullend daarbovenop Vraaggericht POW wordt aangeboden, is het toegestaan om de wijze van reserveren te beperken tot reserveren via het internet (bijvoorbeeld met behulp van een app).

lokale, regionale of landelijke staking). Vraaggericht POW hoeft alleen te worden uitgevoerd voor het deel van de verbinding waarvoor het POW is aangevraagd.

2. Het risico van uitval is volledig voor rekening van de Vervoerder. De Provincie heeft het recht om in geval van uitval van Afvaarten de Exploitatiebijdrage naar rato van het aantal uitgevallen DRU's te verlagen, behoudens in geval van Overmacht.

3.4.6 Aansluitingen

1. De Vervoerder spant zich blijvend maximaal in om alle in de Dienstregeling vastgelegde Aansluitgaranties te realiseren (indien deze onderdeel zijn van de Inschrijving van de Vervoerder).
2. In afwijking van de in 6.4.1 bepaalde outputnormen betreffende punctualiteit is het de Vervoerder toegestaan in geval van vertraging van een Afvaart waarop een Afvaart volgens de Dienstregeling Aansluiting biedt, de laatstgenoemde Afvaart meer dan vier minuten na de vertrektijd die in de Dienstregeling is vastgelegd te laten vertrekken/aankomen ten behoeve van de Aansluiting, voor zover dit geen gevolgen heeft voor eventuele andere Aansluitingen van deze Afvaart. Een om deze reden bewust vertraagde Afvaart hoeft dus niet te worden meegenomen in de berekeningen om te bepalen of de in artikel 6.4.1 bepaalde outputnormen worden gehaald.
3. De Vervoerder ziet erop toe dat, indien een Aansluiting niet gehaald wordt of dreigt te worden, het Personeel de Reizigers proactief en onverwijld informeert.
4. Indien de laatste Aansluiting niet wordt gehaald (bijvoorbeeld door vertraging of het uitvallen van de laatste Afvaart), zorgt de Vervoerder ervoor dat de gedupeerde Reiziger naar zijn/haar eindbestemming (tot de deur) wordt gebracht, dan wel naar een bushalte of station indien de gedupeerde Reiziger zijn/haar eindbestemming tijdig kan bereiken via de betreffende bushalte of station.
5. In afwijking van het vorige lid is het de Vervoerder toegestaan om de gedupeerde Reiziger als alternatief een voldoende verzorgde hotelovernachting (inclusief gratis vervoer naar en van het hotel) aan te bieden, indien de eindbestemming van de Reiziger zich meer dan 50 kilometer buiten het Vervoersgebied bevindt.

3.4.7 Vergoedingsregeling

1. De Vervoerder hanteert een vergoedingsregeling. De vergoedingsregeling compenseert Reizigers ten minste:
 - a. Voor de helft van de reisprijs voor het POW indien de uitvoeringskwaliteit van de Vervoerder tekortschiet en een Reiziger als gevolg daarvan meer dan 30 minuten vertraging oploopt;
 - b. Maximaal zes keer per Kalenderjaar volledig voor het teveel betaalde bedrag indien een Reiziger vergeten is uit te checken.
2. De Vervoerder stelt Reizigers door middel van een gebruikersvriendelijke procedure, ten minste met een online restitutief formulier en een telefonisch of schriftelijk te bestellen formulier, in de gelegenheid een beroep te doen op de vergoedingsregeling.

3.4.8 Marketing

1. De Vervoerder zet zich proactief in voor het behouden van huidige Reizigers en het aantrekken van nieuwe Reizigers. Hij sluit zich daarnaast aan bij en neemt actief deel aan

een eventueel marketingplatform en (overkoepelende) marketingactiviteiten van de Provincie, bijvoorbeeld in de vorm van salesacties of een promotionele website, en neemt in eigen uitingen onverkort verwijzingen op naar dergelijke marketingactiviteiten.

2. De Vervoerder werkt samen met en stemt (de uitvoering van) zijn marketing- en communicatie-activiteiten en de inhoud en vormgeving van de daarbij behorende uitingen af op die van andere Vervoerders die in opdracht van de Provincie actief zijn en, op verzoek van de Provincie, omliggende Vervoerders die niet in opdracht van de Provincie actief zijn.

3.4.9 Overmacht

1. De Vervoerder is niet gehouden tot naleving van de in artikelen 3.4.1, 3.4.2, 3.4.5 en 6.4.1 opgenomen eisen indien er sprake is van Overmacht.
2. Onder Overmacht wordt verstaan elke gebeurtenis, die de Vervoerder beperkt of verhindert in de nakoming van zijn verplichtingen ingevolge deze Opdracht en die niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het maatschappelijke verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt, zoals:
 - a. Extreme weersomstandigheden (ongeacht of die zijn voorspeld);
 - b. Extreme waterstanden (zowel hoog als laag) waardoor de vaargeulen niet bevaarbaar zijn en/of de aanlegplaatsen niet bereikbaar zijn;
 - c. Zware ijsgang voor Schepen behorend tot de reguliere dienst;
 - d. Een onveilige en niet vaarbare golfhoogte;
 - e. Een catastrofe of een andere Calamiteit of ernstig Incident buiten de invloedssfeer van de Vervoerder;
 - f. Een plotselinge aanwijzing van bevoegd gezag;
 - g. Door natuurlijke morfologische ontwikkelingen de vaargeulen zijn dichtgeslibd en daardoor niet meer bevaarbaar zijn.
3. Stakingen van Personeel van de Vervoerder (en/of eventuele Onderaannemers) ten gevolge van lokaal, regionaal of landelijk afgekondigde stakingen, niet afgekondigde stakingen en/of werkonderbrekingen vallen niet onder Overmacht. Onder Overmacht wordt eveneens niet begrepen uitvoering van opdrachten voor andere opdrachtgevers, ziekte van Personeel, mankementen aan het in te zetten Materieel, of anderszins een tekort aan capaciteit van Personeel en/of Materieel.
4. In geval van Overmacht zal de Vervoerder zoveel mogelijk aan dit Programma van Eisen blijven voldoen en de Dienstregeling zo volledig mogelijk blijven uitvoeren. De Vervoerder spant zich daarnaast in, en neemt waar mogelijk maatregelen, om de negatieve gevolgen van Overmacht voor Reizigers, alsmede voor de Provincie, zoveel mogelijk te beperken, zowel in ernst als in duur. De kosten voor dergelijke maatregelen zijn voor eigen rekening en risico van de Vervoerder.
5. De Vervoerder doet zo spoedig mogelijk een eerste melding en doet in elk geval binnen 2 Werkdagen nadat de betreffende overmachtsituatie zich voordeed een verslag aan de Provincie toekomen over de aard en duur van de Overmacht, gevolgen, genomen maatregelen en andere relevante feiten en omstandigheden. Bij gebreken van een dergelijke melding en een dergelijk verslag, binnen de gestelde termijn, wordt een beroep op Overmacht niet gehonoreerd.

4 Thema 2: Eisen over duurzaamheid, innovativiteit en overnames

De Provincie ziet dat POW steeds duurzamer wordt ingevuld. De Provincie heeft de ambitie om POW zo snel mogelijk met een duurzame vloot te laten uitvoeren. Ook zou het goed zijn om duurzame energie te gebruiken voor faciliteiten op en nabij POW-haltes.

In dit hoofdstuk staan de minimale eisen die de Provincie stelt aan de Vervoerder met betrekking tot duurzaam POW. In het Bestek wordt aan de Vervoerders gevraagd wat zij meer kunnen bieden bovenop de eisen.

4.1 Duurzaamheid en innovativiteit

4.1.1 Duurzaamheidseisen

1. Alle Schepen die worden ingezet voor de Opdracht zijn met ingang van 1 januari 2030 Nulemissieschepen.
2. De Vervoerder dient gemiddeld niet meer dan 165 kg CO₂ (het gemiddelde well to wheel verbruik van alle Schepen) per gerealiseerde DRU te realiseren in een Dienstregelingjaar¹¹.
3. De Vervoerder spant zich maximaal in om de CO₂-uitstoot, uitstoot van fijnstof en overige uitstoot te beperken gedurende de Overeenkomst en om overige maatregelen te nemen in het kader van duurzaam ondernemerschap. De Vervoerder rapporteert hierover in het vervoerplan (zie ook paragraaf 6.6).
4. Indien er niet volledig zonder CO₂-uitstoot geopereerd wordt, gelden vanaf aanvang van de Overeenkomst duurzaamheidseisen ten aanzien van voortstuwingssystemen welke reeds bekend en aangenomen zijn tijdens de aanbesteding, maar nog niet formeel in werking zijn getreden. Dit zal op het moment van aanvang van de Overeenkomst beperkt zijn tot toepasselijke regelgeving (nationaal en internationaal) die vóór 2026 in werking treedt (d.w.z. dat regelgeving welke vanaf 31 december 2025 in werking treedt, nog van toepassing is voor de Opdracht als deze regelgeving al bekend en aangenomen is tijdens de aanbesteding).
5. Indien er niet volledig zonder CO₂-uitstoot geopereerd wordt, dient de Vervoerder gebruik te maken van schone en duurzame brandstoffen. Indien de Vervoerder gebruik maakt van dieselmotoren, dient hij gebruik te maken van schone en duurzame brandstoffen in een Stage III-dieselmotor voor een Schip dat niet een Nieuw Schip is en voor een Nieuw Schip een Stage V-dieselmotor.
6. Alle Schepen (ook de over te nemen Schepen) dienen ten minste te voldoen aan de volgende milieueisen:
 - a. In geval van gebruik van verbrandingsmotoren met fossiele brandstof, dient het Schip te beschikken over een roetfilter (het roetfilter dient onderdeel te zijn van de levering van de

¹¹ Voor de berekening van de CO₂-uitstoot dient voor de omrekening van brandstofverbruik naar CO₂-uitstoot de volgende bron gebruikt te worden:

- <http://co2emissiefactoren.nl/lijst-emissiefactoren> (zie de kolom WTW van de tabel 'Brandstoffen voertuigen'). Hierbij geldt dat biobrandstoffen geproduceerd dienen te zijn volgens de eisen van de NTA 8080 (of vergelijkbare eisen voor vloeibare brandstoffen);
- Voor Nulemissieschepen mag een CO₂-uitstoot van 0,0 gr/kWh worden gehanteerd.

motor) en dient het Schip gebruik te maken van zwavelarme (EN 590) of zwavelvrije / synthetische brandstof. Het Schip mag geen gebruik maken van de eerste generatie biobrandstoffen;

- b. De Vervoerder dient voor het onderhoud van de Schepen gebruik te maken van biologisch afbreekbare smeermiddelen voor zover de garantievoorzwaarden van (onderdelen)leveranciers en de compatibiliteit van de smeermiddelen met de onderdelen van het Materieel dit toestaan. Hierbij hanteren wij de criteria zoals deze zijn opgesteld voor de VAMIL-regeling in de zogenaamde positieve olielijst. Deze lijst is te downloaden via <https://www.rvo.nl/subsidies-regelingen/positieve-lijsten-miavamil> (zie vervolgens de link naar de positieve olielijst onderaan de webpagina);
- c. Eventuele anti-fouling dient tin-, koper-, zinken loodvrij te zijn.

4.1.2 Productiemiddelen

1. De Vervoerder dient de Provincie inzicht te verschaffen in de beschikbaarheid en data van de Productiemiddelen.
2. De Vervoerder is voor eigen rekening en risico verantwoordelijk en aansprakelijk voor de tijdige realisatie, het beheer, onderhoud, veiligheid en het gebruik van alle Productiemiddelen. De Vervoerder is tevens verantwoordelijk voor het maken van afspraken met Derden over de aanleg van de benodigde infrastructuur en het verkrijgen van vergunningen. De Provincie zal de Vervoerder wel zoveel mogelijk faciliteren bij het verkrijgen van de vergunningen benodigd voor de Productiemiddelen.
3. De Vervoerder is eigenaar van de Productiemiddelen die hij plaatst in de openbare ruimte van de gemeenten. Hiertoe vestigt hij een opstalrecht op de Productiemiddelen in overeenstemming met Derden die het grondeigendom hebben. In het geval Productiemiddelen op gemeentelijke grond worden geplaatst zullen geen kosten voor het gebruik van de grond in rekening worden gebracht. De grondeigenaren stellen de voorwaarden op, geven de locatie aan en geven, indien noodzakelijk, een vergunning af. Het recht van opstal wordt verleend aan de Vervoerder en zal gelden voor de duur van de Opdracht. De Vervoerder draagt de verantwoordelijkheid voor overdracht aan een eventuele rechtsopvolger.
4. De Vervoerder is er voor eigen rekening en risico verantwoordelijk voor dat laders ontworpen zijn om te voldoen aan veiligheidsnormen en standaarden die hiervoor in internationaal verband zijn vastgesteld, zoals - maar niet uitsluitend - NEN1010.
5. De maximale geluidsproductie van een lader is 55 dB(A) op 1 meter afstand van de lader en 1,8 meter hoogte. De maximale geluidsproductie van de laadoperaties is 55 dB(A) op 10 meter afstand.
6. De vormgeving van de Productiemiddelen dient passend te zijn in het straatbeeld.
7. De Vervoerder stelt zich constructief op bij verzoeken van andere vervoerders om (ten hoogste tegen een kostendekkende vergoeding) gebruik te mogen maken van Productiemiddelen in de openbare ruimte, en spant zich er in dat geval voor in om - binnen de grenzen van wat redelijk is vanuit het oogpunt van het garanderen van de eigen dienstverlening - de betreffende vervoerder een passend aanbod te doen.
8. De Vervoerder spant zich in voor het bevorderen van wederzijds gebruik van Productiemiddelen tussen vervoerders.

4.1.3 Energiebronnen

Voor het laden van eventuele Nulemissieschepen zijnde elektrische Schepen en het tanken van eventuele Nulemissieschepen zijnde brandstofcelschepen dient de Vervoerder volledig gebruik te maken van gecertificeerde groene energie afkomstig uit hernieuwbare bronnen (windenergie, zonne-energie, waterkracht en geothermische energie¹²). Deze energie wordt zoveel als mogelijk in het Vervoersgebied opgewekt. De Vervoerder rapporteert hierover in het vervoerplan.

4.2 Overname Schepen

4.2.1 Overdracht huidige Schepen

1. De Vervoerder is verplicht de Schepen de "Vlij", "Schie", "Merwedam" en "Aqua Cat", over te nemen van de huidige vervoerder¹³. De Provincie is verplicht deze overnameverplichting voor te schrijven op basis van de overeenkomst met de huidige vervoerder. Gelet op de duurzaamheidsdoelstellingen van de Provincie (zoals geformuleerd in hoofdstuk 1) is de Vervoerder niet verplicht om de Schepen daadwerkelijk in te zetten voor de Opdracht.
2. De Schepen dienen te worden overgenomen tegen een vooraf door de Provincie vastgestelde waarde overeenkomstig een vaste lineaire afschrijvingsmethodiek. Bij deze afschrijvingsmethodiek wordt uitgegaan van een afschrijvingstermijn van 30 Jaar waarbij de waarde van een schip per Jaar met 1/30e deel van de nieuwwaarde afneemt. Taxaties en de exacte waarde per schip ingevolge deze afschrijvingsmethodiek zijn bijgevoegd in Bijlage B9.

4.2.2 Tussentijds onderzoek gedurende de looptijd van de Overeenkomst

1. De Provincie behoudt zich het recht voor om op ieder moment gedurende de looptijd van de Overeenkomst een onderzoek uit te (laten) voeren op de technische staat van de Schepen of een onderzoek uit te voeren op de administratie van het gebruik en onderhoud van de Schepen. Deze onderzoeken kunnen onaangekondigd plaatsvinden. Vervoerder is verplicht volledige medewerking te verlenen aan deze onderzoeken;
2. Van het onderzoek wordt een rapport gemaakt dat aan Vervoerder ter beschikking wordt gesteld. Vervoerder dient de technische gebreken die in het onderzoek zijn geconstateerd op zo kort mogelijk termijn te herstellen. De Vervoerder legt over deze gebreken verantwoording af aan de Provincie.
3. De onderzoeken worden uitgevoerd door een door de Provincie aan te wijzen onafhankelijk scheepsdeskundige. De kosten voor het uitvoeren van de audit komen ten laste van de Provincie.

4.2.3 Overnameregeling Schepen voor de opvolgende opdracht

1. Als de Vervoerder hier ten minste 35 maanden voor het op dat moment geldende eindmoment van de Opdracht om verzoekt, zal een overnameverplichting voor
 - Alle nieuwe Nulemissieschepen (zijnde Nieuwe Schepen) en

¹² Let op, het gebruik van biomassa voor de opwekking van elektriciteit is dus niet toegestaan.

¹³ Let op, de toiletten aan boord van de over te nemen Schepen zijn niet rolstoeltoegankelijk. Zij mogen alleen worden ingezet op een verbinding die volgens de Dienstregeling langer duurt dan 15 minuten indien de toiletten rolstoeltoegankelijk worden gemaakt.

- Tot Nulemissieschepen omgebouwde bestaande Schepen die na 1 januari 2012 nieuw in gebruik zijn genomen;

die uiterlijk drie Jaar voor het einde van de Opdracht (rekening houdend met eventuele verlenging van de Opdracht) instromen en de eventueel benodigde Productiemiddelen worden opgenomen in de aanbestedingsdocumenten voor een volgende aanbesteding van de opdracht, indien de betreffende Schepen tot het einde van de Opdracht in reguliere exploitatie voor de Opdracht blijven (d.w.z. indien de betreffende Schepen tot het einde van de Opdracht regulier worden ingezet om de Dienstregeling uit te voeren). Als de termijn van 35 maanden door tussentijdse beëindiging niet gehaald kan worden, dan zal de Provincie eenzijdig een nieuwe termijn stellen die recht doet aan de belangen van de Provincie en Vervoerder.

2. De Provincie kan - zonder daartoe verplicht te zijn - de overnameverplichting ook van toepassing verklaren op andere Schepen die na aanvang van de Opdracht instromen en de eventueel benodigde Productiemiddelen na een daartoe ingediende schriftelijke aanvraag van de Vervoerder.
3. De overnameregeling is louter van toepassing indien de Vervoerder er jegens de Provincie voor instaat dat de Nulemissieschepen en bijbehorende Productiemiddelen uiterlijk op de overdrachtsdatum:
 - Geheel operationeel beschikbaar en geschikt zijn om de geldende Dienstregeling te varen,
 - Gebruiksklaar en, goed onderhouden zijn, en
 - Aantoonbaar voldoen aan de gestelde eisen voor Schepen in paragraaf 5.1 en met de Schepen voldaan kan worden aan de outputnormen gesteld in artikel 6.4.1 en neemt daarbij eventuele aanwijzingen van de Provincie in acht.
4. De volledige overnameregeling is opgenomen in Bijlage B9.2.
5. Voor eventuele Productiemiddelen waarvoor geen overnameverplichting geldt en die niet worden overgenomen door de opvolgende vervoerder, geldt dat de Vervoerder de Productiemiddelen dient te verwijderen en de locatie dient terug te brengen in oorspronkelijke staat, indien de Provincie hierom verzoekt.

