



Offerteaanvraag

Wmo-vervoer

**1 april 2021- 31 maart 2023
(2024, 2025)**

Gemeenten Alkmaar, Bergen, Castricum,
Heerhugowaard, Heiloo, Langedijk
en Uitgeest

Woensdag 3 juni 2020

INHOUDSOPGAVE

1 ALGEMEEN.....	4
1.1 Inleiding	4
1.2 Reikwijdte van de aanbesteding	4
1.3 Aanleiding	4
1.4 Procedure, overeenkomst en looptijd van de overeenkomst	4
1.5 Voorbehoud	5
1.6 Begrippenlijst	5
2 EISEN, VOORWAARDEN EN UITSLUITINGSGRONDEN VOOR DEELNAME, EISEN AAN DE INSCHRIJVING EN DE AANBESTEDINGSPROCEDURE	8
2.1 Eisen, voorwaarden en uitsluitingsgronden voor deelname aan de aanbestedingsprocedure	8
2.2 Eisen aan de inschrijving.....	10
2.3 Aanbestedingsprocedure	13
3 BESCHRIJVING EN KENMERKEN WMO-VERVOER.....	24
3.1 Vervoergebied en reismogelijkheden	24
3.2 Gesloten vervoersysteem.....	24
3.3 Reizigers.....	25
3.3 Omvang	28
4 WAT WIL OPDRACHTGEVER BEREIKEN?	29
4.1 Ruimte creëren voor een lokaal mobiliteitsbeleid.....	29
4.2 Inzetten op passend en doelmatig gebruik	29
4.3 Boekingsraam	29
4.4 Duurzaamheid.....	29
4.5 Synergie en efficiency.....	29

5 PROGRAMMA VAN EISEN.....	30
5.1 Vervoersysteem	30
5.2 Ritten	33
5.3 Regiecentrale	37
5.4 Chauffeurs en dienstverlening door chauffeurs	41
5.5 Materieel en voertuigen.....	44
5.6 SROI	46
5.7 Meldingen en klachten.....	47
5.8 Reizigerstevredenheid.....	48
5.9 Facturatie en betaling	49
5.10 Maandrapportage, meldingen en klachtenrapportage, voortgangsoverleg en evaluatie	50
5.11 Informatievoorziening aan Reizigers.....	52
6 VERGOEDING DIENSTVERLENING	53
6.1 Basisvergoeding	53
6.2 Dervingsvergoeding.....	54
6.3 Relatie stiptheid - ritvergoeding	54
Bijlage A. Overeenkomst en VNG inkoopvoorwaarden	56
Bijlage B. Voor de Inschrijving aan te leveren documenten	57
Bijlage C. Ritbestand november 2019.....	58

1 ALGEMEEN

1.1 Inleiding

De gemeenten Alkmaar, Bergen (NH), Castricum, Heerhugowaard, Heiloo, Langedijk en Uitgeest organiseren samen de inkoop van Wmo Vervoer voor de periode van 2021-2023 vanuit het samenwerkingsverband van Regio Alkmaar e.o. Deze gemeenten zijn opdrachtgever van deze inkoop. De gemeente Alkmaar is penvoerder voor deze inkoop namens de zeven samenwerkende gemeenten.

Deze offerteaanvraag beschrijft de uitgangspunten en randvoorwaarden waaronder de gemeenten vanaf 1 april 2021 een inkooprelatie met de vervoerder willen aangaan door middel van de overeenkomst die bij deze offerteaanvraag is gevoegd.

Deze offerteaanvraag met bijlagen is opgesteld door de Netwerkorganisatie van Regio Alkmaar e.o. Meer informatie over Regio Alkmaar e.o. is te vinden op <https://hulpinregioalkmaar.nl/>.

1.2 Reikwijdte van de aanbesteding

De opdracht betreft de uitvoering en de centrale regie van het collectief vraagafhankelijk Wmo-vervoer voor de gemeenten: Alkmaar, Bergen, Castricum, Heerhugowaard, Heiloo, Langedijk en Uitgeest, onder de naam 'Regiotaxi Noord-Kennemerland'.

1.3 Aanleiding

De bestaande overeenkomst met de huidige vervoerder eindigt op 31 maart 2021. Verlenging van de overeenkomst is niet meer mogelijk. Vanaf 1 april 2021 is een nieuwe overeenkomst vereist om het collectief vraagafhankelijk Wmo-vervoer voor de komende jaren te kunnen continueren.

1.4 Procedure, overeenkomst en looptijd van de overeenkomst

Opdrachtgever hanteert voor de inkoop van het Wmo-vervoer een openbare aanbestedingsprocedure. Opdrachtgever wenst een overeenkomst af te sluiten met één vervoerder. Gunning vindt plaats op basis van BKPV, Beste Kwaliteit-Prijs Verhouding.

De overeenkomst wordt aangegaan voor de periode van twee (2) jaar, met de mogelijkheid deze twee (2) keer met één (1) jaar te verlengen. De overeenkomst gaat in op 1 april 2021 en eindigt op 31 maart 2023. Daarna is verlenging mogelijk t/m 31 maart 2024 en 31 maart 2025.

1.5 Voorbehoud

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor zonder schadeloos te zijn om:

- De aanbestedingsprocedure tussentijds af te breken of op te schorten;
- De planning te wijzigen, met uitzondering van de wettelijk vastgestelde minimale termijnen;
- De opdracht niet te gunnen;
- Besluiten te nemen of maatregelen te treffen voor omstandigheden die tijdens de voorbereiding van de offerteaanvraag en de bijbehorende bijlagen niet bekend waren of die niet konden worden voorzien.
- Onderdelen van de opdracht, niet wezenlijk, te wijzigen.