5 Thema 3: Eisen over de kwaliteit

De Provincie streeft naar een betere kwaliteit van POW. We willen kwalitatief hoogwaardige, duurzame en herkenbare POW-haltes. De uitstraling en het comfort van de Schepen moeten van een hoog en onderling gelijkwaardig niveau zijn, voor een optimale beleving van Reizigers. Daarbij eisen we ook actuele en eenduidige reisinformatie, een gangbaar betaalsysteem en cetera.

In dit hoofdstuk staan de minimale eisen die de Provincie stelt aan de Vervoerder met betrekking tot de kwaliteit. In het Bestek wordt aan de Vervoerders gevraagd wat zij meer kunnen bieden bovenop de eisen.

5.1 Comfort, uitstraling en overige eisen voor de Schepen

5.1.1 Algemene eisen aan de Schepen

1. Elk Schip dient te zijn uitgerust met een op afstand goed leesbare actuele bestemmingsaanduiding aan die zijden van het Schip die langs de pontons worden afgemeerd. Deze aanduiding is bij donker verlicht.
2. Elk Schip dient te beschikken over een goed functionerende omroepinstallatie.
3. Elk Schip beschikt ten minste over een - vanaf ten minste de helft van alle zitplaatsen leesbaar - functionerend Display (en indien nodig: meerdere Displays, zie artikel 5.6.5 voor de weer te geven reisinformatie).
4. Op een Afvaart die volgens de Dienstregeling langer duurt dan 15 minuten (gemeten tussen de beginhalte en eindhalte van de verbinding), dient ten minste één functionerende rolstoeltoegankelijke toiletvoorziening aan boord te zijn waarvan Reizigers gebruik kunnen maken.
5. In afwijking van het gestelde in het vorige lid is het de Vervoerder toegestaan Schepen in te zetten die geen toiletvoorziening aan boord hebben, mits er sprake is van een verbinding tussen Beginpunt en Eindpunt die volgens de Dienstregeling korter duurt dan 30 minuten en de vaarsnelheid van het Schip op delen van de verbinding boven de 50 kilometer per uur ligt.
6. Alle Schepen¹⁴ dienen te beschikken over goed functionerend draadloos internet (Wi-Fi), waarvan Reizigers gratis gebruik mogen maken, met voldoende capaciteit en datasnelheid voor regulier gebruik.
7. De Vervoerder mag reclame voeren aan de binnenzijde en/of buitenzijde van het Materieel. Deze reclame-uitingen mogen echter niet geplakt worden over ramen, tenzij de Provincie hier schriftelijk toestemming voor heeft gegeven. De reclame-uitingen mogen niet geplakt worden over panelen met lijn en vaarrouteinformatie.
8. Bij het voeren van reclame-uitingen dienen algemeen geldende regels aangaande normen en waarden gerespecteerd te worden. De uitingen mogen niet onbetamelijk, niet aanstootgevend en niet religieus zijn. Als de Provincie oordeelt dat reclame-uitingen de regels van het betamelijke overschrijden, aanstootgevend en/of religieus van aard zijn, dan verwijdt de Vervoerder de uitingen onverwijld en voor eigen rekening.

¹⁴ Waaronder de Schepen die de nieuwe Vervoerder over dient te nemen, als de Vervoerder deze inzet voor de Dienstregeling.

9. Het is de Vervoerder (met inbegrip van het Personeel) niet toegestaan om auditieve reclame of muziek ten gehore te brengen in ruimtes waar Reizigers verblijven.
10. In het geval de Provincie gezamenlijk met de opdrachtgever van de huidige Lijnen 18 en 19 een eigen beeldmerk / logo ontwikkelt, dient de Vervoerder dit logo voor eigen kosten en rekening duidelijk zichtbaar voor de Reizigers aan te brengen op de Schepen, Haltes (in ieder geval op eventuele vlaggen en informatievitrines) en de in artikel 5.6.2 genoemde website, zodat de samenhang met de huidige Lijnen 18 en 19 voor de Reiziger herkenbaar is gedurende de uitvoering van de Overeenkomst.
11. In het geval de Provincie gezamenlijk met de opdrachtgever van de huidige Lijnen 18 en 19 een eigen huisstijl en/of een eigen branding ontwikkelt, dient de Vervoerder hier onvoorwaardelijk medewerking aan te verlenen en zowel het exterieur als het interieur van de Schepen in deze huisstijl en/of de branding uit te voeren. De te maken kosten voor de Opdracht zijn voor rekening en risico van de Provincie.
12. Een Nieuw Schip mag pas worden ingezet nadat:
 - a. Het Reizigersoverleg in de gelegenheid is gesteld hierover advies uit te brengen;
 - b. De Vervoerder heeft aangegeven hoe hij omgaat met het advies van het Reizigersoverleg en een gedegen onderbouwing heeft gegeven wanneer hij van (delen van) het advies afwijkt;
 - c. Ten genoegen van de Provincie is gebleken dat het nieuwe, gereviseerde of extra Materieel voldoet aan alle wettelijke eisen en overige eisen die op grond van het Programma van Eisen hieraan worden gesteld, alsook aan de specificaties opgenomen in de Inschrijving van de Vervoerder.

De Vervoerder is, voor eigen rekening en risico, verantwoordelijk voor bovengenoemde.

5.1.2 Technische eisen aan de Schepen

1. De door de Vervoerder ingezette Schepen en de uitvoering van de Dienstregeling dienen te allen tijde te voldoen aan de hiervoor geldende wet- en regelgeving en vergunningen (bijvoorbeeld toelating van Schepen, voldoen aan snelheidsbeperkingen et cetera) voor eigen rekening en risico van de Vervoerder.
2. De door de Vervoerder gebruikte Schepen dienen te varen onder de Nederlandse Vlag.
3. De Schepen dienen ontworpen te zijn op basis van geldende Europese Normen van ESTRIN. Vooraangekondigde uitgaven/versies zullen hierbij opgenomen worden. Waar er door de Vervoerder een vernieuwend concept wordt gepresenteerd die niet onder geldende regelgeving valt, zal het ontwerp door middel van Risk Assessment getoetst dienen te zijn onder toezicht van een door IL&T erkend expertise- en/of classificatiebureau (zie ook <https://www.ilent.nl/onderwerpen/klassenbureaus-en-keuringsinstanties-binnenvaart>).
4. De Vervoerder zal er zorg voor dragen dat de bouw en het onderhoud van de Schepen wordt uitgevoerd onder toezicht van een door IL&T erkend expertise- en/of classificatiebureau.
5. Het door IL&T erkende expertise- en/of classificatiebureau dient ervaring te hebben op het gebied van vernieuwende voortstuwingsconcepten en Europese binnenvaart.
6. Schepen moeten aan alle geldende veiligheidsnormen voldoen die van toepassing zijn voor het voorgestelde concept.
7. Het in te zetten Materieel dient te zijn voorzien van een functionerende AIS-transponder.
8. De Vervoerder zal onder alle normaal voorkomende vaar- en weersomstandigheden een Schip gebruiken dat golfhinder aan de oevers, mede-vaarweggebruikers en infrastructuur en

(jacht-)havens voorkomt. Dat houdt zoveel in dat de opgewekte boeg- en/of hekgolf binnen de voorschriften blijven zoals gesteld in Bijlage B14.

9. De Vervoerder is verantwoordelijk voor de complete logistieke bunker, danwel Productiemiddelen in het totale concept en de Vervoerder is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van Productiemiddelen en infrastructuur.
10. Schepen dienen te zijn voorzien van goed functionerende technische installaties om temperatuur en luchtvochtigheid te reguleren ten behoeve van passagierscomfort. De Vervoerder schakelt deze installaties in teneinde te allen tijde een aangenaam passagierscomfort te verzorgen.
11. Alle in te zetten Schepen (met uitzondering van het over te nemen Schip de "Merwedam", zie Bijlage B9.1c) dienen in verband met golfhinder uitgerust te worden met een waarschuwingssysteem ten aanzien van kritieke snelheid. De kritieke snelheid wordt bepaald door de volgende formule: $snelheid (km / u) = 11.28 \times \sqrt{waterdiepte (in meters)}$. Het systeem dient een waarschuwing aan de kapitein te geven op het moment dat er binnen 10% boven of onder de kritieke snelheid gevaren wordt. Dat wil zeggen dat de waterdiepte en de snelheid gemeten en aan elkaar gekoppeld dienen te zijn/worden en er een kleine processor gebruikt moet worden voor signaal input en output.
12. Bij het ontwerp van de Schepen dient de Vervoerder rekening te houden met geldende normen ten aanzien van passagierscomfort (luchtkwaliteit en lichtniveaus) aan boord. De regels zoals gesteld door ABS (American Bureau of Shipping) voor schepen met COMFORT notatie zullen hier gelden als norm.

5.1.3 Toegankelijkheid

1. De in te zetten Schepen (waaronder een eventuele toiletvoorziening) dienen goed en gemakkelijk toegankelijk te zijn voor Reizigers met een Functiebeperking met hun hulpmiddelen en voor Reizigers met bagage, kinderwagen en/of fiets. Dit geldt voor zowel het op- en afstappen van het Schip, als voor het interieur (de inrichting, kleurstelling en contraststelling) van het Schip.
2. De Vervoerder dient ervoor te zorgen dat een Reiziger in een rolstoel of scootmobiel die niet in aanmerking komt voor een OV-begeleiderskaart eenvoudig, veilig en zonder actieve hulp aan en van boord kan gaan.
3. De in te zetten Schepen dienen ten minste twee voor een rolstoel bereikbare plaatsen in het passagierscompartiment te hebben.
4. Rolstoelgebruikers dienen voor wat betreft het gebruik van een rolstoelplek altijd voorrang te krijgen boven het vervoer van kinderwagens en fietsen.
5. Elektrische rolstoelen die soortgelijke afmetingen hebben als een gangbare rolstoel dienen te worden toegelaten. De Vervoerder dient daarnaast mee te werken aan de toelating van (elektrische) rolstoelen in het Materieel die nog niet voldoen aan het gestelde in de vorige volzin.
6. De Vervoerder is, voor eigen rekening en risico, verantwoordelijk voor de naleving van alle relevante wet- en regelgeving op het gebied van toegankelijkheid. Eventuele Nieuwe Schepen die tijdens de duur van de Overeenkomst worden aangeschaft, dienen te voldoen aan de laatste inzichten op het gebied van toegankelijkheid en voorzieningen.

5.1.4 Reserveschepen

1. De Vervoerder dient ten minste één reserveschip beschikbaar te hebben voor de duur van deze Overeenkomst.
2. Het reserveschip (of de reserveschepen) wordt ingezet op het moment dat één van de Schepen in de Dienstregeling uitvalt. Het is de Vervoerder toegestaan om het reserveschip in te zetten voor extra Afvaarten als bedoeld in lid 5 van artikel 3.4.1.
3. Voor de inzet van een reserveschip worden de volgende eisen gesteld:
 - a. Indien het uitval betreft als gevolg van gepland onderhoud of geplande werkzaamheden dan dient het reserveschip direct te worden ingezet in de Dienstregeling;
 - b. Indien het uitval betreft als gevolg van een niet voorziene storing dan dient het reserveschip uiterlijk binnen 24 uur te worden ingezet in de Dienstregeling;
 - c. Het reserveschip is een Schip dat ten minste vergelijkbaar is wat betreft capaciteit en toegankelijkheid van het Schip dat tijdelijk wordt vervangen. De inzet van een reserveschip mag geen negatieve invloed hebben op de uitvoering van de Dienstregeling.
4. Indien de uitval van een Schip langer duurt dan twee weken gerekend vanaf het moment dat de uitval optrad, dient de Vervoerder zo snel mogelijk zorg te dragen voor de inzet van voldoende ander Materieel (anders dan het reserveschip) om het POW volledig uit te voeren. Voor dit andere Materieel mag uitsluitend worden afgeweken van de bepalingen in het Programma van Eisen, de Overeenkomst en/of de Inschrijving van de Vervoerder na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Provincie.

5.2 Gebruik infrastructuur

5.2.1 Gebruik infrastructuur

1. De Halte-infrastructuur is in eigendom van de wegbeheerder, meestal de gemeente waarbinnen de betreffende Halte ligt en voor de Erasmusburghalte het havenbedrijf. Uitzondering hierop vormen de DRIS-panelen (dynamisch reizigersinformatiesysteem). Deze zijn eigendom van de Provincie.
2. De Vervoerder kan voor het afmeren van de Schepen een nieuwe nog aan te leggen afmeersteiger op een nader te bepalen locatie (nachtsteiger) huren van de betreffende gemeente of deze zelf aan laten leggen. De Vervoerder is voor eigen rekening en risico verantwoordelijk voor de aanleg en het beheer en onderhoud van een brandstofbunkerinstallatie. De Vervoerder kan een werkruimte nabij de afmeersteiger gebruiken. De werkruimte kan de Vervoerder huren van de betreffende gemeente.
3. De Vervoerder heeft de mogelijkheid om de kiosk op de Merwekade te huren van de gemeente Dordrecht. De huidige huur bedraagt € 721,- per maand (inclusief btw) en wordt jaarlijks verhoogd met gemiddeld circa 2%. Het is tijdens de looptijd van de Overeenkomst niet meer mogelijk om gebruik te maken van de brandstofbunkerinstallatie bij het ponton aan de Merwekade.
4. De Vervoerder kan kosteloos gebruikmaken van de overige aanwezige Halte-infrastructuur (d.d. 1 april 2019).

5.3 Beheer en onderhoud

5.3.1 Beheer en onderhoud Schepen

1. De Vervoerder dient de Schepen aan de binnen- en buitenzijde goed te verzorgen en schoon te houden.
2. De Vervoerder dient elk Schip goed te onderhouden volgens in ieder geval het volgende:
 - a. Elk Schip dient een representatieve uitstraling te hebben. Zichtbare gebreken (zowel aan de binnenzijde als aan de buitenzijde) dienen op een zo kort mogelijke termijn te worden verholpen;
 - b. Graffiti dient zo spoedig mogelijk te worden verwijderd, doch uiterlijk binnen een week na constatering. Indien er sprake is van racistische en/of haatzaaiende uitingen, dient binnen een dag na constatering de graffiti te worden verwijderd;
 - c. Elk Schip dient in een goede technische staat te zijn, waarbij alle motoren en apparatuur op het Schip worden onderhouden overeenkomstig de door de fabrikant opgegeven onderhoudsvereisten;
 - d. Elk Schip dient in een goede technische staat te zijn zodat extra verbruik van het Schip wordt voorkomen. De Vervoerder is verantwoordelijk voor het goed bijhouden van de onderhouds- en gebruiksadministratie (op scheepsniveau). De Provincie dient op ieder moment tijdens de looptijd de onderhouds- en gebruiksadministratie per direct te kunnen inzien.

5.3.2 Beheer en onderhoud Haltes

1. De Vervoerder maakt tijdens de implementatieperiode en tijdens de Overeenkomst proactief, constructief en tijdig afspraken met halte-eigenaren over de herkenbaarheid en uitstraling van POW (bijvoorbeeld door eenduidige 'wayfinding').
2. Indien voor de uitvoering van de Opdracht Nieuwe Schepen worden geproduceerd, wordt vooraf met de halte-eigenaren overlegd of de afmeervoorziening daarvoor geschikt is. Indien er constructieve aanpassingen nodig zijn, zijn deze voor eigen rekening en risico van de Vervoerder.
3. De halte-eigenaar en/of Vervoerder (na voorafgaande schriftelijke toestemming van de halte-eigenaar) mogen voor eigen rekening en risico reclame-uitingen voeren op een ponton. Bij het voeren van reclame-uitingen gelden dezelfde regels als gesteld in lid 8 van artikel 5.1.1. De opbrengsten komen toe aan de partij die de reclame-uitingen voert, tenzij de halte-eigenaar en Vervoerder anders overeenkomen. Op eventuele vlaggen aan vlaggenmasten op Haltes is het alleen toegestaan om de naam en/of logo van het POW aan te geven.
4. Graffiti dient zo spoedig mogelijk te worden verwijderd, doch uiterlijk binnen een week na constatering. Indien er sprake is van racistische en/of haatzaaiende uitingen, dient binnen een dag na constatering de graffiti te worden verwijderd.
5. De Vervoerder en de halte-eigenaar treden voorafgaand aan het door de Vervoerder of door de halte-eigenaar plaatsen van informatieborden en/of andere objecten op de Halte in overleg. De Vervoerder mag alleen informatieborden en/of andere objecten plaatsen na voorafgaande schriftelijke toestemming van de halte-eigenaar. Als de Vervoerder informatieborden en/of andere objecten plaatst, is het plaatsen en onderhoud voor eigen rekening en risico van de Vervoerder.

6. Halte-eigenaren beheren en onderhouden de Haltes. De Vervoerder dient de volgende activiteiten op het gebied van dagelijks beheer en onderhoud aan de Haltes uit te voeren:
 - a. Indien hekken aanwezig zijn: het tijdig openen en afsluiten van de hekken waarmee de Haltepontons 's nachts zijn beveiligd. Voor Haltes die gemeenschappelijk met een andere vervoerder worden gebruikt, dient de Vervoerder dit af te stemmen met de andere vervoerder;
 - b. Haltes dienen te beschikken over een prullenbak die, in ieder geval aan het eind van elke dag, geleegd wordt door de Vervoerder.
 - c. Haltes dienen veegschoon te worden gehouden;
 - d. Pontons dienen sneeuw- en ijsvrij te worden gehouden.

5.4 Personeel

5.4.1 Dienstverlening

1. De Vervoerder draagt er zorg voor dat het Personeel betrokken, verzorgd, herkenbaar is, goed Nederlands spreekt en dienstverlenend optreedt.
2. De Vervoerder draagt er zorg voor dat het Personeel de Reizigers veilig, comfortabel en in overeenstemming met de Dienstregeling vervoert en dat de rust en de orde in de Schepen gehandhaafd blijven.
3. De Vervoerder draagt er zorg voor dat de Dienstregeling redelijkerwijs uit te voeren is door het Personeel, zonder dat dit ten koste gaat van rusttijden.
4. De Vervoerder draagt er zorg voor dat het Personeel bekend is met de te volgen procedures en te nemen maatregelen in geval van Incidenten en/of Calamiteiten. Dit houdt in ieder geval in dat het Personeel bij een nog niet gemeld Incident en/of Calamiteit direct contact opneemt (al dan niet via de Centrale Verkeersleiding) met bevoegd gezag en eventuele andere belanghebbenden.
5. De Vervoerder draagt er zorg voor dat het Personeel is geïnstrueerd inzake de omgang met Reizigers met een Functiebeperking, waarbij de Vervoerder er in ieder geval zorg voor draagt dat medewerker(s) van de Vervoerder, indien een Reiziger hierom verzoekt, de Reiziger met een Functiebeperking helpen bij het betreden en verlaten van het Schip. De behulpzaamheid als het gaat om Reizigers met een Functiebeperking wordt door de Vervoerder in duidelijke protocollen, instructies én training vastgelegd.
6. De Vervoerder draagt er zorg voor dat het Personeel is geïnstrueerd inzake de toelating en het zo nodig vastzetten van (elektrische) rolstoelen en andere hulpmiddelen in de Schepen.
7. De Vervoerder draagt er zorg voor dat het Personeel in ieder geval voldoende kennis heeft van het lijnennet, de Dienstregeling en eventuele omleidingen om vaarroutes zelfstandig te kunnen varen en op voor Reizigers belangrijke overstappunten aan te kunnen geven welke veer welke bestemming heeft, en in staat is om vragen over verkrijgbaarheid van kaartsoorten, tarieven en serviceverlening adequaat te beantwoorden.
8. De Vervoerder ziet erop toe dat het Personeel zorg draagt voor de correcte instelling van de apparatuur in de Schepen.
9. De Vervoerder draagt er zorg voor dat het Personeel tijdens de implementatieperiode van de opvolgende overeenkomst beschikbaar is voor trainingen met eventuele Nieuwe Schepen. De eventuele kosten hiervoor komen ten laste van de nieuwe vervoerder.

10. De Vervoerder dient te beschikken over een door zijn ondernemingsraad goedgekeurde klokkenluidersregeling voor zijn Personeel voor situaties waarbij bij een medewerker het vermoeden bestaat dat er sprake is van een ernstige misstand. De klokkenluidersregeling stelt de betreffende medewerker in staat om hier melding van te maken bij een daarvoor speciaal door de Vervoerder intern benoemde vertrouwenspersoon, en omvat een beschrijving van de wijze waarop de melding intern wordt afgewikkeld. Dit voor zover het vermoeden gebaseerd is op redelijke gronden, die voortvloeien uit de kennis die de medewerker in zijn dienstbetrekking bij de Vervoerder heeft opgedaan of die voortvloeien uit de kennis die de medewerker heeft gekregen door zijn werkzaamheden bij de Vervoerder, en waarbij het maatschappelijk belang in het geding is bij in ieder geval:
 - a. De (dreigende) schending van een wettelijk voorschrift;
 - b. Een (dreigend) gevaar voor veiligheid, volksgezondheid en/of aantasting van het milieu;
 - c. Een (dreigend) gevaar voor het goed functioneren van een openbare dienst of een onderneming als gevolg van een onbehoorlijke wijze van handelen of nalaten.

5.4.2 Opleidingen

1. Vervoerder draagt er op ieder willekeurig moment gedurende de contractduur zorg voor dat alle personeelsleden binnen 3 maanden na indiensttreding (voor zover dit van toepassing is):
 - a. Getraind zijn in het omgaan met agressie en het beheersen van en kunnen optreden, door Reizigers en/of zichzelf in veiligheid te brengen, tijdens risicovolle situaties die in de functie van een personeelslid kunnen ontstaan;
 - b. Getraind zijn in klant- en servicegericht werken voor onder andere het omgaan met Reizigers met een Functiebeperking;
 - c. Personeel dat direct contact heeft met de Reizigers dient te beschikken over zowel de Nederlandse als Engelse taal, om in het Engels gestelde vragen van Reizigers te begrijpen en in het Engels te beantwoorden en om zo nodig aanwijzingen te kunnen geven met het oog op de veiligheid;
 - d. Beschikken over een geldig EHBO-diploma of een training voor levensreddend handelen met goed gevolg hebben afgelegd;
 - e. Beschikken over kennis inzake het gebruik van een AED Automatische Externe Defibrillator.
2. In aanvulling op het vorige lid draagt Vervoerder zorg voor de (herhalings)training, (herhalings)opleiding en begeleiding van het Personeel, zodanig dat het Personeel in staat is en blijft om zijn taken naar behoren in te vullen.

5.4.3 Overname personeel

De Vervoerder is verplicht het Personeel van de huidige vervoerder dat werkzaam is ten behoeve van het POW in het Vervoersgebied over te nemen. Indien en voor zover het Personeel niet van rechtswege overgaat op grond van artikel 7:663 Burgerlijk Wetboek (overgang van onderneming), is de Vervoerder verplicht het betreffende Personeel een arbeidsovereenkomst aan te bieden onder dezelfde arbeidsvoorwaarden als thans gelden (als ware sprake van een overgang van onderneming). De personeelsopgave van de huidige vervoerder is bijgevoegd als een Bijlage van het Bestek.

5.5 Betaalsysteem

5.5.1 Tarieven en productassortiment

1. De Vervoerder heeft binnen de kaders van dit Programma van Eisen, het op dat moment geldende provinciaal tarievenkader (zie Bijlage B6) en het op dat moment geldende Landelijk Tarievenkader (LTK) (of diens eventuele opvolger) de mogelijkheid om tarieven voor te stellen (zie verder artikel 5.5.2 voor de omgang met tariefvoorstellen en -wijzigingen).
2. De Vervoerder hanteert in het eerste Dienstregelingjaar een Kilometertarief van maximaal € 0,2070 (prijspeil 2019) plus de Landelijke Tariefindex (LTI) 2020 en LTI 2021.
3. De Vervoerder maakt met de aangrenzende Vervoerders van openbaar vervoer afspraken over (i) de onderlinge acceptatie van kaartsoorten en tarieven en (ii) de verdeling van opbrengsten. Daarbij geldt in ieder geval het volgende:
 - a. Gezamenlijk met de concessiehouder DMG en de concessiehouders van de concessies van de MRDH biedt de Vervoerder een reisproduct aan voor toeristen, waaronder minimaal het 'Tourist day ticket' (of diens eventuele opvolger);
 - b. Reizigers worden (voor zover dit binnen de invloedssfeer van de Vervoerder valt) niet geconfronteerd met een dubbel opstaptarief door een productwissel als zij het Vervoersgebied binnen komen of verlaten.
4. De kosten voor onderzoek naar het kaartsoortgebruik van Reizigers en de verdeling van de opbrengsten van gezamenlijke producten zijn voor eigen rekening en risico van de Vervoerder.
5. De Vervoerder biedt de Reiziger de mogelijkheid om op het Schip een kaartje aan te schaffen wat de Reiziger cashless moet kunnen betalen met een bankpas op basis van ID-gebaseerde technologieën, waaronder begrepen EMV (standaard waarmee interoperabel contactloos betalen mogelijk is). De Vervoerder dient het gebruik van dergelijke kaarten aan de Provincie inzichtelijk te maken voor in ieder geval de Lijn(en) en tijdvakken waarvoor ritkaarten zijn gebruikt.
6. Indien voor de Opdracht andere kortingsproducten, abonnementen, ritkaarten en/of tarieven worden aangeboden dan voor de huidige opdracht of er vinden hierin wijzigingen plaats tijdens de Opdracht, dient er aantoonbaar sprake te zijn van gemiddelde kostenneutraliteit voor de Reizigers. De eventuele kostenstijging voor individuele Reizigers als gevolg van andere kortingsproducten, abonnementen, ritkaarten en/of tarieven bedraagt maximaal 10 procent. Het is de Vervoerder toegestaan om een kostenstijging van meer dan 10 procent voor individuele Reizigers te voorkomen door een compensatieregeling te hanteren. De compensatieregeling wordt in overleg met de Provincie en het Reizigersoverleg ingevuld.
7. Voor kortingsproducten en abonnementen van de Vervoerder dient hij restitutie aan de Reiziger aan te bieden als de Reiziger aangeeft er geen gebruik (meer) van te willen maken. De Vervoerder dient (wijzigingen in) de restitutieregeling ter advisering voor te leggen aan het Reizigersoverleg en vervolgens ter toetsing aan de Provincie. De Provincie toetst (wijzigingen in) de restitutieregeling op redelijkheid en billijkheid.
8. Het besluit tot verlening van de Opdracht houdt niet automatisch in dat toestemming wordt verleend voor in de Inschrijving voorgestelde tarieven.

5.5.2 Tariefvoorstellen en -wijzigingen

1. De Vervoerder mag de tarieven jaarlijks maximaal indexeren met de LTI (of diens eventuele opvolger) conform het LTK.
 - a. Bij de indexering van de tarieven wordt Jaar op Jaar gewerkt met niet-afgeronde bedragen (een rekestarief);
 - b. De consumenttarieven (de tarieven die de Reiziger betaalt) worden voor kilometertarieven afgerond op tienden van centen en voor de reisproducten op centen. Uit het oogpunt van gemak voor de consument mogen de tarieven voor reisproducten ook afgerond worden op een tiende euro of hele euro's, zolang dit jaarlijks wel consequent gebeurt.
2. De Vervoerder geeft een gedegen onderbouwing van de effecten van de voorgenomen wijzigingen in het Tariefstelsel. Daarin wordt ook toegelicht wat de te verwachten effecten zijn voor de individuele Reiziger en de totale reizigersopbrengsten.
3. Voorafgaand aan het voorleggen van de tariefvoorstellen aan de Provincie legt de Vervoerder de voorgenomen wijzigingen in het Tariefstelsel ter advisering voor aan het Reizigersoverleg. De Vervoerder geeft aan hoe hij omgaat met het advies van het Reizigersoverleg betreffende de voorgenomen wijzigingen in het Tariefstelsel en geeft een gedegen onderbouwing wanneer hij van (delen van) het advies afwijkt.
4. De Vervoerder legt voorstellen voor wijzigingen in het Tariefstelsel ter vaststelling voor aan de Provincie. De Provincie toetst het tariefvoorstel aan onder andere het op dat moment geldende provinciaal tarievenkader, het op dat moment geldende LTK en het advies van het Reizigersoverleg.
5. De Provincie stelt de voorgenomen wijzigingen in het Tariefstelsel na toetsing vast indien het voorstel past binnen het op dat moment geldende provinciaal tarievenkader en het advies van het Reizigersoverleg hier aanleiding toe geeft.

Indien dit niet het geval is kan de Provincie het gehele voorstel of onderdelen daarvan afkeuren. Daarbij is de Provincie bevoegd een bindend oordeel te vellen over de hoogte van de gehanteerde tarieven en het productassortiment.
6. De regeling in geval van een eventuele afschaffing of aanpassing van de Studenten-OV-Chipkaart is opgenomen in Bijlage B7.
7. De regeling in geval van een eventuele tariefverlaging of -verhoging door de Provincie is opgenomen in Bijlage B8.
8. De Vervoerder maakt wijziging(en) van voorwaarden, verkrijgbaarheid, tarieven, Vervoerbewijzen en kaartsoorten via de gebruikelijke communicatiekanalen bekend onder (potentiële) Reizigers.

5.5.3 OV-Chipkaart en andere betaalmethodes

1. De Vervoerder dient voor eigen rekening en risico een OV-Chipkaartsysteem (of diens eventuele landelijke opvolger) in te zetten. Aanvullend is het de Vervoerder toegestaan om naast het OV-Chipkaartsysteem een ander betaalsysteem in te zetten dat geschikt is om Reizigers interoperabel cashless te laten reizen op basis van ID-gebaseerde technologieën, waaronder begrepen EMV (standaard waarmee interoperabel contactloos betalen mogelijk is), Bar/QR-codes en een mobiele applicatie geïnstalleerd op een mobiele telefoon.

2. De Vervoerder treft alle benodigde maatregelen om zijn OV-Chipkaartsysteem en zijn eventuele andere betaalsysteem volledig te laten functioneren, onder andere in de Schepen en binnen de organisatie van de Vervoerder.
3. De Vervoerder draagt er zorg voor dat het OV-Chipkaartsysteem, eventueel met gebruikmaking van de backoffice van Derden, vanaf de start van de Opdracht is aangesloten op de landelijke backoffice van Translink (of diens eventuele opvolger).
4. De Vervoerder draagt er zorg voor dat zijn OV-Chipkaartsysteem is gecertificeerd door Translink (of diens eventuele opvolger), tenzij Translink voor certificering een ontheffing ("waiver") heeft verleend.
5. De Vervoerder is gedurende de duur van de Overeenkomst verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van voldoende OV-chipkaartapparatuur (en eventuele andere betaalapparatuur) op de Schepen voor snel kunnen in- en uitchecken door Reizigers, zowel tijdens als buiten de Spits.
6. Het OV-Chipkaartsysteem van de Vervoerder moet in ieder geval in staat zijn om de elektronische versie van de volgende Proposities te kunnen voeren:
 - a. Producten voor specifieke doelgroepen, zoals groepen met een Functiebeperking;
 - b. Dalkortingen buiten de ochtend- en middagspits;
 - c. Aanvullende leeftijdskortingen voor jongeren van 12 tot en met 17 jaar en middelbare scholieren van 18 jaar;
 - d. Stapelingen van kortingen;
 - e. Proposities op basis van tariefzones;
 - f. Proposities op basis van reizen op rekening;
 - g. Reisproducten zoals bedoeld in artikel 5.5.1.

Indien de Provincie hierom verzoekt dienen Proposities zoals genoemd in dit lid binnen een door de Provincie te bepalen redelijke termijn te worden ingevoerd. Eventuele kosten van aanpassingen aan het OV-Chipkaartsysteem van de Vervoerder die nodig zijn om aan een dergelijk verzoek te voldoen zijn voor eigen rekening en risico van de Vervoerder.
7. De kosten van de invoering, instandhouding, uitbreiding, vernieuwing en/of vervanging van het OV-Chipkaart- (inclusief een eventuele landelijke opvolger van het OV-Chipkaartsysteem) en/of eventuele andere betaalsysteem van de Vervoerder (waaronder de aanschaf en installatie van apparatuur, onderhoud, et cetera) zijn voor eigen rekening en risico van de Vervoerder.
8. De Vervoerder vervoert Reizigers die als gevolg van ontbrekende of defecte OV-chipkaartapparatuur of andere betaalapparatuur in de Schepen niet kunnen in- en/of uitchecken gratis of hanteert een andere klantvriendelijke oplossing, dit laatste uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Provincie. Indien de Vervoerder gebruik maakt van een andere klantvriendelijke oplossing dan gratis vervoer, legt hij deze oplossing ter goedkeuring voor aan de Provincie en het Reizigersoverleg tijdens de implementatieperiode.
9. De Vervoerder dient uitvoering te geven aan de afspraken die landelijk worden gemaakt in het kader van het OV-Chipkaartsysteem. Eventuele technische aanpassingen aan het OV-Chipkaartsysteem van de Vervoerder zijn voor eigen rekening en risico van de Vervoerder.
10. De Vervoerder draagt er voor zorg dat uiterlijk vanaf 14 december 2021 op alle Schepen (of op alle Haltes van een Lijn) (mobiele) Kaartautomaten aanwezig en beschikbaar zijn voor Reizigers, waarmee Reizigers Saldo kunnen opladen, Proposities (landelijk en regionaal)

kunnen ophalen en afwaarderen en een eenmalig te gebruiken Vervoerbewijs¹⁵ kunnen aanschaffen voor hun reis, zodat een Reiziger altijd over een geldig Vervoerbewijs kan beschikken. Deze Kaartautomaten dienen in ieder geval te beschikken over de zogenaamde NAL (National Action List) applicatie. De Kaartautomaten hebben daarnaast een klantvriendelijk displaymenu (in ieder geval Nederlands-, Duits- en Engelstalig) en werken minimaal 98% van de exploitatietijd. Reizigers moeten bij de Kaartautomaten in ieder geval kunnen betalen met EMV. De interface van de Kaartautomaten dient ook voor blinden en slechtzienden bruikbaar te zijn.

5.5.4 Andere betaalmethodes

1. Ingeval de Provincie na overleg met de Vervoerder en het Reizigersoverleg bepaalt dat Reizigers vanaf enig moment gedurende de duur van de Overeenkomst met andere betaalmethodes (waaronder een eventuele landelijke opvolger van de OV-Chipkaart) voor het vervoer mogen betalen dan de Vervoerder op dat moment aanbiedt, faciliteert de Vervoerder de betreffende betaalmethodes en biedt hij de bijbehorende dienstverlening.
2. Ingeval de Provincie na overleg met de Vervoerder en het Reizigersoverleg bepaalt dat een betaalmethode mag worden uitgefaseerd, zal de Provincie hier een redelijke minimale uitfaseringstermijn voor stellen. Het is niet de intentie van de Provincie om een lange uitfaseertermijn voor een (zeer) beperkt aantal Reizigers te hanteren, tenzij landelijk afspraken gemaakt worden voor een lange uitfaseertermijn.

5.6 Reizigersinformatie

5.6.1 Reisinformatie in geprinte of gedrukte vorm

1. De Vervoerder geeft minimaal één keer per Dienstregelingjaar een Dienstregeling in geprinte of gedrukte vorm uit die ten minste via de klantenservice van de Vervoerder opvraagbaar is. De Dienstregeling in geprinte of gedrukte vorm omvat in ieder geval de informatie die is opgenomen in Bijlage B10 en is gratis opvraagbaar via de klantenservice.
2. De Vervoerder voorziet de geprinte of gedrukte dienstregelingen die worden verstrekt van aanvullende actuele wijzigingsbladen nadat een wijziging in deze Dienstregeling is doorgevoerd.
3. De Vervoerder maakt de Dienstregeling en een wijziging van de Dienstregeling minimaal een maand voor inwerkingtreding van de Dienstregeling of de wijzigingsdatum bekend aan (potentiële) Reizigers door publicatie of door een verwijzing naar de publicatie:
 - a. Op de in artikel 5.6.2 genoemde website;
 - b. Op de Halte (bijvoorbeeld door vermelding van een einddatum op de vertrekstaat) en in de Schepen.
4. De Vervoerder geeft minimaal één keer per Dienstregelingjaar Lijnfolders in geprinte of gedrukte vorm uit die ten minste via de klantenservice van de Vervoerder gratis verkrijgbaar zijn. De Lijnfolders in geprinte of gedrukte vorm omvatten in ieder geval de informatie, zoals

¹⁵ Een eenmalig Vervoerbewijs uit de Kaartautomaat is een papieren of plastic kaartje (CT-kaart of anderszins) waarmee gereisd en in- en uitgecheckt kan worden voor een reis per Schip tussen alle Haltes in het Vervoersgebied.

verwoord in Bijlage B10 eventueel met uitzondering van de huisregels van de Vervoerder. Tevens dienen de Lijnfolders in geprinte of gedrukte vorm alle Haltenamen te omvatten.