1.6 Begrippenlijst

Onderstaande begrippen zijn aanvullend op de begrippen als genoemd in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning en prevaleren boven de begrippen in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning indien van toepassing.

Begrippenlijst			
Begrip		Omschrijving	
1	Aanbestedende dienst	BG1	Gemeente Alkmaar namens de gemeenten Alkmaar, Bergen (NH), Castricum, Heerhugowaard, Heiloo, Langedijk en Uitgeest.
2	Beschikking	BG2	Een Besluit van de gemeente dat niet van algemene strekking is, met inbegrip van een afwijzing van een aanvraag daarvan.
3	Boekingsraam	BG3	Het verschil tussen het moment van reserveren en de afgesproken ophaaltijd.
4	Deur	BG4	De deur van de woning, de deur van de bestemming of de centrale ingang bij een wooncomplex, zoals een flat.
5	Directe reistijd	BG5	De tijd die behoort bij de snelst mogelijke verplaatsing over de weg van herkomst naar bestemming binnen de geldende maximaal toegestane snelheden.
6	Omrijdtijd	BG6	De tijd die moet worden omgereden hierbij wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbrekingen, omleidingen etc. Het uitgangspunt zijn theoretische omrijdtijden.
7	Groepsrit	BG7	Een rit voor vervoer van groepen met hetzelfde vertrek- of aankomstadres, in één keer aangemeld van/naar een sociale activiteit. Een groepsrit bestaat uit minimaal twee personen.
8	Halte	BG8	Een herkenbare locatie die als ophaalpunt is gemarkeerd.
9	Inschrijver	BG9	De natuurlijke rechtspersoon die een inschrijving doet.

Begrippenlijst (vervolg)			
Begrip		Omschrijving	
10	Klacht	BG10	Een uiting (zowel schriftelijk als mondeling) van ongenoegen over de uitvoering van het vervoer in de breedste zin des woords, van een Reiziger of van ieder ander die direct of indirect met het vervoer te maken heeft.
11	Loze rit	BG11	Een rit waarbij bij het ophalen van een reiziger blijkt dat deze niet aanwezig is.
12	Melding	BG12	Iedere uiting die directe actie behoeft.
13	Opdracht	BG13	De opdracht, zoals beschreven in deze offerteaanvraag.
14	Opdrachtgever	BG14	De zeven deelnemende en samenwerkende gemeenten gezamenlijk, te weten de gemeenten Alkmaar, Bergen (NH), Castricum, Heerhugowaard, Heiloo, Langedijk en Uitgeest, respectievelijk de individuele gemeente.
15	Opdrachtnemer	BG15	De Inschrijver aan wie de Opdracht is gegund.
16	Adres	BG16	Het adres waar de Reiziger wordt opgehaald.
17	Prioriteitsrit	BG17	Een rit naar een begrafenis of crematie, huwelijksinzegening, religieuze viering/dienst in een religieus gebouw, uitrekking van een koninklijke onderscheiding of erkend schooldiploma, culturele voorstelling of activiteit met vaste aanvangstijd (theater, bioscoop) of paramedische activiteiten, zoals sport.
18	Puntbestemming	BG18	Locaties die vallen buiten het maximale reisgebied, gerekend vanaf het woonadres van de Reiziger.
19	Regio Alkmaar	BG19	De zeven deelnemende gemeenten gezamenlijk, te weten Alkmaar, Bergen (NH), Castricum, Heerhugowaard, Heiloo, Langedijk en Uitgeest.
20	Regiecentrale	BG20	De centrale regie ten behoeve van de ritaanname, ritplanning, rituitgifte en de kwantitatieve en kwalitatieve beheersing van de gehele dienst.
21	Reistijd	BG21	De tijd gelegen tussen : het moment van pasgebruik of gebruik van de knop in combinatie met de GPS-coördinaten waarmee de rit wordt gestart. Het einde van de rit wordt bepaald door het moment dat de chauffeur de rit afsluit (uitstaptijd) door pasgebruik of door gebruik van de knop in combinatie met de GPS-coördinaten.
22	Reiziger	BG22	Een door Opdrachtgever geïndiceerde persoon met een vervoerпас.

Begrippenlijst (vervolg)			
Begrip		Omschrijving	
23	Reizigerskilometerbudget	BG23	Het kilometerbudget per reiziger van 2000 km per jaar en een budget van 1500 km per jaar als Reiziger ook een scootmobiel heeft. Als jaar geldt het moment van pasafgifte.
24	Vaste ritten	BG24	Ritten die volgens een vast patroon gereden worden.
25	Vervoerder	BG25	Opdrachtnemer van de onderhavige overeenkomst.
26	Vervoersgebied	BG26	Het grondgebied van de deelnemende gemeenten.
27	Wachttijd (telefonische bereikbaarheid)	BG27	De tijd die verstrijkt tussen de eerste beltoon en het feitelijke telefonische contact met een medewerker van de opdrachtnemer.
28	Wmo	BG28	Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.