5. De Vervoerder ontwikkelt een Lijnnetkaart waarop al het Vervoer is aangegeven dat binnen het Vervoersgebied wordt aangeboden. De Vervoerder stelt de Lijnnetkaart gratis aan Reizigers beschikbaar en voegt deze gratis toe aan de geprinte of gedrukte Dienstregeling.
6. Geprinte of gedrukte versies van Lijnfolders, Lijnnetkaarten en een lijnenoverzicht zijn via de website van Vervoerder of via de klantenservice van Vervoerder aan te vragen. Op de informatievitrines bij de Haltes is deze aanvraagmogelijkheid vermeld. Voor het per post versturen van de in dit lid bedoelde informatie mag - met uitzondering van Lijnfolders - een bijdrage in de verzendkosten gevraagd worden, die niet hoger is dan het op dat moment van toepassing zijnde posttarief.

5.6.2 Reisinformatie op de website

1. De Vervoerder biedt in ieder geval gratis actuele en eenduidige Lijnfolders, Lijnnetkaarten, en actuele informatie over de Dienstregeling, het tariefsysteem, vaarroutes, Haltes en vertrektijden, omleidingen en eventuele extra reistijd, klantenservice en marketing- en communicatieacties op een ook voor slechtzienden toegankelijke website aan die tevens met mobiel internet oproepbaar is.
2. De Vervoerder zorgt ervoor dat de informatie zoals bedoeld in Bijlage B10 vanaf de website kan worden gedownload en op A4-formaat kan worden geprint.
3. De Vervoerder toont via de website de actuele reisinformatie van alle geldige Afvaarten en toont actuele informatie over eventuele Mobiliteitsdiensten (bijvoorbeeld het aantal beschikbare deelfietsen op een Halte) en biedt verwijzingen aan naar de vervoerder op de huidige Lijnen 18 en 19.

5.6.3 Reisinformatie op de Haltes

1. De Vervoerder is voor eigen rekening en risico verantwoordelijk voor het aanbrengen, onderhouden en actueel houden van de statische reisinformatie op de Haltes aanwezige informatievitrines (ook bij nieuwe plaatsingen en vervangingen).
2. Op een informatievitrine geeft de Vervoerder minimaal de informatie aan zoals genoemd in Bijlage B11. De informatie dient actueel en eenduidig te zijn.
3. Als een halte-eigenaar of de Provincie een display aanbrengt op een Halte, dient de Vervoerder met de halte-eigenaar of de Provincie voor eigen rekening en risico afspraken te maken voor het voeden en actualiseren van dynamische reisinformatie. De benodigde brongegevens levert de Vervoerder rechtstreeks, gratis, tijdig, juist en volledig aan.

5.6.4 Reisinformatie bij (on)geplande verstoringen

1. De Vervoerder zorgt ervoor dat (potentiële) Reizigers ten minste één week van tevoren worden geïnformeerd over de gevolgen van geplande infrastructurele maatregelen voor de uitvoering van de Dienstregeling. De Vervoerder maakt ten minste het moment waarop en de locatie waar de stremming plaats zal vinden, alsmede alternatieve reismogelijkheden bekend.
2. De Vervoerder informeert bij plotseling optredende verstoringen de Reizigers in het Materieel en op de Haltes zo snel mogelijk over de mogelijke oorzaak en duur van de verstoring, alsmede over alternatieven voor het vervolg van de reis.

3. De informatie zoals bedoeld in de leden a en b wordt in ieder geval aangeboden op de Haltes, in het Materieel, op de website van Vervoerder alsmede aan de aanbieders van landelijke (en regionale) reisinformatie.

5.6.5 Dynamische reisinformatie in de Schepen en voor landelijke en/of geografische systemen

1. De Schepen dienen uitgerust te worden met een boordcomputer waarmee conform de Trans Model Interface (TMI) berichten kunnen worden ontvangen en verstuurd met informatie over mutaties in de Dienstregeling, prognoses en tekstberichten (conform landelijke afspraken en voortgang TMI 8, koppelvlakken 1, 6, 15 en 17).
2. Op de in artikel 5.1.1 bedoelde Displays in de Schepen wordt informatie getoond die als acceptabel voor Reizigers kan worden aangemerkt en ten minste voldoet aan het gestelde in de tabel in Bijlage B12.
3. De in artikel 5.1.1 bedoelde omroepinstallatie en het Display dient de naam van de eerstvolgende Halte een ruime periode voor het bereiken duidelijk verstaanbaar om te roepen c.q. onafgebroken te tonen.
4. De Vervoerder draagt er zorg voor dat de informatie die Reizigers via internet, Displays en apps verkrijgt afkomstig is uit dezelfde brondata zodat er geen verschillen optreden wanneer de Reiziger deze brondata via verschillende opties raadpleegt.
5. De Vervoerder houdt zich, voor eigen rekening en risico, aan afspraken die gemaakt zijn of worden door de Provincie met betrekking tot de uniformering van reisinformatie in Nederland. De Vervoerder implementeert wijzigingen hieromtrent, na een verzoek van de Provincie, binnen maximaal 6 maanden.

5.6.6 Aanleveren van statische en dynamische reisinformatie aan relevante partijen

1. De Vervoerder levert onder andere conform de meest actuele Bijlage 1 van het Publicatiedocument "Kaders voor een loket voor brongegevens reisinformatie openbaar vervoer" (zie [https://www.crow.nl/getattachment/ndov/Publicaties-\(1\)/Publicatiedocument-NDOV.pdf.aspx](https://www.crow.nl/getattachment/ndov/Publicaties-(1)/Publicatiedocument-NDOV.pdf.aspx)) en artikel 14 van de Wp2000 juncto artikelen 10 en 11 van Bp2000 aan alle (naar het oordeel van de Provincie) relevante partijen en exploitanten van (dynamische) reisinformatiesystemen (in ieder geval de NDOV beheerorganisatie en de NDOV loketbeheerders of diens eventuele opvolger(s)) rechtstreeks, gratis, tijdig, juist en volledig brongegevens aan (daar waar relevant conform overeengekomen gestandaardiseerde open koppelvlakken) over het door hem te verrichten vervoer (inclusief eventueel Vraaggericht POW) ten behoeve van het voeden en actualiseren van (dynamische) reisinformatiesystemen. De gegevensaanlevering dient te voldoen aan de bepalingen en specificaties zoals opgenomen in Bijlage B12.1.
2. De in het vorige lid bedoelde gegevens betreffen zowel statische gegevens (Dienstregeling inclusief korte-termijnafwijkingen hiervan, vervoerwijzen, geografische positie Haltes, tarieven en geldigheid) als actuele gegevens (realtime informatie met betrekking tot in ieder geval vertrek- en aankomsttijden aan de hand van positiebepaling in het Schip), en eventuele andere voor de Reiziger relevante gegevens.
3. Indien de Vervoerder, in aanvulling op de aanlevering conform de in het vorige artikel gevraagde koppelvlakken, aan enig afnemer (andere) data beschikbaar stelt of zelf publiceert, dient deze data gelijktijdig en volledig gedocumenteerd via de partijen die een NDOV loket vormen ter beschikking te worden gesteld.

4. Alle gegevens die volgens open koppelvlakken door de Vervoerder moeten worden aangeleverd, kunnen zowel in onbewerkte als in bewerkte vorm zonder toestemming van de Vervoerder gebruikt worden en voor hergebruik worden vrijgegeven onder een CC-0 vrijwaring (open data). Dit geldt ook voor de aanvullende datasets zoals genoemd in het vorige lid.

5.7 Sociale veiligheid

5.7.1 Algemeen

1. De Vervoerder is (mede)verantwoordelijk voor de (sociale) veiligheid van de Reiziger en van het Personeel in het door hem in te zetten Materieel. De halte-eigenaren zijn verantwoordelijk voor de (sociale) veiligheid op de Haltes die worden bediend in de huidige opdracht.
2. De Vervoerder stelt in samenwerking met de Provincie een meerjarenplan sociale veiligheid op volgens de richtlijnen en maatregelen van het Uitvoeringsprogramma Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer 2016-2019 (of diens opvolger) (zie Bijlage B13) voor de duur van de Overeenkomst.
3. De Vervoerder legt jaarlijks een actieplan sociale veiligheid ter advisering aan de Provincie voor en rapporteert per kwartaal over de stand van zaken met betrekking tot de sociale veiligheid, de uitvoering van het actieplan sociale veiligheid en de sociale veiligheidsbeleving van Reizigers. De Vervoerder rapporteert elk tweede Kalenderjaar over de sociale veiligheidsbeleving van Personeel en de meldingsbereidheid van het Personeel.
4. De verdere eisen en aanlevermomenten voor het meerjarenplan sociale veiligheid, het actieplan sociale veiligheid en de rapportages zijn opgenomen in Bijlage B13.
5. De Vervoerder draagt zorg voor de afstemming van de sociale veiligheid met andere bij de handhaving en verbetering van de sociale veiligheid betrokken partijen, zoals politie, aangrenzende vervoerders van openbaar vervoer en het Reizigersoverleg.
6. Indien op enig moment gedurende de Overeenkomst:
 - a. De waarderingen voor outputindicatoren C2, V2 tot en met V5 (zie de tabel in artikel 6.4.1) lager zijn dan de betreffende outputnorm;
 - b. De totale omvang van vandalismeschade aan Materieel, geregistreerd door de Vervoerder en uitgedrukt in het totale schadebedrag per Kalenderjaar, hoger is dan het Kalenderjaar ervoor en/of naar het oordeel van de Provincie beduidend hoger is dan gebruikelijk;neemt de Vervoerder binnen 2 maanden na de betreffende publicaties van de meting(en) maatregelen om de geconstateerde situatie te verbeteren. De Vervoerder informeert de Provincie over de door hem te nemen verbeteringsmaatregelen en het verwachte resultaat van deze maatregelen. De eventuele kosten van de verbeteringsmaatregelen zijn voor eigen rekening en risico van de Vervoerder.
7. Bevoegde opsporingsambtenaren die in opdracht van gemeenten of politie werken, provinciale beheerders, personeel van hulpdiensten en andere door de Provincie aangewezen personen mogen ter uitvoering van hun taken ten behoeve van de Opdracht kosteloos gebruik maken van het POW. Hiervoor verstrekt de Vervoerder een geldig Vervoerbewijs aan de personen genoemd in dit lid.
8. Indien de Vervoerder cameratoezicht hanteert, beschikt hij over een protocol voor het opslaan en beheren van videobeelden. Het protocol is dusdanig opgesteld dat het gebruik

voor opsporingsdoeleinden door de politie optimaal faciliteert (met inachtneming van de toepasselijke privacywetgeving).

9. De Vervoerder dient zich te conformeren aan de verwachtingen van de Provincie zoals vermeld in het Uitvoeringsprogramma Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer (zie Bijlage B13) (of diens eventuele opvolger).

5.7.2 Meldingen en nazorg in geval van veiligheidsincidenten

1. De Vervoerder meldt onverwijld incidenten van categorie A1 bij de Provincie.
2. De Vervoerder werkt proactief mee aan het verbeteren van de (landelijke uniforme) registratie van incidenten. Hij houdt zich aan de afspraken die daarover op landelijk niveau zijn gemaakt in het Convenant Veilige Publieke Taak, convenant Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer (of diens eventuele opvolger) en past voorgestelde verbeteringen toe waarvan in redelijkheid kan worden verlangd dat de Vervoerder deze verbeteringen toepast.
3. De Vervoerder draagt zorg voor een eenvoudige toegankelijke procedure voor het melden van eventuele veiligheidsincidenten en zorgt dat het Personeel en Reizigers hiervan kennis kunnen nemen en in voorkomende gevallen gebruik kunnen maken.
4. De Vervoerder stelt deugdelijk nazorgbeleid vast voor Personeel en Reizigers die geconfronteerd zijn geweest met agressie, geweld en/of overige Incidenten en/of Calamiteiten en zorgt dat het Personeel en Reizigers hiervan kennis kunnen nemen en in voorkomende gevallen gebruik kunnen maken.
5. De Vervoerder stimuleert en begeleidt altijd het doen van aangifte door een getroffen personeelslid bij strafbare feiten, waaronder bedreiging met ernstig geweld of de dood, mishandeling en/of wapengebruik. De benodigde tijd voor het doen van de aangifte wordt beschouwd als arbeidstijd en het op te geven domicilieadres is het adres van de werkgever.
6. De Vervoerder draagt, indien nodig, zorg voor juridische ondersteuning, mede om eventuele door een getroffen personeelslid geleden schade en schade voor de Vervoerder, zoals schade die ontstaat door ziekteverzuim, te verhalen.

5.7.3 Controle geldig Vervoerbewijs

1. De Vervoerder controleert op Reizigers zonder Vervoerbewijs en laat dit onderdeel uitmaken van de reguliere werkzaamheden van stewards.
2. De Vervoerder rapporteert voor eigen rekening en risico minimaal jaarlijks resultaten van de metingen van vervoerbewijscontroles aan Provincie en indien de Provincie hierom verzoekt aan CROW-KpVV (of diens eventuele opvolger), waarbij een representatief beeld van de Opdracht is opgenomen.

5.8 Klantenservice en -reacties

5.8.1 Klantenservice, bereikbaarheid en aanspreekbaarheid voor klantenreacties

1. De Vervoerder treft voor het stellen van vragen, het opvragen van informatie over POW en het indienen van klachten en suggesties, goede, laagdrempelige voorzieningen (in ieder geval de voorzieningen zoals bedoeld in leden 2 en 3) en maakt deze bekend aan (potentiële) Reizigers.
2. De Vervoerder beschikt minimaal één maand voor aanvang van de Opdracht en verder gedurende de looptijd van de Overeenkomst over een informatie- en

klachttelefoonnummer. Dit nummer is maximaal tegen lokaal tarief ten minste bereikbaar op Werkdagen van 8:00 tot 19:00 uur en op zaterdagen van 9.00 tot 17.00 uur.

3. De Vervoerder beschikt ten minste over een antwoordnummer, een online reactie- en klachtenformulier en een elektronisch postadres waar Reizigers kunnen reageren en/of een klacht kunnen indienen.
4. De mogelijkheden voor indienen van suggesties en klachten worden in de Schepen aan de Reiziger gecommuniceerd.

5.8.2 Afhandeling klachten of vragen en gevonden voorwerpen

1. De Vervoerder stuurt uiterlijk binnen 5 Werkdagen een Reiziger die een klacht of vraag indient een ontvangstbevestiging en geeft voor zover mogelijk aan wat er met de klacht en/of vraag wordt gedaan en/of wat de verdere afhandelingsprocedure is.
2. De Vervoerder is gedurende de looptijd van de Overeenkomst aangesloten bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (of diens eventuele opvolger).
3. De Vervoerder handelt klachten binnen 4 weken na ontvangst af door middel van een deugdelijk gemotiveerde reactie.
4. Bij de afhandeling van de ingediende klachten geeft de Vervoerder per e-mail of per brief richting de indiener van de klacht duidelijk aan:
 - a. De wijze waarop de klacht wordt afgehandeld en in de toekomst wordt voorkomen indien de klacht binnen de invloedssfeer van de Vervoerder valt. Indien de klacht niet binnen de invloedssfeer van de Vervoerder valt, geeft hij de wijze aan waarop de klacht wordt doorgezet naar een externe partij die wel invloed kan uitoefenen;
 - b. Dat er een Geschillencommissie Openbaar Vervoer bestaat, waar de klachtindiener de mogelijkheid heeft om onder bepaalde voorwaarden een geschil voor te leggen;
 - c. Dat het OV-Loket bestaat, waar de klachtindiener de mogelijkheid heeft een klacht in te dienen bij de ombudsman voor beter OV.
5. De Vervoerder stelt Reizigers die iets verloren hebben door middel van een gebruikersvriendelijke procedure, ten minste met een online formulier en een telefoonnummer, in de gelegenheid een beroep te doen op een door de Vervoerder opgestelde regeling gevonden voorwerpen.

6 Financiering, sturing en monitoring

In dit hoofdstuk benoemen we de uitgangspunten en outputnormen die gelden voor de nieuwe Overeenkomst. Ook gaan we onder andere in op de rol van de Provincie en externe partijen tijdens de implementatie en uitvoering van de Overeenkomst.

6.1 Financiële bijdragen

6.1.1 Exploitatiebijdrage

1. De Provincie stelt een Exploitatiebijdrage ter beschikking voor de uitvoering van de Opdracht.
2. De maximale jaarlijkse Exploitatiebijdrage bedraagt € 5,95 miljoen (prijspeil 2018) + € 72.000 (prijspeil 2021).
3. De vergoeding voor maatregelen voor sociale veiligheid voor de Opdracht zoals genoemd in Bijlage B13 is onderdeel van de Exploitatiebijdrage.
4. De Exploitatiebijdrage is de enige bijdrage die Vervoerder van Provincie ontvangt in verband met de Opdracht, tenzij in de Overeenkomst (inclusief Bijlagen) of het Programma van Eisen expliciet is aangegeven dat Vervoerder aanspraak kan maken op een extra financiële bijdrage.

6.1.2 Mogelijkheden voor aanvullende bijdragen

1. De Provincie kan - zonder daartoe verplicht te zijn - naast de Exploitatiebijdrage andere bijdragen verstrekken voor het realiseren van specifieke aanvullende doelstellingen die bijdragen aan flexibel, duurzaam en/of kwalitatief hoogwaardig POW, die niet voorzien waren ten tijde van de verlening van de Opdracht en die niet behoren tot het normale ondernemersrisico van de Vervoerder (bijvoorbeeld voor door de Provincie opgedragen extra inzet bedoeld voor marketing of sociale veiligheid). Andere bijdragen kunnen bijvoorbeeld ook worden verstrekt ter compensatie van eventuele meerkosten voor de aanschaf en exploitatie - inclusief eventueel daadwerkelijk gerealiseerd verlies op te vervangen Schepen - door de Vervoerder van (emissieloze) Schepen en Productiemiddelen in opdracht van de Provincie.
2. Het is de Vervoerder toegestaan om ten opzichte van het Programma van Eisen en de Inschrijving van Vervoerder tegen betaling door Derden (waaronder andere overheden), extra diensten aan te bieden (bijvoorbeeld extra aanvullend vervoer, een speciaal actietarief, 'gratis' openbaar vervoer voor doelgroepen et cetera) indien aan de onderstaande voorwaarden is voldaan:
 - a. De extra diensten worden niet (mede) gefinancierd uit de Exploitatiebijdrage;
 - b. De extra diensten leiden niet tot directe of indirecte nadelen voor bestaande en/of potentiële Reizigers;
 - c. De specifieke afspraken over de extra diensten en de vergoeding hiervoor worden gemaakt tussen de betrokken Derde(n) en Vervoerder;
 - d. Alle afspraken tussen Vervoerder en de Derde inzake de extra diensten heeft de Vervoerder voorafgaand aan de uitvoering van de extra diensten aan de Provincie voorgelegd en de Provincie heeft hiervoor toestemming verleend.
3. Aan het ontvangst van een bijdrage zoals bedoeld in leden 1 en 2 kan de Provincie nadere verplichtingen verbinden.

6.2 Implementatie

6.2.1 Implementatie

1. De Vervoerder zal alle nodige maatregelen nemen en er voor zorg dragen dat hij vanaf aanvang van de Opdracht (en gedurende de gehele duur van de Opdracht):
 - a. De Opdracht volledig en correct kan en zal uitvoeren conform ten minste de voorschriften en de toezeggingen in de Inschrijving van de Vervoerder;
 - b. Over alle benodigde vergunningen en toestemmingen beschikt en zal beschikken om POW te mogen verrichten.
2. De Vervoerder legt na het moment van verlening van de Opdracht zijn implementatieplan (dat onderdeel is van zijn Inschrijving) ter advies aan het Reizigersoverleg voor. De Vervoerder geeft aan hoe hij omgaat met het advies van het Reizigersoverleg betreffende zijn implementatieplan en geeft een gedegen onderbouwing wanneer hij van (delen van) het advies afwijkt.
3. In de periode tussen het moment van verlening en de ingangsdatum van de Opdracht vinden implementatie-overleggen plaats tussen de Vervoerder, Provincie en regio/gemeenten.
4. De Vervoerder communiceert proactief en onverwijld over verbeteringen en wijzigingen van POW richting (potentiële) Reizigers, regio/gemeenten, burgers, bedrijven, organisaties en pers.
5. Indien voor de uitvoering van de Opdracht Nieuwe Schepen worden geproduceerd, verzorgt de Vervoerder toegang voor de Provincie tot de fabricage, telkens wanneer de Provincie hierom verzoekt.
6. De Vervoerder doet zijn definitieve overeenkomsten - inclusief de definitieve prijsopgaven - met Derden inzake de Opdracht toekomen aan de Provincie, waaronder overeenkomsten met leverancier(s) van Schepen en Productiemiddelen. De Provincie kan te allen tijde aanvullende informatie van de Vervoerder verlangen die hij relevant acht.
7. Indien er tijdens de implementatie afwijkingen van het implementatieplan zijn die het kritieke pad beïnvloeden, rapporteert de Vervoerder dit per omgaande aan de Provincie en doet hierbij een voorstel voor bijsturing.

6.3 Flexibiliteit tijdens de looptijd van de Overeenkomst

6.3.1 Gemotiveerd afwijken van de verplichtingen voortvloeiend uit de Opdracht

1. De Provincie kan, ten behoeve van de flexibiliteit in de Opdracht, de Vervoerder toestaan (zonder daartoe ooit verplicht te zijn) om tijdens de Opdracht gemotiveerd af te wijken van bepalingen van de Overeenkomst, het Programma van Eisen en/of de Inschrijving van Vervoerder (afwijken wordt alleen toegestaan na voorafgaande toestemming en indien er geen sprake is van een wezenlijke wijziging), bijvoorbeeld als blijkt dat - naar het oordeel van de Provincie - een bepaling:
 - a. Verhindert dat een bijdrage wordt geleverd aan de in paragraaf 1.3 benoemde doelen;
 - b. Verhindert dat door toekomstige ontwikkelingen bijvoorbeeld de behoefte ontstaat om een verbinding te ontwikkelen richting het gestelde in lid 4 van artikel 2.1.1;
 - c. Verhindert dat alternatieve betalingsvormen (zoals betalen met bankpas en/of mobiele telefoon) worden geïntroduceerd;

- d. Verhindert dat alternatieve rapportages, dashboards en wijzen van informatievoorziening worden geïntroduceerd;
 - e. Verhindert dat gewenste wijzigingen aan de start- en/of eindtijd van het vervoer worden doorgevoerd;
 - f. Samenwerking met andere partijen belemmert;
 - g. Niet (meer) realistisch is als gevolg van niet voorziene ontwikkelingen.
2. De Vervoerder en de Provincie treden in elk van bovengenoemde gevallen in overleg. Na dit overleg kan de Provincie waar nodig de Overeenkomst en/of het Programma van Eisen wijzigen.
 3. Er mag uitsluitend worden afgeweken van de bepalingen na overleg en voorafgaande schriftelijke toestemming van de Provincie.

6.4 Sturing op outputnormen

6.4.1 Sturing op outputnormen

1. De uitvoering van de Opdracht zal voornamelijk worden gestuurd door de Provincie op basis van voor de Reiziger relevante outputnormen:

Nr.	Onderwerp	Outputnorm
	Comfort	
C1	Rapportcijfer reizigersoordeel ¹⁶ : klantvriendelijkheid	8,3
C2	Rapportcijfer reizigersoordeel: netheid	8,3
C3	Rapportcijfer reizigersoordeel: vaarstijl	8,3
	Gemak	
G1	Rapportcijfer reizigersoordeel: reissnelheid	8,4
G2	Rapportcijfer reizigersoordeel: punctualiteit	8,0
G3	Rapportcijfer reizigersoordeel: informatie bij vertraging	7,0
G4a	Bezettingsgraad t.o.v. aantal zit- en staanplaatsen <i>tijdens</i> de Spits gemeten over een maand	Zie lid 1 van artikel 3.4.1 ¹⁰
G4b	Zitplaatskans tijdens de Spits	Op een verbinding die volgens de Dienstregeling langer duurt dan 15 minuten reistijd, dient minimaal 90% van het toegestane aantal Reizigers op het desbetreffende Schip, een zitplaats te hebben

¹⁶ Dit betreft een meting die wordt gemeten met de Klantenbarometer; rapportcijfers door Reizigers op het Schip gegeven.

¹⁰ Met de verwijzing naar artikel 3.4.1 wordt bedoeld dat voldaan moet worden aan het gestelde in lid 1 van dit artikel. Dit betekent dat ook tijdens de Spits alle op een Halte aanwezige Reizigers, die willen en mogen reizen met het Schip vervoerd dienen te worden met het eerstkomende Schip waarmee de Dienstregeling wordt uitgevoerd mits dit wettelijk is toegestaan.

Nr.	Onderwerp	Outputnorm
Reis		
G5a	Vertrekpuntualiteit voor elke Halte	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Te vroeg vertrekken</u>: 0% van de Afvaarten in elke maand vertrekt meer dan 59 seconden te vroeg • <u>Te laat vertrekken</u>: minimaal 97% van de Afvaarten in elke maand vertrekt op tijd of maximaal 239 seconden te laat
G5b	Aankomstpunctualiteit eindhalte (de laatste Halte in de verbinding uit de Dienstregeling)	Minimaal 98% van de aankomsten in elke maand komt op tijd of maximaal 179 seconden te laat aan
G6	Verwijtbare uitval (als percentage van het totale aantal in de Dienstregeling opgenomen DRU's) ¹⁷	<ul style="list-style-type: none"> • Maximaal 2% van het DRU-totaal per maand • Maximaal 0,2% van het DRU-totaal per Jaar
G7	Aantal gehaalde Aansluitingen van het totale aantal aangeboden Aansluitingen met Aansluitgarantie (indien deze onderdeel zijn van de Inschrijving van de Vervoerder)	Minimaal 90% van de aangeboden Aansluitingen met Aansluitgarantie in elke maand wordt gehaald
G8	Gemiddelde CO ₂ -uitstoot per DRU	Afhankelijk van de Inschrijving van de Vervoerder
Veiligheid		
V1	Rapportcijfer reizigersoordeel: sociale veiligheid in het algemeen	8,3
V2	Rapportcijfer reizigersoordeel: beleefde veiligheid tijdens de reis	8,7
V3	Rapportcijfer reizigersoordeel: sociale veiligheid bij de Halte	8,6
V4	Reizigers zonder geldig vervoersbewijs	Maximaal 1% van alle Reizigers in elke maand

- De exacte meet- en rapportagewijze (bijvoorbeeld bron en betrouwbaarheid) voor het behalen van de outputnormen (zover dit niet is vastgelegd in dit Programma van Eisen) wordt tijdens de implementatiefase bepaald door de Provincie na overleg met de Vervoerder.
- De outputnormen, zoals hiervoor geformuleerd, kunnen tijdens de Opdracht (na elke vier jaar of zoveel eerder indien de Provincie dit verzoekt) worden aangepast als daar aanleiding toe is (bijvoorbeeld als blijkt dat het redelijkerwijs goed mogelijk is om een bepaalde norm scherper te stellen of als het redelijkerwijs onmogelijk is om een norm te behalen door onvoorziene omstandigheden). Daarnaast kunnen in overleg tussen de Vervoerder en de Provincie indicatoren worden aangepast, indien er sprake is van wijzigingen in de metingen van de Klantenbarometer en/of een gewijzigde sturingsbehoefte (als er bijvoorbeeld behoefte is om expliciet te gaan sturen op betaalgemak, realtime reisinformatie et cetera).
- Indien de Vervoerder en Provincie geen overeenstemming bereiken over een voorgenomen aanpassing, zoals bedoeld in het vorige lid, wijzen de Provincie en de Vervoerder ieder voor

¹⁷ Uitzonderlijk hoge uitval van het aantal afvaarten en uitval van het aantal afvaarten als gevolg van Calamiteiten dient zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen 5 Werkdagen bij de Provincie te worden gemeld. Verwijtbare uitval wordt in alle gevallen gekort op de Exploitatiebijdrage (zie verder de financiële paragraaf van de Overeenkomst). Tevens heeft de Provincie het recht om bij overschrijving van de norm (een) Boete(s) op te leggen.

eigen rekening en risico één deskundige aan en deze twee deskundigen wijzen gezamenlijk een derde deskundige aan (de kosten voor deze derde deskundige worden evenredig gedeeld door de Provincie en de Vervoerder). De drie deskundigen bepalen gezamenlijk of, en zo ja in welke mate, er aanleiding toe is om indicatoren en/of outputnormen aan te passen. Indien de deskundigen niet unaniem overeenstemming bereiken, wordt de voorgenomen aanpassing niet doorgevoerd.

5. De Provincie streeft ernaar om de in lid 1 genoemde aanbodgerichte indicatoren met betrekking tot uitvoeringskwaliteit (waaronder uitval van Afvaarten en punctualiteit) gedurende de implementatiefase en/of looptijd van de Overeenkomst in samenwerking met de Vervoerder om te zetten in vraaggerichte indicatoren zoals reizigerspunctualiteit. De Vervoerder dient tijdens de implementatiefase (en op verzoek van de Provincie ook tijdens de Opdracht, bijvoorbeeld als er nieuwe inzichten zijn met betrekking tot vraaggerichte indicatoren) een voorstel uit te werken waarin hij beschrijft welke vraaggerichte indicatoren inclusief bijbehorende normering en welk tijdspad voor invoering hij wil gaan hanteren. Na instemming/goedkeuring van het voorstel door de Provincie worden de betreffende aanbodgerichte indicatoren genoemd in lid 1 vervangen door de nieuwe vraaggerichte indicatoren.
6. De Vervoerder is verantwoordelijk voor het betrouwbaar en valide (laten) meten van de outputindicatoren conform het gestelde in lid 2 en onderbouwt de betrouwbaarheid en validiteit van de gegevens proactief aan de Provincie.

6.5 Samenwerking met Reizigersoverleg, Provincie en externe partijen

6.5.1 Reizigersoverleg

1. De Vervoerder voert ten minste tweemaal per Jaar overleg met het Reizigersoverleg en vraagt om advies, overeenkomstig artikel 33 lid 1 en 2 van het Bp2000.
2. Tussentijds kan (voor eigen rekening en risico van de Vervoerder) extra overleg plaatsvinden indien één van de in het vorige lid genoemde partijen hieraan behoefte heeft.
3. De Vervoerder legt in ieder geval de volgende producten ter advisering voor aan het Reizigersoverleg:
 - a. Het ontwikkelplan;
 - b. Het tariefvoorstel;
 - c. Het vervoerplan.
4. De Vervoerder geeft aan hoe hij omgaat met het advies van het Reizigersoverleg en geeft een gedegen onderbouwing wanneer hij van (delen van) het advies afwijkt.
5. De verdere adviesprocedure, wijze van informatievoorziening en inhoud van de overleggen dient de Vervoerder af te stemmen met het Reizigersoverleg overeenkomstig de wensen van het Reizigersoverleg.

6.5.2 Samenwerkingsverklaring

1. De Provincie en de Vervoerder stellen tijdens de implementatieperiode gezamenlijk een samenwerkingsverklaring op waarin de door beide partijen gewenste samenwerkingswijze tijdens de implementatie- en de contractperiode wordt beschreven. Het gaat hier om een samenwerkingsverklaring waarin partijen intenties beschrijven over de manier van samenwerken en het maken van procesafspraken.

2. Beide partijen ondertekenen de in het vorige lid bedoelde samenwerkingsverklaring. Zij zullen te allen tijde naar redelijkheid en billijkheid handelen in de geest van deze samenwerkingsverklaring gedurende zowel de implementatie- als de duur van de Overeenkomst.

6.5.3 Samenwerking en overleg met Rijkswaterstaat, havenbedrijf, regio/gemeenten/halte-eigenaren/MRDH, Waterdriehoek en andere vervoerders

1. De Vervoerder heeft een signaalfunctie richting regio/gemeenten/MRDH, havenbedrijf en Rijkswaterstaat op het gebied van infrastructurele (inclusief de status van Haltes en eventuele displays bij Haltes) en/of andere problemen die bijvoorbeeld doorvaren belemmeren.
2. De Vervoerder heeft minimaal één maal per Kalenderjaar overleg met de halte-eigenaren betreffende de kwaliteit van de Haltes en het beheer en onderhoud.
3. In het geval de Vervoerder op een vaarroute te maken heeft of krijgt met infrastructurele en/of vaarproblemen die de stiptheid van de dienstuitvoering in de weg staan, treedt de Vervoerder in overleg met de betreffende organisatie teneinde mogelijke maatregelen of andere oplossingen te bespreken.
4. De Vervoerder maakt proactief, constructief en tijdig afspraken met de nieuwe exploitant(en) van openbaar vervoer in aangrenzende vervoersgebieden (met name met de vervoerder op de huidige Lijnen 18 en 19 en gemeente Rotterdam/MRDH/havenbedrijf) over een goede afstemming van het vervoer, uitwisseling van informatie voor de fabricage van bijvoorbeeld kaartmateriaal en dienstverleningsconcepten en -producten en informatieverstrekking over de Dienstregeling.
5. De Vervoerder maakt tijdens de implementatieperiode en tijdens de Overeenkomst proactief, constructief en tijdig afspraken met de vervoerder op de huidige Lijnen 18 en 19 om te komen tot herkenbare Schepen met uniforme uitstraling.
6. De Vervoerder werkt proactief, constructief en tijdig mee met het Meerjarenprogramma Waterdriehoek of diens opvolger.
7. De Vervoerder dient aan het einde van de Overeenkomst actief mee te werken aan de voorbereidingen van de opvolgende Vervoerder, onder andere aan de eventuele overgang van Personeel.

6.6 Op te leveren plannen

6.6.1 Vervoerplan

1. De Vervoerder dient jaarlijks voor aanvang van het nieuwe kalenderjaar een schriftelijk vervoerplan in te dienen bij de Provincie, met daarin ten minste de volgende onderwerpen:
 - a. Analyse van de vervoersontwikkeling van het voorgaande en lopende Jaar;
 - b. Verwachte vervoersontwikkeling voor het komende Jaar;
 - c. Dienstregeling voor het komende Jaar;
 - d. Marketing- en communicatieplan voor het ontwikkelen van het vervoer voor het komende Jaar;
 - e. Duurzaamheidsplan;
 - f. Tarief- en kaartstelsel voor het komende Jaar;
 - g. Motivatie van wijzigingen in de Dienstregeling en inzet van Schepen;
 - h. Overige voor het komende Jaar relevante onderwerpen.

2. Het vervoerplan bespreekt de Vervoerder met de Provincie en het Reizigersoverleg, waarna eventueel bijstelling van het vervoerplan plaatsvindt. De Vervoerder mag hierbij voorstellen doen voor eventuele aanpassing van het voorzieningenniveau zoals is omschreven in dit Programma van Eisen, indien dit volgt uit de vervoerontwikkeling. Dit mag in beginsel niet ten koste gaan van de totale omvang van de productie (omvang DRU's) zoals is vastgelegd in de Overeenkomst. Mocht blijken dat de totale productie (omvang DRU's) vanwege vervoerontwikkeling aanpassing behoeft, dan treden Provincie en Vervoerder in overleg over het effect op de Exploitatiebijdrage. Eventuele bijstelling van het Voorzieningenniveau of de productie (omvang DRU's) vindt alleen plaats na expliciete toestemming van de Provincie.
3. De Provincie kan aan de Vervoerder (bindende) adviezen verstrekken omtrent het vervoerplan en stemt in met de voorgestelde wijzigingen na toetsing indien het voorstel past binnen de kaders van dit Programma van Eisen en advies van het Reizigersoverleg hier aanleiding toe geeft. Indien dit niet het geval is kan de Provincie het voorstel of onderdelen daarvan afkeuren. Daarbij is de Provincie bevoegd een bindend oordeel te vellen over het vervoerplan.
4. De Provincie bevestigt in beginsel binnen 6 weken na ontvangst van een vervoerplan aan de Vervoerder of hij instemt met het voorgestelde vervoerplan.
5. De Vervoerder verwerkt adviezen van de Provincie in het vervoerplan en geeft binnen 6 weken na ontvangst aan hoe hij hiermee om is gegaan.

6.6.2 Ontwikkelplan

1. Eén keer per vier Jaar stelt de Vervoerder een schriftelijk ontwikkelplan op waarin de lange termijn ontwikkeling van POW wordt bepaald. In het ontwikkelplan zijn ten minste de volgende onderwerpen opgenomen:
 - a. Analyse van de vervoersontwikkeling van de afgelopen jaren;
 - b. Evaluatie van de afgelopen vier Jaar van POW: verwachtingen en realisatie;
 - c. Door Vervoerder verwachte en gewenste lange termijn ontwikkeling van het vervoer voor de komende vier Jaar, inclusief ontwikkelingen voor marketing en communicatie en duurzaamheid;
 - d. Plan om de gewenste ontwikkeling van POW in de komende vier Jaar te bereiken.
2. Het ontwikkelplan presenteert de Vervoerder tijdens een door hem georganiseerde bijeenkomst waarin verschillende belanghebbenden zijn vertegenwoordigd, waaronder het Reizigersoverleg. Naar aanleiding van deze bijeenkomst stelt de Vervoerder het ontwikkelplan (indien nodig) bij en dient dit in bij de Provincie.
3. Het eerste ontwikkelplan dient Vervoerder in bij inschrijving op de aanbesteding.