2 EISEN, VOORWAARDEN EN UITSLUITINGSGRONDEN VOOR DEELNAME, EISEN AAN DE INSCHRIJVING EN DE AANBESTEDINGSPROCEDURE

2.1 Eisen, voorwaarden en uitsluitingsgronden voor deelname aan de aanbestedingsprocedure

Met de volgende formulieren verklaart Inschrijver dat hij voldoet en akkoord gaat met de volgende eisen en voorwaarden en dat de verplichte uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn:

Akkoordverklaring en Uniform Europees Aanbestedingsdocument			
Bijlage		Omschrijving	
1	Bijlage B.2	BB2	Akkoordverklaring
2	Bijlage B.4	BB4	Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Als Inschrijver niet akkoord gaat of niet volledig is, wordt hij uitgesloten van verdere deelname.

Eisen, voorwaarden en uitsluitingsgronden voor deelname aan de aanbestedingsprocedure			
Onderwerp		Eis	
1	Beroepsbekwaamheid	VU1	<p>Inschrijver beschikt qua kerncompetenties over relevante ervaring om de aangeboden en gecontracteerde diensten uit te kunnen voeren en is gerechtigd en bevoegd om die diensten uit te voeren.</p> <p>Inschrijver beschikt hiertoe over:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Een inschrijving bij de Kamer van Koophandel; ✓ Een vergunning waaruit blijkt dat de inschrijver op grond van de Wet personenvervoer 2000 de opdracht rechtmatig kan uitvoeren; ✓ Een verklaring van het sociaal taxifonds (STF) waaruit blijkt dat de Collectieve arbeidsovereenkomst taxivervoer wordt nageleefd dan wel een verklaring van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid dat dispensatie is verleend; ✓ Inschrijver is in het bezit van een TX-keurmerk dan wel een vergelijkbaar keurmerk.

Eisen, voorwaarden en uitsluitingsgronden voor deelname aan de aanbestedingsprocedure (vervolg)			
Onderwerp		Eis	
2	Technische bekwaamheid	VU2	Inschrijver heeft ervaring met het uitvoeren van vergelijkbare opdrachten in het collectief vraagafhankelijk vervoer.
		VU3	<p>Inschrijver beschikt over referentieopdrachten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Inschrijver heeft in de laatste drie jaar, voor een aaneengesloten periode van minimaal 12 maanden aantoonbaar ervaring met de uitvoering van collectief vraagafhankelijk vervoer welke qua omvang ten minste 40% van de omvang van het totale vervoer betreft. ✓ Inschrijver heeft in de laatste drie jaar aantoonbaar ervaring met het uitvoeren van opdrachten betreffende het vervoer van mensen in een rolstoel met een verstandelijke of lichamelijke beperking.
3	Financiële en economische bekwaamheid	VU4	<p>Inschrijver en eventuele onderaannemers zijn verzekerd tegen aansprakelijkheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Inschrijver is gedurende de looptijd van de overeenkomst en eventuele verlengingsjaren verzekerd op grond van de Wettelijke Aansprakelijkheidsverzekering Motorvoertuigen (WAM) en op grond van een Ongevallen Inzittenden Verzekering. ✓ Inschrijver beschikt over een beroeps/bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor schade die buiten de dekking van de WAM verzekering valt.
4	Mededinging	VU5	Inschrijver zal zich onthouden van gedragingen die de mededinging beperken met en tussen andere Inschrijvers. In het bijzonder zal Inschrijver Opdrachtgever niet belemmeren in zijn streven met een andere Inschrijver of een derde tot overeenstemming te komen en geen (financiële) informatie over zijn Inschrijving uitwisselen met andere Inschrijvers of met derden.
5	Wet aanpak schijnconstructies	VU6	Inschrijver voldoet aan de Wet aanpak schijnconstructies (WAS).

2.2 Eisen aan de inschrijving

Voor de in te vullen en aan te leveren documenten verwijst Opdrachtgever Inschrijvers naar onderstaande tabel, paragraaf 2.3.6 en Bijlage B.

In te vullen en aan te leveren documenten			
Onderwerp		Omschrijving	
1	Bijlage B.1	BB1	Inschrijftarief
2	Bijlage B.2	BB2	Akkoordverklaring
3	Bijlage B.3	BB3	Holdingverklaring (indien van toepassing)
4	Bijlage B.4	BB4	Uniform Aanbestedingsdocument
5	Plan van aanpak	BB5	Plan van aanpak, op te stellen door Inschrijver

Eisen aan de Inschrijving			
Onderwerp		Eis	
1	Overeenkomst	IN1	Inschrijver conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de overeenkomst met bijbehorende bijlagen die is bijgesloten onder Bijlage A.1.
2	Inkoopvoorwaarden	IN2	Inschrijver conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de VNG inkoopvoorwaarden die zijn bijgesloten onder Bijlage A.2.
3	(Algemene) voorwaarden	IN3	De (algemene) voorwaarden van Inschrijver worden uitdrukkelijk uitgesloten.
4	Beroep op derden	IN4	<p>Als Inschrijver in het kader van de overeenkomst een structurele samenwerking aan wenst te gaan met een andere partij, bijvoorbeeld omdat hij niet alleen kan voldoen aan de gestelde eisen, dan gelden speciale eisen voor de inschrijving:</p> <p>Als combinatie:</p> <ol style="list-style-type: none"> In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage B.4) vermeldt Inschrijver alle deelnemers evenals de penvoerder van de combinatie. Inschrijver voegt van elke deelnemer een rechtsgeldig ondertekend exemplaar van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage B.4) toe. <p>Met beroep op bekwaamheid derden: In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage B.4) vermeldt Inschrijver expliciet en volledig op welke wijze voor welke eis(-en) c.q. voor welk(-e) onderdeel(-elen) hij welke derde wil inschakelen.</p>