6.7 Op te leveren informatie

6.7.1 Informatievoorziening algemeen

1. De administratie van de Vervoerder bestaat ten minste uit:
 - a. Administratie van formele documenten en opgaven ten behoeve van het voldoen aan wet- en regelgeving;
 - b. Registraties van brandstofverbruik per schip en registraties van elektriciteitsverbruik bij elektrische en hybride schepen, inclusief het aantal draaiuren van de motoren van alle benoemde varianten;

- c. Registraties van smeerolieverbruik per schip inclusief het aantal draaiuren van de motoren;
 - d. Registratie van uitgevoerd onderhoud en/of reparatie per schip inclusief het aantal draaiuren van de motoren.
2. Ten behoeve van de monitoring van de eisen en de toezeggingen in de Inschrijving van de Vervoerder verstrekt de Vervoerder de Provincie de genoemde gegevens, rapportages en analyses in Bijlagen B4 en B5, op de bij deze gegevens vermelde tijdstippen. Details omtrent de producten, aanlevermomenten et cetera zijn tevens opgenomen in deze Bijlagen, zodat de Provincie de juiste informatie ontvangt ten behoeve van de monitoring van de ontwikkeling van vervoer, kwaliteit en financiën.
 3. De Vervoerder informeert de Provincie door middel van een actueel online platform met analysefunctie over de uitvoering van de Opdracht. Via het platform zijn op elk moment data en rapportages te downloaden en door de Provincie analyses te maken met betrekking tot de elementen die in Bijlage B4 staan. De data en rapportages dienen de gehele looptijd van de Overeenkomst beschikbaar te zijn voor de Provincie. Na afloop van de Overeenkomst dient de Vervoerder alle definitieve data en rapportages over te dragen aan de Provincie (bijvoorbeeld door een download van het platform aan te bieden). De Vervoerder en Provincie maken tijdens de implementatie van de Opdracht nadere afspraken over de indeling van het platform en de analysefunctie.
 4. De Vervoerder past de informatievoorziening aan wanneer op basis van landelijk overleg of andere voorschriften de inhoud van de aan te leveren informatie wordt gewijzigd (bijvoorbeeld als gevolg van een aanpassing of opvolger van het MIPOV).
 5. Indien - na overleg met en voorafgaande schriftelijke toestemming van de Provincie - de Vervoerder de methodiek van gegevensverzameling voor (een) kengetal(len) wijzigt, zorgt hij ervoor dat de gegevens vergelijkbaar blijven met voorgaande perioden.
 6. De Vervoerder voorziet de aan de Provincie ter beschikking gestelde gegevens desgevraagd van een rechtsgeldig ondertekende verklaring waarin de Vervoerder verklaart dat de gegevens een waarheidsgetrouw beeld geven.
 7. Het staat de Provincie vrij alle door de Vervoerder verstrekte gegevens (bijvoorbeeld gegevens over de uitvoeringskwaliteit, het Personeel (inclusief onderscheid naar functies van direct en indirect Personeel en ziekteverzuimpercentages, conform de privacywetgeving), de status van de Schepen, OV-Chipkaart gegevens, et cetera) te gebruiken ten behoeve van zijn beleid, onderzoek, rapportages over de Opdracht en te publiceren tijdens toekomstige aanbestedingen indien:
 - a. Dit wettelijk is toegestaan;
 - b. Het belang van openbaarmaking van detailinformatie volgens de Provincie opweegt tegen het belang van het voorkomen van onevenredige benadeling van de Vervoerder (en anders zal de Provincie na overleg met de Vervoerder de informatie in geaggregeerde vorm openbaar maken);
 - c. Het geen informatie uit de financiële verantwoording betreft van de Vervoerder, met uitzondering van die informatie die mogelijk noodzakelijk is voor een aanbesteding.
 8. De Vervoerder verleent (desgevraagd) minimaal eenmaal per Jaar volledige medewerking aan de Klantenbarometer of diens opvolger en aan eventuele andere (klanttevredenheid)onderzoeken die de Provincie uitvoert of laat uitvoeren.

9. De Provincie kan de Vervoerder verplichten aanvullende gegevens te leveren wanneer de Provincie dit noodzakelijk acht voor de controle op de naleving van de eisen en de toezeggingen in de Inschrijving van de Vervoerder, voor onderzoekstudies en/of voor de uitvoering van projecten, en/of in het kader van (de voorbereiding van) een aanbesteding. De Vervoerder levert in een dergelijk geval de aanvullende gegevens onvoorwaardelijk en binnen een door de Provincie bepaalde termijn aan.
10. Alle bestanden, waaronder de bronbestanden, ten aanzien van de dienstuitvoering en ten aanzien van de financiële, klachten-, onderhouds- alsook de projectadministratie van de Vervoerder, zijn te allen tijde toegankelijk voor de Provincie. Onder toegankelijk wordt verstaan fysiek (eventueel in het kantoor van de Vervoerder) en digitaal (mits van toepassing) toegankelijk, leesbaar en ten minste in kopie in Nederland beschikbaar.
11. De Vervoerder stelt, met in achtname van wet- en regelgeving, alle informatie die voortvloeit uit het gebruik van de OV-Chipkaart zonder voorbehoud beschikbaar aan de Provincie. De Provincie kan deze informatie naar eigen inzicht gebruiken en openbaar maken, met inachtname van wet- en regelgeving. Ingeval de Vervoerder gebruik gaat maken van andere 'kaartdragers' dan de OV-Chipkaart en/of van andere betaalmethodes, dient hij alle informatie die voortvloeit uit het gebruik van deze kaartdragers en/of betaalmethodes op overeenkomstige wijze als geldt voor de OV-Chipkaart aan de Provincie beschikbaar te stellen.
12. De Vervoerder spant zich maximaal in om de uit de brondata van de OV-Chipkaart, eventuele andere 'kaartdragers' en eventuele andere betaalmethodes voortvloeiende informatie ook na de wettelijke bewaartermijn van 18 maanden in (minimaal) geaggregeerde en toegankelijke vorm beschikbaar te stellen aan de Provincie.

6.7.2 Informatievoorziening door een reizigerspanel

1. De Vervoerder stelt, in aanvulling op het Reizigersoverleg waarin onder andere vertegenwoordigers van organisaties, Reizigers en potentiële Reizigers deelnemen, ten minste één representatief panel samen (bij voorkeur bestaande uit willekeurig geselecteerde (potentiële) Reizigers) dat hij ten minste tweemaal per Jaar actief benadert om inzicht te krijgen in onder andere de gewenste bijstellingen van de (potentiële) Reizigers en hun waardering van het door hem aangeboden vervoer. Het panel kan zowel een vaste samenstelling hebben als in wisselende samenstellingen georganiseerd zijn.
2. De Vervoerder bespreekt de reacties van het panel met de Provincie en het Reizigersoverleg en verwerkt de uitkomsten in het vervoerplan.

6.8 Controle op naleving

6.8.1 Controle op naleving verplichtingen

1. De Provincie monitort en evalueert de naleving van de Opdracht met name met outputnormen zoals nader wordt toegelicht in paragraaf 1.5.
2. De Vervoerder verleent medewerking aan functionarissen - die namens de Provincie belast zijn met de controle van de naleving van de outputnormen, eisen en de toezeggingen in de Inschrijving van de Vervoerder - bij de uitoefening van hun taak.

3. De Provincie kan onder andere steekproefsgewijze controles uitvoeren en kan waarnemingen van mystery guests op Haltes en op de Schepen gebruiken voor de controle van de juistheid van de door de Vervoerder geleverde gegevens.
4. De Provincie behoudt zich het recht voor de in lid 2 van artikel 5.6.5 bedoelde gegevens te gebruiken om de prestaties van de Vervoerder te beoordelen als het gaat om onder andere een stipte uitvoering van de Dienstregeling.
5. De Provincie behoudt zich het recht voor controles uit te voeren op de correctheid van vaartijden. Indien de Provincie vaststelt dat vaartijden te ruim zijn, dient de Vervoerder deze met de eerstvolgende dienstregelingwijziging, doch uiterlijk binnen 26 weken na constatering van de afwijkingen, te corrigeren.
6. Het toepassen van steekproefsgewijze controle en/of controle met behulp van mystery guests laat onverlet dat de Provincie sancties kan opleggen op basis van eenmalig geconstateerde overtredingen van de eisen en de toezeggingen in de Inschrijving van de Vervoerder.
7. De Provincie kan zonder overleg met de Vervoerder besluiten tot het informeren van het Reizigersoverleg over de steekproeven en de resultaten hiervan.

6.8.2 Sancties

1. Indien de Vervoerder één of meer outputnormen, overige eisen en/of toezeggingen in zijn Inschrijving niet nakomt (d.w.z. er is sprake van één of meerdere Tekortkomingen), kan de Vervoerder in de gelegenheid worden gesteld een verbeterplan op te stellen. De Provincie stelt per geconstateerde Tekortkoming vast of een Boete wordt opgelegd en binnen welke termijn de Tekortkoming volledig hersteld dient te zijn.
2. Indien de Vervoerder de Tekortkoming binnen de in het vorige lid bedoelde termijn niet (volledig) herstelt of beëindigt, behoudt de Provincie zich het recht voor (een) (tweede) Boete(s) op te leggen en/of de betaling van één of meer betalingstermijnen op te schorten (rekening houdend met eventueel reeds doorgevoerd herstel) totdat de Vervoerder alsnog aan de outputnormen, eisen en/of toezeggingen in de Inschrijving voldoet. Bij herhaling van een zelfde Tekortkoming kan de Provincie direct een Boete opleggen, zonder opnieuw een herstelmogelijkheid te bieden.
3. De Provincie informeert de Vervoerder schriftelijk over de opschorting van de betalingen dan wel oplegging van een Boete zoals bedoeld in het vorige lid en de redenen waarom hiertoe is overgegaan. De Provincie kan de Vervoerder daarbij verplichten de geconstateerde Tekortkoming binnen een door de Provincie te bepalen termijn (alsnog) volledig te herstellen.
4. De hoogte van een Boete wordt per geval door de Provincie in alle redelijkheid bepaald op basis van:
 - a. Het soort Tekortkoming en de hinder die de Reizigers ervan ondervinden en/of de (golf)hinder die wordt veroorzaakt aan oevers, mede-vaarweggebruikers en infrastructuur en (jacht-)havens;
 - b. De eventuele financiële voordelen voor de Vervoerder die het gevolg zijn van de Tekortkoming;
 - c. De frequentie en duur van de Tekortkoming.
 - d. Voor een aantal Tekortkomingen heeft de Provincie maximumboetebedragen per Tekortkoming opgenomen in Bijlage B2.

5. Bij het bepalen van een Boete zal in ieder geval gebruik gemaakt worden van:
 - a. De informatie die de Vervoerder op grond van het Programma van Eisen en de Opdracht aan de Provincie dient te verschaffen (de Vervoerder is verantwoordelijk voor de juistheid en tijdigheid van het aanleveren van deze informatie); en
 - b. De informatie die de Provincie aan door hem, of in opdracht van hem, gehouden onderzoeken ontleent (tenzij de Vervoerder de onjuistheid van die informatie aantoont).
 - c. Indien de Vervoerder de onder a. bedoelde informatie niet, of niet tijdig, aan de Provincie verstrekt en/of niet of onvoldoende meewerkt aan de onder b. bedoelde onderzoeken, kan de Provincie daaraan de gevolgen verbinden die zij nodig acht (bijvoorbeeld ten aanzien van het vaststellen van de feiten en/of de hoogte van de Boete).
6. Aan de in lid 5b bedoelde onderzoeken zal de Vervoerder steeds medewerking verlenen en daarnaast zal de Vervoerder op eerste verzoek eventuele bronbestanden van rapportages aan de Provincie ter beschikking stellen.
7. De Provincie kan besluiten af te zien van het opleggen van een Boete en/of een opgelegde Boete intrekken onder de voorwaarde dat de Vervoerder bepaalde, door de Provincie te benoemen maatregelen neemt (zoals het verlenen van extra dienstverlening voor (gedupeerde) Reizigers en/of verdere verbetering van het vervoer). Het staat de Vervoerder vrij voorstellen te doen voor dergelijke maatregelen, doch de Provincie is volledig vrij in zijn keuze voor het al dan niet vervangen van een Boete door maatregelen.
8. De Boete is exclusief verschuldigde btw. Ingeval de inspecteur van de belastingdienst, die bevoegd is voor heffing van omzetbelasting ten aanzien van de Provincie, bindend heeft besloten dat over het boetebedrag, omzetbelasting verschuldigd is, wordt de Boete vermeerderd met die omzetbelasting.
9. Het totale bedrag van opgelegde Boetes bedraagt per Jaar maximaal 10 procent van de Exploitatiebijdrage in dat Jaar, onverminderd het recht van de Provincie op nakoming en op volledige vergoeding van geleden schade. De Provincie heeft het recht eventuele Boetes en schadevergoedingen te verrekenen met de Exploitatiebijdrage.

Bijlagen

B1 Begrippenlijst

Tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald, zal/zullen in de aanbestedingsdocumenten:

- het aanhalen van een tijdsperiode doelen op een aaneengesloten periode;
- het gebruik van de woorden "inclusief", "mede begrepen", "waaronder", "zoals", "omvattende", "bijvoorbeeld", "onder andere" en "met inbegrip van" betekenen "met inbegrip van, maar niet beperkt tot";
- het gebruik van "een bepaald aantal minuten", "een bepaald aantal uren" en een "bepaald aantal dagen" doelen op respectievelijk "een bepaald aantal minuten en 0 seconden", "een bepaald aantal uren, 0 minuten en 0 seconden" en "een bepaald aantal (werk)dagen, 0 uren, 0 minuten en 0 seconden" (met 2 minuten worden bijvoorbeeld exact 120 seconden bedoeld en met 2 uren worden 7.200 seconden bedoeld);
- de kosten voor eigen rekening en risico van Vervoerder zijn.

In dit Programma van Eisen hebben gedefinieerde begrippen de betekenis die hieronder wordt toegekend.

Begrip	Omschrijving
Aanbestedingsdocumenten	Documenten behorende bij de Aanbesteding.
Aanpassing Opdracht	Een aanpassing van, of toevoeging aan het bepaalde in het Programma van Eisen en/of de Overeenkomst (waaronder - ter voorkoming van misverstanden - mede te verstaan de Bijlagen bij die documenten).
Aansluitgarantie	Een door de Vervoerder afgegeven garantie dat een overstap op een ander vervoermiddel tot stand wordt gebracht, ondanks een eventueel van de Dienstregeling afwijkende dienstuitvoering. Dit betreft een Aansluiting binnen 10 minuten.
Aansluiting	De mogelijkheid om op een ander vervoermiddel over te stappen.
Afvaart	Een voor gebruik door Reizigers uitgevoerd vervoer met een Schip volgens de Dienstregeling of met inachtneming van een aanmeldingsprocedure gepland POW, in één richting van Beginpunt naar Eindpunt.
Beginpunt	De eerste Halte van een Lijn, zoals vermeld in de Dienstregeling.
Bestek	Het op 9 april 2019 namens Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland vast te stellen Bestek, inclusief alle bijbehorende Bijlagen, inzake de Europese aanbesteding Personenvervoer over Water (POW), waarin de wijzigingen en aanvullingen naar aanleiding van de Nota's van Inlichtingen zijn verwerkt.
Bijlage	Een Bijlage bij het Bestek, het Programma van Eisen of van de Aanbestedingsstukken.
Bijzonder Vervoerbewijs	Een door de Provincie voor specifieke gelegenheden en/of doelgroepen vastgesteld Vervoerbewijs (bijvoorbeeld een papieren Vervoerbewijs). Voor Bijzondere Vervoerbewijzen kunnen afwijkende tarieven gelden, maar ook deze tarieven moeten vooraf door de Provincie zijn vastgesteld of goedgekeurd.
Boete	Een geldbedrag dat de Vervoerder dient te voldoen aan de Provincie overeenkomstig het bepaalde in artikel 6.8.2 en/of Bijlage B2 indien de Vervoerder verplichtingen voortvloeiende uit het Programma van Eisen en/of de genomen afspraken uit de

Begrip	Omschrijving
	Overeenkomst niet nakomt.
Bp2000	Het Besluit personenvervoer 2000 (14 december 2000, Stb. 563), zoals deze van tijd tot tijd zal bestaan.
Calamiteit	Onvoorziene gebeurtenis, al dan niet binnen de invloedssfeer van de Vervoerder, tijdens de uitvoering van de Opdracht die ernstige schade kan veroorzaken, waaronder (natuur)rampen, brand, ontploffing of overstroming.
Dagsoort	Een Werkdag, zaterdag of zondag/Feestdag.
December	Hiermee wordt bedoeld de einddatum van de Dienstregeling van de Nederlandse Spoorwegen in de maand december van het betreffende Jaar.
Derde	Een partij, niet zijnde Provincie of Vervoerder.
Dienstregeling	Voor een ieder kenbaar schema van reismogelijkheden waarin zijn aangeduid de Halteplaatsen waartussen en de tijdstippen waarop of frequenties waarmee (indien er sprake is van (een) Lijn(en) met 6 of meer Afvaarten per uur) POW wordt uitgevoerd.
Dienstregelingjaar	Indien wordt gerefereerd aan een bepaald Dienstregelingjaar, wordt de periode zoals hieronder opgenomen bedoeld als de Overeenkomst ingaat per December 2021: <ul style="list-style-type: none"> • Dienstregelingjaar 2022: van December 2021 tot December 2022 • Dienstregelingjaar 2023: van December 2022 tot December 2023 • Dienstregelingjaar 2024: van December 2023 tot December 2024 • Dienstregelingjaar 2025: van December 2024 tot December 2025 • Dienstregelingjaar 2026: van December 2025 tot December 2026 • Dienstregelingjaar 2027: van December 2026 tot December 2027 • Dienstregelingjaar 2028: van December 2027 tot December 2028 • Dienstregelingjaar 2029: van December 2028 tot December 2029 Als de Overeenkomst ingaat per 1 januari 2022 is een Dienstregelingjaar gelijk aan een Kalenderjaar. Bijvoorbeeld Dienstregelingjaar 2022 betreft dan de periode van 1 januari 2022 tot en met 31 december 2022.
Dienstregelinguur (DRU)	De vaaruren die de Vervoerder daadwerkelijk aflegt bij de uitvoering van de Dienstregeling en waarbinnen het Schip openstaat voor Reizigers. Overige gevaren uren, bijvoorbeeld Versterkingsafvaarten of het varen van de nachtsteiger naar de eerste Halte in de ochtend (de beginhalte), worden niet aangemerkt als DRU's.
Dienstregelingkilometer (DRK)	In de Dienstregeling opgenomen kilometer, waarin een Schip daadwerkelijk wordt ingezet voor het vervoeren van Reizigers.
Display	Een beeldscherm of een projectie in het Materieel of op een Halte waarop actuele reisinformatie getoond wordt.
DMG	Drechtsteden Molenlanden Gorinchem.
DRU	Dienstregelinguur.
DRU-Prijs	De kosten per afgelegd Dienstregelinguur, uitgedrukt in euro's.
Eindbestemming	Een aanduiding van de laatste bestemming van een Lijn die wordt aangedaan bij de uitvoering van de Dienstregeling.
Eindpunt	De laatste Halte van een Lijn, zoals vermeld in de Dienstregeling.
Evenement	Een bijzondere attractie of gelegenheid waarbij extra vraag naar vervoer verwacht kan worden.
Exploitatiebijdrage	De door de Provincie aan de Vervoerder te verstrekken middelen ten behoeve van de exploitatie van het krachtens de Opdracht te verrichten vervoer als aanvulling op de

Begrip	Omschrijving
	door de Vervoerder te genereren Vervoeropbrengst en overige opbrengsten.
Feestdag	Een algemeen erkende Feestdag in de zin van lid 1 van artikel 3 van de Algemene Termijnenwet, alsmede de Goede Vrijdag die ingevolge lid 2 van artikel 3 van de Algemene Termijnenwet wordt gelijkgesteld met de in lid 1 genoemde feestdagen.
Functiebeperking	Elke lichamelijke, zintuiglijke of andere stoornis waardoor Reizigers in het vervoer tegen belemmeringen aanlopen (dus zowel visueel, auditief als Reizigers met een mobiliteitsbeperking of een verstandelijke of psychosociale handicap).
Geïnteresseerde	De onderneming of organisatie die met betrekking tot deze aanbesteding het Bestek opvraagt en een potentiële Inschrijver is.
Geschiktheidseis	Een in het Bestek gestelde minimumeis inzake financiële draagkracht of technische bekwaamheid waaraan een Inschrijver moet voldoen om voor gunning in aanmerking te komen.
Gunningscriteria	De in hoofdstuk 6 van het Bestek beschreven criteria op basis waarvan de ingediende Definitieve Inschrijvingen worden beoordeeld en met elkaar vergeleken.
Halte(s)	Een daartoe ingerichte of opgestelde infrastructurele voorziening om wachtende Reizigers de gelegenheid te geven van het vervoer per Schip gebruik te maken en om Reizigers uit te laten stappen. Onder Halte wordt uitdrukkelijk begrepen pontons die worden gebruikt bij de uitvoering van de Opdracht.
Incident	Onvoorziene gebeurtenis met of zonder aanwijsbare oorzaak, buiten de invloedssfeer van Vervoerder, tijdens de uitvoering van de Aanbesteding, waarbij geen ernstige schade wordt veroorzaakt, waaronder aanvaringen of ongevallen.
Inschrijver	Een Vervoerder die op basis van het Bestek een aanbieding heeft uitgebracht.
Inschrijving	De aanbieding die een Inschrijver naar aanleiding van het Bestek aan de Provincie heeft uitgebracht.
Jaar	Aaneengesloten periode van 12 maanden. Zie ook: Dienstregelingjaar en Kalenderjaar.
Kaartautomaat	Automaat waarop Reizigers Saldo kunnen opladen, Reisproducten (landelijk en regionaal) kunnen ophalen en afwaarderen en een eenmalig te gebruiken Vervoerbewijs kunnen aanschaffen voor hun reis. Kaartautomaten beschikken over de zogenaamde NAL (National Action List) applicatie.
Kaartlezer	OV-chipkaartapparatuur waarmee de Reiziger kan in- en uitchecken.
Kalenderjaar	Een aaneengesloten periode van 12 maanden die begint op 1 januari en eindigt op 31 december.
Kilometertarief	Het tarief voor 1 afgelegde kilometer, waarbij het aantal kilometers wordt berekend op basis van de Tariefafstand.
Klantenbarometer	Onderzoek naar de tevredenheid van klanten zoals uitgevoerd door CROW-KpVV of diens eventuele (rechts)opvolger dan wel onderzoek naar de tevredenheid van klanten conform de methodiek zoals door CROW-KpVV of diens eventuele (rechts)opvolger wordt gehanteerd.
Knooppunt	Een openbaar vervoerknooppunt waar Reizigers over kunnen stappen op een andere Lijn of een andere vorm van openbaar vervoer.
Leverancier	Een partij die namens de Vervoerder verantwoordelijk is voor het onderhoud, de reparaties en de vervanging van OV-chipkaartapparatuur. De Vervoerder kan ervoor kiezen de rol van Leverancier binnen de eigen organisatie in te vullen.
Lijn	Een vaste vaarroute, met eigen lijnummer, die een Schip vaart met bepaalde

Begrip	Omschrijving
	intervallen, in een bepaalde Bedieningsperiode en Halterend bij bepaalde Haltes zoals aangegeven in de Dienstregeling.
Lijnnetkaart	Een plattegrond met een overzicht van alle Lijnen in het Vervoersgebied die door de Vervoerder zelf en/of andere opdrachtnemers worden gevaren volgens een Dienstregeling.
Lijnfolder	Een overzicht van de Dienstregeling van een of meerdere specifieke Lijnen.
Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)	Het bewust richten van de ondernemingsactiviteiten op lange termijn waardecreatie in drie dimensies: markt (economisch rendement), mens (gevolgen voor de mens, binnen en buiten de onderneming) en milieu (effecten op het natuurlijk leefmilieu)
Materieel	De Schepen die Vervoerder, of in zijn opdracht Derden, voor de uitvoering van deze Aanbesteding gebruik(t)(en), een en ander met inbegrip van, naar algemene maatstaven van verantwoorde exploitatie en onderhoud, benodigd reservematerieel en adequate afspraken over en uitvoering van onderhoud opdat de Schepen volledig en overeenkomstig het bepaalde in deze Aanbesteding functioneren.
Maximale Bezetting	Het aantal Reizigers per Schip op het drukste punt van een Afvaart.
Meerwerk	In schriftelijke opdracht van de Provincie extra gevaren Dienstregelingen ten opzichte van het aantal Dienstregelingen dat is opgenomen in de Dienstregeling die onderdeel is van de Inschrijving.
Minderwerk	In schriftelijke opdracht van de Provincie minder gevaren Dienstregelingen ten opzichte van het aantal Dienstregelingen dat is opgenomen in de Dienstregeling die onderdeel is van de Inschrijving.
Minister	Minister van Infrastructuur en Waterstaat.
Ministerie	Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat.
MIPOV	Model Informatieprofiel Openbaar Vervoer.
Mobiliteitsdiensten	Diensten ten behoeve van de mobiliteit van Reizigers, niet zijnde POW of openbaar vervoer, zoals door of namens de Vervoerder aangeboden bij of in de nabijheid van Haltes in het Vervoersgebied, zoals deelfietsen.
MRDH	Metropoolregio Rotterdam Den Haag.
Nieuw Schip	Een nieuw Schip is een Schip dat na 1 januari 2020 is gebouwd en niet eerder is gebruikt.
Nota van Inlichtingen	Document waarin de antwoorden op vragen van de Inschrijver zijn opgenomen, alsmede eventuele wijzigingen van het Bestek en/of andere aanbestedingsdocumenten en/of mededelingen van Vervoerder.
Nulemissieschip	Een Schip dat geen schadelijke uitstoot produceert (noch voor de aandrijving, noch anderszins, eventueel met uitzondering van een standkachel). Voorbeelden van Nulemissieschepen zijn volledig elektrische Schepen en brandstofcelschepen.
Onderaannemer	Een Derde die – onder verantwoordelijkheid van Vervoerder – tot de Aanbesteding behorend vervoer verricht.
Opdracht	De opdracht tot het verrichten van POW, zoals nader omschreven in het Bestek, die de Provincie voornemens is te verlenen naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure.
Opdrachtgever	Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland zijnde bevoegd tot het verlenen, wijzigen of intrekken van de aanbesteding voor POW.
Openbaar Vervoer	Voor een ieder openstaand personenvervoer volgens een Dienstregeling, zoals

Begrip	Omschrijving
	gedefinieerd in de Wp2000.
Ophaalautomaat	Automaat waar men via de Webwinkel besteld Saldo en bestelde Proposities, op een OV-Chipkaart kan laden (ophalen).
Oplaadautomaat	Automaat waar de OV-Chipkaart kan worden opgeladen met Saldo en/of een Propositie.
Oplaad- & Ophaalautomaat	Automaat waar de OV-Chipkaart kan worden opgeladen met Saldo en/of een Propositie al dan niet vooraf besteld.
OV-Chipkaart	Het landelijke elektronische Vervoerbewijs voor het Openbaar Vervoer.
OV-Chipkaartsysteem	Het geheel aan apparatuur, software, afspraken, et cetera met betrekking tot de OV-Chipkaart of diens eventuele opvolger als landelijk elektronisch Vervoerbewijs voor het Openbaar Vervoer. Hieronder vallen onder andere de Kaartlezers, de Verkoopautomaten, de Oplaadautomaten, de Ophaalautomaten, de Oplaad- & Ophaalautomaten, de OV-Chipkaart of diens eventuele opvolger en het Verwerkingssysteem.
Overeenkomst	De overeenkomst waarvan het concept is opgenomen als Bijlage van het Bestek tussen Vervoerder en Provincie betreffende de voorwaarden die gelden voor het uitvoeren van de Opdracht.
Overmacht	Een omstandigheid als bedoeld in artikel 3.4.9.
Personeel	Al die bemanningsleden en frontoffice medewerkers die bij de Vervoerder in dienst zijn, zijn ingehuurd, ingeleend of anderszins door de Vervoerder worden ingeschakeld ten behoeve van de exploitatie van het POW, waaronder mede te verstaan zijn, medewerkers van, Onderaannemers en Leveranciers.
Persoonlijke OV-Chipkaart	OV-Chipkaart voor geregistreerde klanten met mogelijkheden als automatisch laden, het laden van persoonlijke Reisproducten en het laten (de)blokkeren van de kaart.
POW	Het personenvervoer over water (personenvervoer volgens een Dienstregeling per passagiersschip, zoals bedoeld in artikel 7 van het Besluit personenvervoer 2000), zoals beschreven in het Bestek en het Programma van Eisen.
Productiemiddelen	Tank- en laadinfrastructuur behorende bij Nulemissieschepen, met in begrip van operationele en (strategische) reserveonderdelen, (speciale) gereedschappen, documentatie, zoals gebruikershandleidingen, onderhoudshandleidingen, onderdelenlijsten, stamkaarten, onderhoudshistorie, en al datgene waarvan de Provincie van oordeel is dat zulks redelijkerwijs nodig is om een goede operationele dienstuitvoering van de Nulemissieschepen te verzekeren.
Programma van Eisen	Het op 9 april 2019 door Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland vast te stellen Programma van Eisen "Europese aanbesteding Personenvervoer over Water Rotterdam - Drechtsteden", inclusief de hierbij behorende Bijlagen, waarin de wijzigingen naar aanleiding van de Nota's van Inlichtingen zijn verwerkt.
Propositie	Een combinatie van (i) een Vervoerbewijs en (ii) een tarief dat is gebaseerd op kilometers, tariefzones of een bepaalde periode, recht gevend op gebruik van vervoer met korting. Reizen op Saldo valt niet onder dit begrip.
Provincie	Gedeputeerde Staten van de provincie Zuid-Holland.
Reisproduct	Een reisrecht zoals een enkeltje, retourtje of een Propositie, dat vooraf op de OV-Chipkaart is geladen.
Reiziger	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt van het vervoer dat wordt verricht ter

Begrip	Omschrijving
	uitvoering van de Opdracht, dan wel dat overweegt of voornemens is.
Reizigersoverleg	Het samenwerkingsverband van consumentenorganisaties genaamd Reizigersoverleg Drechtsteden, Alblasserwaard en Gorinchem.
RODAG	Reizigersoverleg Drechtsteden, Alblasserwaard en Gorinchem
Saldo	Een elektronisch tegoed waarmee een gemaakte Afvaart wordt betaald als men niet op een Reisproduct reist.
Schip	Een vaartuig dat wordt ingezet voor de Opdracht.
Scholier	Leerling die onderwijs volgt op een School. De leerling kan binnen of buiten het Vervoersgebied wonen.
School	Alle scholen voor voortgezet onderwijs en alle scholen voor middelbaar beroepsonderwijs, dit inclusief alle nevenvestigingen en locaties waar onderwijs wordt gegeven, die (i) in het Vervoersgebied zijn gevestigd of (ii) niet in het Vervoersgebied zijn gevestigd, maar waar wel leerlingen naar toe gaan die in het Vervoersgebied wonen.
Spits	De periode op Werkdagen van 7:00 tot 9:00 uur (ochtendspits) en van 16:00 tot 18:30 uur (avondspits).
Standaardformulier	Een formulier als verplicht voorgeschreven voorbeeldformat, in te vullen en/of te ondertekenen door de Inschrijver, dat Vervoerder aan het Bestek heeft toegevoegd.
Storing	Elke gebeurtenis die een afwijking van de standaard dienstverlening betreft en die een vermindering van de kwaliteit van de dienstverlening door het OV-Chipkaartsysteem veroorzaakt.
Studenten OV-Chipkaart	Studentenreisproduct voor minderjarige studenten en studenten van 18 jaar en ouder die recht hebben op studiefinanciering en die een opleiding volgen aan een erkende universiteit, hogeschool of beroepsopleidende leerweg (bol).
Tariefstelsel	Het volledige stelsel van producten (kortingsproducten en/of abonnementen) en tarieven van de door Vervoerder aan de Reiziger voor het te bieden vervoer in rekening te brengen vervoerprijzen.
Tariefafstand	De daadwerkelijk afgelegde reisafstand die voor de Schepen in beginsel gemeten wordt langs de vaarroute die tussen de instaphalte en uitstaphalte door het Schip wordt gevolgd.
Tekortkoming	Een omstandigheid als bedoeld in lid 1 van artikel 6.8.2 en/of de tabel in Bijlage B2.
Toetsingscriterium	Een criterium aan de hand waarvan Inschrijvingen worden getoetst om (onder andere) de geldigheid vast te stellen.
Topholding	De hoogste rechtspersoon in een groep/concern, ten opzichte waarvan de Inschrijver is aan te merken als een (directe of indirecte) dochtermaatschappij in de zin van artikel 2:24a Burgerlijk Wetboek.
Uitsluitingsgrond	Een in het Bestek vastgestelde grond als bedoeld in artikelen 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012, waarvan de toepasselijkheid op een Inschrijver leidt tot uitsluiting van die Inschrijver.
Vakantie-dienstregeling	De Dienstregeling zoals die eventueel geldt in de periode van de algemeen erkende vakanties van het voortgezet onderwijs in de regio midden zoals in de huidige situatie voorgeschreven door het Ministerie van Onderwijs Cultuur en Wetenschap.
Varend Personeel	Personeel dat ten behoeve van de uitvoering van de Dienstregeling op de Schepen werkzaam is.

Begrip	Omschrijving
Vast POW	POW met vaste Afvaarten waarvan de Dienstregeling vermeldt dat de plaatsen waartussen en tijdstippen waarop het POW wordt verricht niet door Reizigers kunnen worden beïnvloed.
Versterkingsafvaart	Inzet van een extra Schip ten opzichte van de Afvaarten in de gepubliceerde Dienstregeling om incidenteel aan de extra vraag naar POW te kunnen voldoen.
Vervangend Vervoer	Vervangend vervoer dat Reizigers vanaf of in de nabijheid van een (tijdelijk) niet door het vervoer bediende Halte een alternatieve reismogelijkheid biedt, waardoor Reizigers hun bestemming met minimaal tijdverlies kunnen bereiken.
Vervoerbewijs	(i) Een geldig Vervoerbewijs uit het assortiment dat door de Minister wordt vastgesteld in het Nationaal Vervoer Bewijs (NVB); of (ii) Een geldig Bijzonder Vervoerbewijs; of (iii) Een door de Provincie goedgekeurd en geldig elektronisch Vervoerbewijs op basis van het OV-Chipkaartsysteem.
Vervoerder	Vervoerder aan wie de Opdracht is verleend.
Vervoeropbrengst	De middelen die de Vervoerder direct of indirect genereert uit de verkoop van Vervoerbewijzen met inbegrip van opbrengsten op basis van de (studenten-)OV-Chipkaart.
Vervoersgebied	Het gebied waarbinnen op grond van de Overeenkomst gevaren mag worden voor de uitvoering van de Opdracht, zoals afgebakend in hoofdstuk 2 in het Programma van Eisen.
Vervoervraag	Het volume aan Reizigers dat op enig moment gebruik wenst te maken of maakt van het vervoer.
Voorzieningenniveau	Het volledige aanbod van vervoer, uitgedrukt in plaats, tijd en frequentie, zoals dat door de Vervoerder wordt aangeboden in de Dienstregeling en onder andere in overeenstemming is met het Programma van Eisen.
Vraaggericht POW	POW met oproepafhankelijke Afvaarten waarvan de Dienstregeling vermeldt dat de plaatsen waartussen en/of tijdstippen waarop POW wordt verricht door Reizigers kunnen worden beïnvloed, een en ander met inachtneming van het bepaalde in het Programma van Eisen.
Werkdag	Een kalenderdag, niet zijnde (i) een zaterdag of een zondag, (ii) een Feestdag.
Wp2000	Wet personenvervoer 2000.

B2 Sancties

In het geval zich een Tekortkoming als omschreven in de onderstaande tabel voordoet en er geen sprake is van Overmacht, zal de Provincie onverkort uitvoering eisen en kan de Provincie de Vervoerder per Tekortkoming een Boete opleggen (zie ook het gestelde in artikel 6.8.2). Voor een aantal Tekortkomingen heeft de Provincie maximumboetebedragen per Tekortkoming opgenomen in deze Bijlage. Voor de bepaling van vaste boetebedragen voor specifieke vormen van Tekortkomingen onderscheidt de Provincie drie categorieën (Categorie A, B en C), met elk een ander boetebedrag en een overige categorie. De lijst is niet uitputtend: voor niet genoemde Tekortkomingen geldt geen maximum en zal de Provincie naar eigen inzicht het boetebedrag bepalen.

Een overschrijding per minuut gaat in vanaf de eerste seconde na het verstrijken van de termijn. Deze seconde telt dus al als een minuut.

Onder een bepaald bedrag per procent wordt een regeling naar rato verstaan. Indien er bijvoorbeeld sprake is van een bepaalde overschrijding van 0,5 procent in plaats van 1,0 procent, wordt het bedrag gehalveerd.

Alle bedragen genoemd in deze Bijlage worden jaarlijks geïndexeerd overeenkomstig de bepalingen in de Overeenkomst en zijn exclusief btw.