Eisen aan de Inschrijving (vervolg)			
Onderwerp		Eis	
5	Controleplichtig	IN5	Indien Inschrijver controleplichtig is, verklaart hij door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage B.4), dat de meest recente accountantscontrole in de jaarrekening geen paragraaf met negatieve continuïteitsverwachtingen bevat.
		IN6	Opdrachtgever kan, mede op basis van paragraaf 2.3.9, na de gunning vragen om de accountantsverklaring en de jaarrekening.
6	Niet-controleplichtig	IN7	Indien Inschrijver niet controleplichtig is, verklaart hij door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage B.4), dat de financiële en economische draagkracht van zijn onderneming zodanig is dat de continuïteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst en eventuele verlengingsjaren, niet in gevaar komt. Opdrachtgever kan na gunning vragen om een jaarverslag.
7	Taal	IN8	De inschrijving en de Bijlagen zijn opgesteld in de Nederlandse taal.
8	Ondertekening	IN9	De inschrijving en de Bijlagen zijn rechtsgeldig ondertekend, door een daartoe conform uittreksel Handelsregister, bevoegd persoon.
9	Gestanddoeningstermijn	IN10	De inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn tot en met 8 oktober 2020, zijnde 90 kalenderdagen na de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijvingen. Indien inschrijver(s) een kort geding procedure aanhangig hebben gemaakt waardoor de gestanddoeningstermijn wordt overschreden, wordt de gestanddoeningstermijn van de inschrijvingen verlengd voor de duur van 30 kalenderdagen na het moment dat vonnis in deze zaak is gewezen.
10	TenderNed	IN11	Inschrijver plaatst zijn Inschrijving in de zogenaamde kluis van TenderNed. Hij ontvangt vervolgens van TenderNed een sms-transactiecode op de mobiele telefoon. Nadat de code is ingevuld, wordt de inschrijving in de kluis van TenderNed geplaatst. Mocht het nodig zijn, dan kan Inschrijver – tot het moment dat de kluis met alle Inschrijvingen sluit – zijn inschrijving terugtrekken en eventueel wijzigen. Alleen de laatst ingediende versie is vanaf het moment van het openen van de kluis zichtbaar voor Opdrachtgever e.o. en zal in behandeling worden genomen. Na sluiting van de termijn is het niet meer mogelijk nieuwe informatie via TenderNed aan te leveren.
11	Brochures en ongevraagde bijlagen	IN12	Bij de Inschrijving gevoegde brochures en ongevraagde Bijlagen zullen buiten beschouwing worden gelaten.

Eisen aan de Inschrijving (vervolg)			
Onderwerp		Eis	
12	Voorwaarden	IN13	Inschrijver mag geen voorwaarden verbinden aan zijn Inschrijving. Een Inschrijving waaraan voorwaarden zijn verbonden wordt ongeldig verklaard en terzijde gelegd.
13	Varianten	IN14	Het indienen van varianten is niet toegestaan.
14	Kostenvergoeding	IN15	Opdrachtgever vergoedt geen kosten voor het indienen van een inschrijving of het deelnemen aan deze Aanbestedingsprocedure.
15	Wijzigingen in documenten	IN16	In de oorspronkelijke teksten mogen geen veranderingen worden aangebracht. Mocht op enig moment blijken dat dit wel is gebeurd, dan kan de Inschrijving terzijde worden gelegd en kan dit reden zijn voor ontbinding van de eventuele overeenkomst.
16	Onjuiste gegevens	IN17	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor Inschrijvingen die onjuiste gegevens bevatten niet toe te laten.

2.3 Aanbestedingsprocedure

2.3.1 Keuze van de procedure

Opdrachtgever volgt voor de inkoop van het Wmo-vervoer een openbare aanbestedingsprocedure. Opdrachtgever wenst een overeenkomst af te sluiten met één (1) vervoerder.

2.3.2 Planning

De indicatieve planning van de aanbestedingsprocedure is als volgt:

Planning			
Stap		Datum	
1	Publicatie aankondiging van de opdracht op TenderNed	PL1	Woensdag 3 juni 2020
2	Uiterste datum voor het indienen en stellen van vragen en het melden van onvolkomenheden en/of verbetervoorstellen	PL2	Dinsdag 30 juni 2020, 12.00 uur
3	Publicatie Nota's van Inlichtingen op TenderNed	PL3	Donderdag 11 juni 2020
		PL4	Donderdag 25 juni 2020
		PL5	Donderdag 9 juli 2020
4	Uiterste datum en tijdstip voor het indienen van Inschrijvingen	PL6	Dinsdag 1 september 2020, 12.00 uur
5	Opening van de Inschrijvingen, versturen proces verbaal van Inschrijvingen via TenderNed	PL7	Dinsdag 1 september 2020
6	Versturen voorlopige gunningsbeslissing via TenderNed	PL8	Dinsdag 6 oktober 2020
7	Versturen definitieve gunningsbeslissing via TenderNed	PL9	Maandag 26 oktober 2020 (o.v.v. kort geding)
8	Publicatie gunning op TenderNed	PL10	Maandag 26 oktober 2020 (o.v.v. kort geding)
9	Aanvang van de opdracht	PL11	Woensdag 1 april 2021
10	Voltooiing van de opdracht	PL12	31 maart 2023

2.3.3 Contactpersoon en communicatie

Inschrijver laat alle contacten met de gemeenten tijdens de aanbestedingsprocedure verlopen via een vaste contactpersoon, die volledig beslissingsbevoegd en gemachtigd is om namens Inschrijver op te treden.

Naam, telefoonnummer en e-mailadres van deze contactpersoon worden op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in Bijlage B.4 ingevuld. Opdrachtgever dringt er op aan een algemeen (niet-persoonsgebonden) E-mailadres hiervoor te gebruiken. Dit in verband met, bijvoorbeeld, vakantie van de contactpersoon.

Communicatie tijdens de aanbestedingsprocedure tussen partijen geschiedt uitsluitend via TenderNed. Berichten die op een andere wijze zijn verzonden, worden niet in behandeling genomen. Inschrijver heeft zich voldoende op de hoogte gesteld van de werking van TenderNed om adequaat aan de procedure te kunnen deelnemen en alle noodzakelijke handelingen binnen de gestelde termijnen correct te kunnen verrichten. Hoe TenderNed werkt, wordt toegelicht in de e-gids die te downloaden is vanaf de hoofdpagina www.tenderned.nl.

Voor onduidelijkheden of andere vragen met betrekking tot de werking van het systeem, kan de hulpmiddelenleverancier contact opnemen met de Servicedesk van TenderNed, werkdagen van 08.30-17.00 uur: 0800-8363376, e-mail: servicedesk@TenderNed.nl.

Het tijdens de procedure rechtstreeks benaderen dan wel beïnvloeden van de betrokken functionarissen, bestuurders en gemeenteraadsleden van de samenwerkende gemeenten is niet toegestaan en kan bij het bekend worden daarvan leiden tot uitsluiting van verdere deelneming.

2.3.4 Vertrouwelijkheid

Opdrachtgever is niet verplicht interne documenten die verband houden met deze aanbestedingsprocedure, zoals resultaten van evaluaties en adviezen aangaande kwalificatie en gunning bekend te maken aan Inschrijvers.

Het is Inschrijver bekend dat Opdrachtgever gehouden is aan verplichtingen die voortvloeien uit de Wet openbaarheid van bestuur. Nakoming van één of meer van deze verplichtingen houdt in geen geval schending van geheimhouding of vertrouwelijkheid in.

2.3.5 Vragen stellen en melden van inconsistentie of onvolkomenheden

Vragen stellen en de beantwoording ervan

Potentiële Inschrijvers kunnen via de faciliteiten van TenderNed vragen stellen over de aanbestedingsprocedure, eventuele verbetervoorstellen indienen of onvolkomenheden melden.

Indien een potentiële Inschrijver gebruikt maakt van de vragenronde, wordt hij verzocht bij het stellen van de vragen duidelijk aan te geven op de structuur die daar gegeven wordt. Vragen kunnen op elk moment tot de sluitingsdatum worden ingediend. Het is de potentiële Inschrijver aan te bevelen om eerst na te gaan of een vraag al gesteld is, voordat hij mogelijk eenzelfde vraag stelt.

De vragen worden voorzien van antwoorden en via Nota's van Inlichtingen geanonimiseerd aan alle potentiële Inschrijvers bekend gemaakt via TenderNed.

Alle verschenen Nota van Inlichtingen maken deel uit van deze Aanbestedingsprocedure en prevaleren boven het gestelde in de offerteaanvraag. Waar mogelijk zal Opdrachtgever de overeenkomst tijdig hierop aanpassen.

Verbetervoorstellen en melden van onvolkomenheden

Verbetervoorstellen en meldingen van onvolkomenheden worden op dezelfde wijze als de vragen ingediend. Deze verbetervoorstellen en meldingen van onvolkomenheden worden beoordeeld en al dan niet geaccepteerd. De naar aanleiding van de verbetervoorstellen aangepaste stukken worden samen met de vragen en antwoorden gepubliceerd op TenderNed.

Opdrachtgever verwacht van een potentiële Inschrijver dat, indien hij bezwaar maakt tegen de Aanbestedingsprocedure c.q. de daarin gebruikte documenten, dat hij dit doet op een moment dat deze bezwaren zo nodig nog kunnen worden gecorrigeerd met zo min mogelijk consequenties voor het verloop van de Aanbestedingsprocedure.

Inschrijvers die geen gebruik maken van de mogelijkheid om verbetermogelijkheden in te dienen, of te wijzen op onregelmatigheden in de offerteaanvraag en de bijbehorende Bijlagen, worden geacht afstand te doen van hun eventuele rechten die uit de gebreken of onvolkomenheden voortvloeien.

2.3.6 Voor de Inschrijving aan te leveren documenten

Inschrijvers leveren de volgende documenten volledig en correct aan:

In te vullen en aan te leveren documenten			
Onderwerp		Omschrijving	
1	Bijlage B.1	BB1	Inschrijftarief
2	Bijlage B.2	BB2	Akkoordverklaring
3	Bijlage B.3	BB3	Holdingverklaring (indien van toepassing)
4	Bijlage B.4	BB4	Uniform Aanbestedingsdocument
5	Plan van aanpak	BB5	Plan van aanpak, op te stellen door Inschrijver