Categorie	Boetebedrag per gebeurtenis	Verzuim	Boete per
A	€ 1.000,-	Afvaart vertrekt meer dan 59 seconden te vroeg	te vroege Afvaart
		Meer dan 10% van de Afvaarten per maand, gemeten per Halte, vertrekt meer dan 180 seconden te laat	procent te laat
		Meer dan 2% van de Afvaarten per maand komt meer dan 180 seconden te laat op de eindhalte	procent te laat
		Niet/niet goed afsluiten hekken haltepontons	overtreding
		Niet sneeuw-/ijsvrij houden haltepontons	overtreding
		Materieel is niet goed verzorgd/niet schoon	overtreding
		Reclame op Materieel voldoet niet aan PvE	overtreding
		Materieel beschikt niet over functionerend Wi-Fi	overtreding
		Materieel beschikt niet over een functionerende omroepinstallatie en/of een functionerende Display	overtreding
		Materieel op verbinding langer dan 15 minuten biedt onvoldoende zitplaatsen	overtreding
		Materieel op verbinding langer dan 45 minuten biedt geen functionerende toiletvoorziening	overtreding
B	€ 5.000,-	Meer dan 2% van de Afvaarten per maand valt uit	procent meer uitval

Categorie	Boetebedrag per gebeurtenis	Verzuim	Boete per
		Materieel is niet in staat de Dienstregeling goed uit te voeren en/of voldoet niet aan PvE	overtreding
		Materieel is niet voorzien van een functionerende AIS-transponder	overtreding
		Materieel biedt onvoldoende stallingsruimte voor fietsen	overtreding
C	€ 10.000,-	Meer dan 0,2% van de Afvaarten per Jaar valt uit. Hierin worden de uitvallen bij categorie B genoemd van meer dan 2% per maand niet meer meegenomen	0,1 % meer uitval
		In enige kwartaal valt van hoogfrequente Lijnen (zie artikel 3.4.3) in meer dan 5% van de Afvaarten de tijd tussen twee opeenvolgende Afvaarten buiten de normen zoals genoemd in artikel 3.4.3)	Procent overschrijding
		Onderhouds- en gebruiksadministratie is niet aanwezig/niet volledig/niet in te zien	overtreding
		Nieuw Materieel is onvoldoende toegankelijk voor rolstoel/Scootmobiel	overtreding
		Nieuw Materieel is niet beschikbaar op toegezegde moment van inzet (overeenkomstig bij de Definitieve Inschrijving ingesloten implementatieplan)	per week te laat
		Niet leveren informatie (o.a. MIPOV, klachten, ontwikkel- en vervoerplan, jaarrekening, DRIS informatie)	overtreding
		Niet inschakelen RODAG en Reizigerspanel	overtreding
		In enig Jaar wordt de maximale CO ₂ -uitstoot per DRU in dat Jaar overschreden (zie lid 2 van artikel 4.1.1)	procent overschrijding
		In enig Jaar wordt het in de Inschrijving toegezegde aandeel Nulemissieschepen en/of LNG-stage-V-Schepen en/of diesel-stage-V-Schepen en/of de toegezegde inzet van HVO in dat Jaar niet gehaald (zie Gunningscriterium 2.1 van het Bestek)	procent niet gehaald
		Overig	€ 20.000. Deze Boete kan maximaal 1 keer worden opgelegd.

Categorie	Boetebedrag per gebeurtenis	Verzuim	Boete per
Overig	€ 100.000. Deze Boete kan maximaal 1 keer worden opgelegd.	De Vervoerder heeft niet ten genoegen van de Provincie voor aanvang van de Opdracht de maatregelen uitgevoerd die in de Inschrijving en het implementatieplan zijn aangeboden, zodat Reizigers vermijdbare hinder ondervinden van het ingaan van de Opdracht	overtreding
Overig	€ 100.000. Deze Boete kan jaarlijks worden opgelegd en telt niet mee voor het bepaalde in lid 9 van artikel 6.8.3 (d.w.z. dit bedrag kan bovenop het maximum van 10 procent van de Exploitatiebijdrage worden opgelegd).	De Vervoerder kan (bijvoorbeeld omdat er anders sprake zou zijn van golfhinder zoals geformuleerd in lid 7 van artikel 5.1.2) de in de Inschrijving aangeboden Dienstregeling niet volledig uitvoeren en moet hierdoor zijn Dienstregeling aanpassen, waardoor naar het oordeel van de Provincie nadelige effecten voor Reizigers ontstaan (bijvoorbeeld een langere reistijd of minder reismogelijkheden (bijvoorbeeld omdat een Halte minder vaak wordt opgenomen in de Dienstregeling)).	overtreding
Overig	€ 50.000. Deze Boete kan maximaal 1 keer worden opgelegd.	De Vervoerder heeft aan het einde van de Opdracht niet ten genoegen van de Provincie actief en tijdig meegewerkt aan de voorbereidingen van de opvolgende vervoerder, zoals aan de eventuele overgang van Personeel	overtreding

B3 Samenwerkingsovereenkomst Gemeenschappelijke Regeling Drechtsteden en de Provincie

Als Bijlage B3 is het volgende document opgenomen:

B3.1: Samenwerkingsovereenkomst Gemeenschappelijke Regeling Drechtsteden en de Provincie met betrekking tot het Personenvervoer over Water

Deze Bijlage kan tijdens de aanbesteding (nog niet vanaf de start) worden gedownload van CTM.

B4 Eisen voor (MIPOV) informatievoorziening

Als Bijlage B4 is het volgende document opgenomen:

B4.1: Eisen voor (MIPOV) informatievoorziening

Deze Bijlage kan tijdens de aanbesteding worden gedownload van CTM.

B5 Eisen voor rapportages en analyses

In deze bijlage zijn de eisen voor rapportages en analyses opgenomen die betrekking hebben op het POW.

In de kwartaal- en jaarrapportages rapporteert de Vervoerder over de volgende kwantiteiten:

1. Reizigersaantallen per Jaar;
2. Reizigersaantallen ontwikkeling 2022-laatste Jaar contract;
3. Reizigersaantallen per kwartaal;
4. Reizigersaantallen verschil kwartaal huidig Jaar/kwartaal vorig Jaar;
5. Reizigersaantallen op lijnniveau ontwikkeling 2022-laatste Jaar contract;
6. Reizigersaantallen op afroep per Afvaart, indien hiertoe aanleiding is;
7. Herkomst- en bestemmingsmatrix per Jaar;
8. Vervoerplicht, zitplaatsentekort en bezettingsgraad per kwartaal en per Jaar;
9. Brandstofverbruik per kwartaal en per Jaar;
10. Energieverbruik (kwantitatief) en/of CO₂-uitstoot (inclusief onderliggende berekeningen) per kwartaal en per Jaar;
11. Uitval van de Afvaart per kwartaal en per Jaar;
12. Extra gevaren per kwartaal en per Jaar;
13. Vervoersopbrengst per kwartaal en per Jaar;
14. Sociale veiligheid incidenten, onderverdeeld in de categorieën A, B en C;
15. Materiële incidenten (Schepen) per kwartaal en per Jaar;
16. Aantal vragen en klachten van Reizigers per kwartaal en per Jaar;
17. Kostendeckingsgraad, waarbij definitie dekkingsgraad kosten/opbrengst is.

De Vervoerder dient tevens in overleg met de Provincie doelgroepen te definiëren, waardoor trends in reizigersaantallen van bijvoorbeeld studenten, forenzen, toeristen et cetera gemonitord kunnen worden.

B6 Tarievenkader

Als Bijlage B6 is het volgende document opgenomen:

B6.1: Tarievenkader.

Deze Bijlage kan tijdens de aanbesteding worden gedownload van CTM.

B7 Regeling eventuele afschaffing of aanpassing studenten-OV-Chipkaart

1. Indien de studenten-OV-Chipkaart of de verdeling van de hiermee gemoeide middelen wordt afgeschaft of aangepast tijdens de Overeenkomst, treden de Provincie en de Vervoerder met elkaar in overleg over de effecten hiervan op de Vervoeropbrengst (zie ook lid 6 van artikel 5.5.2).
2. Indien de Vervoeropbrengst als gevolg van de in het vorige lid bedoelde afschaffing of aanpassing minder dan 2,5 procent afwijkt van de Referentieopbrengst (zie leden 4 tot en met 9 voor de vaststellingswijze van de afwijking) draagt de Vervoerder het risico tot en met 2,5 procent daling van de Vervoeropbrengst dan wel komen de revenuen bij een stijging van de Vervoeropbrengst tot en met 2,5 procent ten goede aan de Vervoerder.
3. Indien de Vervoeropbrengst buiten de 2,5 procent marge valt, kan de Provincie in ieder geval van één of meerdere van de volgende instrumenten gebruik maken om het teveel of tekort aan Vervoeropbrengst te compenseren door het verlagen of verhogen van:
 - a. het aantal Afvaarten in de Dienstregeling;
 - b. de Exploitatiebijdrage; en/of
 - c. het tarief.
4. De Vervoerder dient het verschil tussen de Referentieopbrengst en de Vervoeropbrengst als gevolg van de in lid 1 bedoelde afschaffing of aanpassing inzichtelijk te maken met een open-boekcalculatie. Uit deze calculatie dient duidelijk en goed onderbouwd te blijken wat de hoogte is van de:
 - a. Vervoeropbrengst als gevolg van de in lid 1 bedoelde afschaffing of aanpassing;
 - b. Referentieopbrengst; en
 - c. Werkelijke benodigde compensatie (d.w.z. het verschil tussen punten a en b minus 2,5 procent van de Referentieopbrengst) voor de Vervoerder (indien er sprake is van een daling van de Vervoeropbrengst van meer dan 2,5 procent) of voor de Provincie (indien er sprake is van een stijging van de Vervoeropbrengst van meer dan 2,5 procent) en hoe deze is opgebouwd. De compensatie dient daarbij rechtstreeks afleidbaar te zijn van de in lid 1 bedoelde afschaffing of aanpassing. De Vervoerder dient daarbij in ieder geval rekening te houden met een eventuele toename van middelbaar beroepsonderwijs scholieren in het vervoer.
5. Voor de definitieve vaststelling van de hoogte van de in lid 4c bedoelde compensatie, wijzen de Provincie en de Vervoerder beide voor eigen rekening en risico één deskundige aan die gezamenlijk een derde deskundige aanwijzen (de kosten voor deze derde deskundige worden evenredig gedeeld door de Provincie en Vervoerder). De deskundigen bepalen gezamenlijk of, en zo ja in welke mate, er aanleiding toe is om de in het vorige lid bedoelde open-boekcalculatie aan te passen.
6. Indien de deskundigen geen overeenstemming bereiken, is het oordeel van de derde deskundige beslissend.
7. Wanneer de Vervoerder niet op het door de Provincie bepaalde moment de in lid 4 gevraagde gegevens heeft verstrekt, of anderszins niet voldoet aan zijn verplichtingen op basis van de Overeenkomst, zal de Provincie daaraan de gevolgen verbinden die zij juist acht. Daaronder valt in ieder geval de bevoegdheid van de Provincie om, na voorafgaande ingebrekestelling van de Vervoerder, door (een) onafhankelijke deskundige(s) eenzijdig de hoogte van de in lid 4c bedoelde compensatie te laten vaststellen.

8. De kosten die verbonden zijn aan het inschakelen van deskundigen worden gedragen door de partij die de betreffende deskundige heeft aangewezen. De kosten van de derde deskundige, als bedoeld in lid 5, worden gelijkelijk gedragen door de Provincie en de Vervoerder (d.w.z. ieder voor 50 procent).
9. De Vervoerder is verplicht alle medewerking te verlenen aan de werkzaamheden die ten behoeve van de compensatiebepaling worden verricht.

B8 Regeling eventuele tariefverlaging of -verhoging door de Provincie

Regeling eventuele tariefverhoging door de Provincie

1. De Provincie zal in het kader van lid 7 van artikel 5.5.2 tarieven alleen eenzijdig verhogen indien het naar verwachting van de deskundigen genoemd in lid 3 leidt tot extra Vervoeropbrengst. De Provincie verlaagt in een dergelijk geval de Exploitatiebijdrage maximaal met de hoogte van de extra Vervoeropbrengst als gevolg van de verhoogde tarieven (waarbij ook rekening wordt gehouden met eventuele stilstand van Materieel en/of Personeel en/of dalingen in de reizigersaantallen als gevolg van de tariefverhoging). Deze bevoegdheid laat de bevoegdheid van de Provincie om op andere wijze bezuinigingen door te voeren (bijvoorbeeld door middel van Minderwerk) onverlet.
2. Uiterlijk 3 maanden voor een tariefverhoging als bedoeld in het vorige lid, treden Provincie en Vervoerder hierover met elkaar in overleg.
3. Voor het bepalen van de hoogte van de extra Vervoeropbrengst wijzen de Provincie en Vervoerder beide voor eigen rekening en risico één deskundige aan die gezamenlijk een derde deskundige aanwijzen (de kosten voor deze derde deskundige worden evenredig gedeeld door de Provincie en Vervoerder). De deskundigen bepalen gezamenlijk hoe de hoogte van de extra Vervoeropbrengst wordt vastgesteld.
4. Indien de deskundigen geen overeenstemming bereiken, is het oordeel van de derde deskundige beslissend.
5. Wanneer de Vervoerder niet voldoet aan zijn verplichtingen op basis van de Overeenkomst, zal de Provincie daaraan de gevolgen verbinden die zij juist acht. Daaronder valt in ieder geval de bevoegdheid van de Provincie om, na voorafgaande ingebrekestelling van de Vervoerder, door (een) onafhankelijke deskundige(n) eenzijdig de hoogte van de extra Vervoeropbrengst te laten vaststellen.

Regeling eventuele tariefverlaging door de Provincie

1. Indien de Provincie de tarieven wenst te verlagen tijdens de Overeenkomst, treden de Provincie en de Vervoerder met elkaar in overleg over de effecten hiervan op de Vervoeropbrengst (zie ook lid 7 van artikel 5.5.2).
2. De Provincie verhoogt in een dergelijk geval de Exploitatiebijdrage maximaal met de hoogte van de verminderde Vervoeropbrengst als gevolg van de verlaagde tarieven (waarbij ook rekening wordt gehouden met eventuele stijgingen in de reizigersaantallen als gevolg van de tariefverlaging).
3. Uiterlijk 3 maanden voor een tariefverlaging als bedoeld in het vorige lid, treden Provincie en Vervoerder hierover met elkaar in overleg.
4. Voor het bepalen van de hoogte van de verminderde Vervoeropbrengst wijzen de Provincie en Vervoerder beide voor eigen rekening en risico één deskundige aan die gezamenlijk een derde deskundige aanwijzen (de kosten voor deze derde deskundige worden evenredig gedeeld door de Provincie en Vervoerder). De deskundigen bepalen gezamenlijk hoe de hoogte van de verminderde Vervoeropbrengst wordt vastgesteld.
5. Indien de deskundigen geen overeenstemming bereiken, is het oordeel van de derde deskundige beslissend.
6. Wanneer de Vervoerder niet voldoet aan zijn verplichtingen op basis van de Overeenkomst, zal de Provincie daaraan de gevolgen verbinden die zij juist acht. Daaronder valt in ieder

geval de bevoegdheid van de Provincie om, na voorafgaande ingebrekestelling van de Vervoerder, door (een) onafhankelijke deskundige(n) eenzijdig de hoogte van de verminderde Vervoeropbrengst te laten vaststellen.

B9 Regeling overname Schepen

Als Bijlage B9 zijn de volgende documenten opgenomen:

B9.1: Overnameregeling voor de huidige aanbesteding en achterliggende documentatie;

B9.2: Overnameregeling voor de opvolgende aanbesteding.

Deze Bijlage kan tijdens de aanbesteding worden gedownload van CTM.

B10 Informatie in de Dienstregeling in geprinte of gedrukte vorm

De Dienstregeling in geprinte of gedrukte vorm omvat in ieder geval de volgende informatie:

Nr.	Omschrijving
1.	Een goed leesbare netwerkkaart, waarop alle Lijnen en Haltes zijn opgenomen.
2.	Routes van de Lijnen en de Haltes waarvoor de vertrektijden in de tabellen zijn opgenomen.
3.	Informatie over de tarieven.
4.	Bereikbaarheid van de klantenservice en de wijze waarop klachten en suggesties kenbaar kunnen worden gemaakt.
5.	Het telefoonnummer en internetadres van het OV-Loket.
6.	Per Lijn een overzicht van alle Haltes, vertrektijden met een routestrip (met onderscheid naar zomer- en winterdienstregeling).
7.	De wijze waarop Reizigers gebruik kunnen maken van de vergoedingsregeling.
8.	De huisregels van de Vervoerder.
9.	Het logo van de Provincie en Drechtsteden.

B11 Informatie op informatievitrines

Een informatievitrine voorziet de Vervoerder minimaal van de volgende informatie:

Nr.	Omschrijving
1.	De naam van de Halte, het landelijke haltenummer en de route van de Lijn met de tussenstops.
2.	Een duidelijk leesbare vertrekstaat met vertrektijden per Lijn en Dagsoort en de reistijd uitgedrukt in minuten tussen de tussenstops (inclusief vakantieperiodes).
3.	Een telefoonnummer, internetadres en e-mailadres voor informatie, suggesties, klachten en schademeldingen.
4.	Het nummer en internetadres van OV-reisinformatie (thans 0900-9292) en het OV-Loket.
5.	Het logo van de Provincie en Drechtsteden.
6.	Een actuele netwerkkaart

In aanvulling op de in de vorige tabel genoemde informatie voorziet de Vervoerder (als er ruimte voor is) de informatievitrine van de volgende informatie:

Nr.	Omschrijving
1.	Een actuele lokale omgevingsplattegrond met daarop in ieder geval de belangrijkste bestemmingen.
2.	Een op de behoeften van de gebruikers van de Haltes toegesneden aanbod aan andere reisinformatie, waaronder informatie over Mobiliteitsdiensten.
3.	Inzake de OV-Chipkaart geeft de Vervoerder ook informatie over gebruik, verkrijgbaarheid en het dichtstbijzijnde distributiepunt dan wel oplaadpunt.

B12 Eisen voor NDOV

Als Bijlage B12 is het volgende document opgenomen:

B12.1: [Concessiebijlage NDOV](#);

Een Display in een Schip voorziet de Vervoerder verder minimaal van de volgende informatie (zoals ook gesteld in artikel 5.6.5):

Nr.	Omschrijving
1.	De actuele tijd
2.	Aanduiding van de eerstvolgende Haltes
3.	Overstapinformatie op de eerstvolgende Halte
4.	De verwachte aankomsttijd
5.	Mutaties Dienstregeling: eventuele ingrepen op de Dienstregeling door de Vervoerder (aangepaste KV1)
6.	Tekstberichten: geplande en actuele meldingen van verstoringen in de Dienstregeling op Lijn, vaart of halteniveau
7.	Informatie over aansluitende verbindingen van alle vervoerders (lijn, richting, vertrekhalte/spoor, verwachte vertrektijd)
8.	Overstapinformatie op verderop gelegen Knooppunt
9.	De weer te geven informatie op de Displays voldoet aan de richtlijnen zoals vermeld in dit Programma van Eisen

B13 Uitvoeringsprogramma Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer

Als Bijlage B13 is het volgende document opgenomen:

B13.1: Uitvoeringsprogramma Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer.

Deze Bijlage kan tijdens de aanbesteding worden gedownload van CTM.

B14 Golfhinderonderzoek

Als Bijlage B14 is het volgende document opgenomen:

B14.1: Golfhinderonderzoek.

B14.2: Golfhinderonderzoek 2006-2008

Deze Bijlage kan tijdens de aanbesteding worden gedownload van CTM.