Toelichting Bijlage B.1 Inschrijftarief

Inschrijftarief			
Onderwerp		Eis	
1	Gemiddelde Wmo reizigerstarief per kilometer	IT1	Inschrijver vermeldt op Bijlage B.1 het gemiddelde Wmo Reizigerstarief per kilometer, zowel exclusief BTW als inclusief BTW. Inschrijver kan hiertoe gebruik maken van het rittenbestand in Bijlage C. maar kan aan dit bestand geen rechten ontleen. Het gemiddelde Wmo Reizigers tarief per kilometer geldt gedurende de duur van de overeenkomst en eventuele verlengingsjaren en wordt jaarlijks uitsluitend verhoogd met het indexeringspercentage.
2	All-in tarief	IT2	Het inschrijftarief is een all-in tarief en dekt alle kosten die voortkomen uit de overeenkomst. Opdrachtgever gaat niet akkoord met bijkomende kosten gedurende de duur van de overeenkomst en eventuele verlengingsjaren.
3	Indexering	IT3	Opdrachtgever indexeert het Wmo Reizigerstarief jaarlijks, voor het eerst op 1 januari 2022, met de NEA-index. De index wordt jaarlijks berekend door het NEA te Zoetermeer en is over het algemeen in november bekend.
		IT4	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever jaarlijks binnen tien werkdagen na bekendmaking door het NEA schriftelijk over de hoogte van de NEA index, voorzien van een onderbouwing.

Toelichting Plan van aanpak

In het plan van aanpak dat Inschrijver opstelt en aanlevert, gaat Inschrijver in op de volgende vier (4) thema's met bijbehorende onderdelen.

Plan van aanpak			
Thema		Bijbehorende onderdelen	
1	Optimalisatie, communicatie en klanttevredenheid	PA1	<p>Optimalisatie</p> <ul style="list-style-type: none"> a. De wijze waarop training aan chauffeurs wordt geboden en waar de training uit bestaat. b. De mate waarin Inschrijver ervoor zorgt dat chauffeurs met verschillende reizigerstypen kunnen omgaan. c. De mate waarin gebruik gemaakt wordt van reizigersprofielen. d. De mate waarin Inschrijver, naast het programma van eisen binnen en binnen het geoffreerde tarief, de reiziger extra kwaliteit biedt. Denk hierbij aan kortere omrijdtijden, hogere stiptheid en een kortere voor aanmeldtijd in specifieke situaties. e. De mate waarin Inschrijver zich actief inzet om het Boekingsraam te vergroten. <p>Communicatie en klanttevredenheid</p> <ul style="list-style-type: none"> a. De mate waarin communicatie met reizigers wordt gemonitord en vormgegeven. b. De mate waarin verbetering wordt doorgevoerd naar aanleiding van monitoring. c. De mate waarin reizigers betrokken worden in het verbeterproces en de klachtenafhandeling.
2	Maatwerk en passend gebruik	PA2	<p>Maatwerk</p> <ul style="list-style-type: none"> a. De wijze waarop maatwerk wordt geleverd bij reizigers die ondersteuning nodig hebben bij zogenaamde last-mile, de transfer van taxibusje naar binnen. b. De mate waarin maatwerk wordt geboden aan reizigers die gebruik maken van georganiseerde activiteiten die een bepaalde aanvangs- en sluitingstijd kennen zoals (paramedische) sportactiviteiten, theaterbezoek ed. c. De mate waarin aan reizigers een zodanige voorrijdtijd kan worden gegeven, zodat reizigers niet onnodig hoeven te wachten. <p>Passend gebruik</p> <ul style="list-style-type: none"> a. De mate waarin de diensten van inschrijver zich verhouden tot het openbaar vervoer en lokale vervoersvoorzieningen, zodat ingezet wordt op passend gebruik van de regiotaxi. b. De mate waarin inschrijver bijdraagt aan het voorkomen van oneigenlijk gebruik van de Wmo taxipas door Reizigers.

Plan van aanpak (vervolg)			
Thema		Bijbehorende onderdelen	
3	Innovatie	PA3	<ul style="list-style-type: none"> a. De wijze waarin Inschrijver bijdraagt aan het efficiënter organiseren van het doelgroepenvervoer, ook op langere termijn. b. De mate waarin inschrijver synergievoordelen omschrijft die hij verwacht te behalen indien het doelgroepenvervoer op de door hem voorgestelde wijze georganiseerd/uitgevoerd wordt. c. De mate waarin inschrijver samenwerkt met andere vervoerders om het vervoer efficiënter in te richten.
4	Duurzaamheid	PA4	<ul style="list-style-type: none"> a. De wijze waarop Inschrijver concrete stappen zet, naast de genoemde eisen, in het kader van duurzaamheid. Het gaat om stappen en maatregelen anders dan de aandrijftechniek en brandstof van de voertuigen. Inschrijver geeft hierbij aan wat dat concreet betekent voor de CO₂-uitstoot en uitstoot van andere schadelijke stoffen (incl. de wijze van rapporteren en monitoren). b. De wijze waarop Inschrijver de uiteindelijke ambitie kan bereiken om per 2025 geheel zero emissie te rijden, aan de hand van een concreet stappenplan met tijdspad. Inschrijver geeft hierbij inzicht in zowel de inzet van de type voertuigen als in de ontwikkeling van het aantal gereden zero emissie kilometers. Inschrijver benoemt hierbij ook de benodigde (snel)laad-infrastructuur en de leverancier bij wie Inschrijver groene stroom gaat afnemen.

2.3.7 Gunning

De gunning van de opdracht vindt plaats op basis van een verhouding van 40 % op het criterium prijs en 60 % op het criterium kwaliteit.

Met de twee hoogst scorende inschrijvers worden overeenkomsten afgesloten. Aan de best scorende inschrijver wordt de uitvoering van de opdracht gegund. De nummer twee neemt plaats in de “wachtkamer” zonder dat daar een financiële vergoeding tegenover staat.

De inschrijving van de nummer twee wordt ‘bevroren’, alleen de prijzen worden volgens de vastgelegde indexeringsmethodiek aangepast. De wachtkamerovereenkomst wordt ingezet op het moment dat de overeenkomst met de gecontracteerde Opdrachtnemer eindigt. In dat geval neemt de nummer twee binnen uiterlijk twee maanden de uitvoering over.

Het rapportcijfer voor het criterium prijs telt voor 40 % mee, het rapportcijfer voor het criterium kwaliteit telt voor 60 % mee.

Gunning			
Gunningcriterium		Weging rapportcijfer	
1	Prijs	GU1	40 %
2	Kwaliteit (plan van aanpak)	GU2	60 %
Rapportcijfer			100 %

Bij een gelijke rangorde wordt de Inschrijving waarvan het rapportcijfer voor het criterium prijs het hoogst is beoordeeld, geacht als hoogste geëindigd te zijn.

De beslissing wordt aan de Inschrijvers per e-mail bekend gemaakt. De beslissing zal zowel op www.TenderNed.nl gepubliceerd worden als op de website van Regio Alkmaar.

2.3.8 Beoordeling van Inschrijvingen

De beoordeling van Inschrijvingen gebeurt aan de hand van de volgende volledig en correct ingevulde bijlagen:

Beoordeling van Inschrijvingen			
Bijlage		Omschrijving	
1	Bijlage B.1	BB1	Inschrijftarief
2	Bijlage B.2	BB2	Akkoordverklaring
3	Bijlage B.3	BB3	Holdingleverklaring (indien van toepassing)
4	Bijlage B.4	BB4	Uniform Aanbestedingsdocument
5	Plan van aanpak	BB5	Plan van aanpak, op te stellen door Inschrijver

Beoordelingsteam

Na opening van de Inschrijvingen start het beoordelingsteam met de beoordelingsprocedure. Het beoordelingsteam bestaat uit een afvaardiging van beleid-, kwaliteit- en uitvoeringsexpertise uit de deelnemende gemeenten. Het beoordelingsteam bestaat concreet uit drie beleidsmedewerkers en drie kwaliteitsmedewerkers/Wmo-adviseurs en wordt ondersteund en begeleid door twee inkoopadviseurs vanuit Netwerkorganisatie Regio Alkmaar.

Het beoordelingsteam kan gedurende de gehele procedure om verduidelijking vragen.

1. Toets op volledigheid

Eerst wordt beoordeeld of de Inschrijving volledig is. Als de Inschrijving niet volledig is, dan wordt de Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure.

2. Toets eisen en voorwaarden

Ten tweede wordt beoordeeld of Inschrijver voldoet aan de gestelde eisen en voorwaarden en hiermee akkoord gaat. Als Inschrijver op zijn Inschrijving heeft aangegeven dat hij niet aan de gestelde eisen en voorwaarden voldoet of als dit uit onderzoek blijkt, dan wordt Inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de Aanbestedingsprocedure.

3. Rapportcijfer prijs

Het rapportcijfer voor het criterium prijs wordt bepaald op basis van het inschrijftarief van de Inschrijver t.o.v. het inschrijftarief van de overige Inschrijvers. Het rapportcijfer voor kwaliteit wordt bepaald op basis van het plan van aanpak van Inschrijver. Het rapportcijfer voor het criterium prijs van een Inschrijver wordt op basis van de volgende bepalingen vastgesteld:

Als er meer dan twee inschrijvers zijn en het tarief van een Inschrijver wijkt meer af dan 20 % t.o.v. het gemiddelde tarief van de overige inschrijvers, volgt uitsluiting van deze inschrijver. Opdrachtgever wenst geen Inschrijver met een opportunistische inschrijving te contracteren.

Het rapportcijfer voor het criterium prijs wordt vervolgens aan de hand van de volgende formule vastgesteld op basis van de inschrijftarieven van de inschrijvers die dan nog deelnemen:

$\text{Rapportcijfer voor prijs} = \frac{\text{Laagste tarief waarmee is ingeschreven}}{\text{Tarief inschrijver}} \times 100 \% \times 10 \text{ punten, afgerond op 1 decimaal}$
--

4. Rapportcijfer kwaliteit (plan van aanpak)

Elk thema van het plan van aanpak moet met een voldoende worden beoordeeld. Anders volgt uitsluiting van verdere deelname van de Inschrijver. Elk thema krijgt een eigen rapportcijfer. Het uiteindelijke rapportcijfer voor kwaliteit wordt vervolgens bepaald op basis van de volgende weging:

Beoordeling plan van aanpak			
Thema		Weging rapportcijfer	
1	Optimalisatie, communicatie en klanttevredenheid	RK1	25 %
2	Maatwerk en passend gebruik	RK2	25 %
3	Innovatie	RK3	25 %
4	Duurzaamheid	RK4	25 %
Rapportcijfer voor kwaliteit			100 %

Bij de beoordeling van Thema 1. “Optimalisatie, communicatie en klanttevredenheid” wordt een 10 puntschaal gebruikt waarbij 10 de hoogste score vertegenwoordigd en KO leidt tot uitsluiting van verdere deelname door Inschrijver.

Beoordeling Thema 1. “Optimalisatie, communicatie en duurzaamheid	
Rapportcijfer	Toelichting
10	Het beoordelingsteam is ervan overtuigd dat Inschrijver op uitstekende wijze invulling geeft aan het gevraagde onder Thema 1. “Optimalisatie, communicatie en duurzaamheid”.
9	Het beoordelingsteam is ervan overtuigd dat Inschrijver op juiste wijze invulling geeft aan het gevraagde onder Thema 1. “Optimalisatie, communicatie en duurzaamheid”.
8	Het beoordelingsteam is ervan overtuigd dat Inschrijver op goede wijze invulling geeft aan het gevraagde onder Thema 1. “Optimalisatie, communicatie en duurzaamheid”.
7	Het beoordelingsteam is ervan overtuigd dat Inschrijver op voldoende wijze invulling geeft aan het gevraagde onder Thema 1. “Optimalisatie, communicatie en duurzaamheid”.
6	Het beoordelingsteam is ervan overtuigd dat Inschrijver op minimale wijze invulling geeft aan het gevraagde onder Thema 1. “Optimalisatie, communicatie en duurzaamheid”.
KO	Het beoordelingsteam is ervan overtuigd dat Inschrijver op onvoldoende wijze invulling geeft aan het gevraagde onder Thema 1. “Optimalisatie, communicatie en duurzaamheid”.

Bij de beoordeling van Thema 2. “Maatwerk en passend gebruik” wordt een 10 puntschaal gebruikt waarbij 10 de hoogste score vertegenwoordigd en KO leidt tot uitsluiting van verdere deelname door Inschrijver.

Beoordeling Thema 2. “Maatwerk en passend gebruik”	
Rapportcijfer	Toelichting
10	Het beoordelingsteam is ervan overtuigd dat Inschrijver op uitstekende wijze invulling geeft aan het gevraagde onder Thema 2. “Maatwerk en passend gebruik”.
9	Het beoordelingsteam is ervan overtuigd dat Inschrijver op juiste wijze invulling geeft aan het gevraagde onder Thema 2. “Maatwerk en passend gebruik”.
8	Het beoordelingsteam is ervan overtuigd dat Inschrijver op goede wijze invulling geeft aan het gevraagde onder Thema 2. “Maatwerk en passend gebruik”.
7	Het beoordelingsteam is ervan overtuigd dat Inschrijver op voldoende wijze invulling geeft aan het gevraagde onder Thema 2. “Maatwerk en passend gebruik”.
6	Het beoordelingsteam is ervan overtuigd dat Inschrijver op minimale wijze invulling geeft aan het gevraagde onder Thema 2. “Maatwerk en passend gebruik”.
KO	Het beoordelingsteam is ervan overtuigd dat Inschrijver op onvoldoende wijze invulling geeft aan het gevraagde onder Thema 2. “Maatwerk en passend gebruik”.

Bij de beoordeling van Thema 3. “Innovatie” wordt een 10 puntschaal gebruikt waarbij 10 de hoogste score vertegenwoordigd en KO leidt tot uitsluiting van verdere deelname door Inschrijver.

Beoordeling Thema 3. “Innovatie”	
Rapportcijfer	Toelichting
10	Het beoordelingsteam is ervan overtuigd dat Inschrijver op uitstekende wijze invulling geeft aan het gevraagde onder Thema 3. “Innovatie”.
9	Het beoordelingsteam is ervan overtuigd dat Inschrijver op juiste wijze invulling geeft aan het gevraagde onder Thema 3. “Innovatie”.
8	Het beoordelingsteam is ervan overtuigd dat Inschrijver op goede wijze invulling geeft aan het gevraagde onder Thema 3. “Innovatie”.
7	Het beoordelingsteam is ervan overtuigd dat Inschrijver op voldoende wijze invulling geeft aan het gevraagde onder Thema 3. “Innovatie”.
6	Het beoordelingsteam is ervan overtuigd dat Inschrijver op minimale wijze invulling geeft aan het gevraagde onder Thema 3. “Innovatie”.
KO	Het beoordelingsteam is ervan overtuigd dat Inschrijver op onvoldoende wijze invulling geeft aan het gevraagde onder Thema 3. “Innovatie”.

Bij de beoordeling van Thema 4. “Duurzaamheid” wordt een 10 puntschaal gebruikt waarbij 10 de hoogste score vertegenwoordigd en KO leidt tot uitsluiting van verdere deelname door Inschrijver.

Beoordeling Thema 4. “Duurzaamheid”	
Rapportcijfer	Toelichting
10	Het beoordelingsteam is ervan overtuigd dat Inschrijver op uitstekende wijze invulling geeft aan het gevraagde onder Thema 4. “Duurzaamheid”.
9	Het beoordelingsteam is ervan overtuigd dat Inschrijver op juiste wijze invulling geeft aan het gevraagde onder Thema 4. “Duurzaamheid”.
8	Het beoordelingsteam is ervan overtuigd dat Inschrijver op goede wijze invulling geeft aan het gevraagde onder Thema 4. “Duurzaamheid”.
7	Het beoordelingsteam is ervan overtuigd dat Inschrijver op voldoende wijze invulling geeft aan het gevraagde onder Thema 4. “Duurzaamheid”.
6	Het beoordelingsteam is ervan overtuigd dat Inschrijver op minimale wijze invulling geeft aan het gevraagde onder Thema 4. “Duurzaamheid”.
KO	Het beoordelingsteam is ervan overtuigd dat Inschrijver op onvoldoende wijze invulling geeft aan het gevraagde onder Thema 4. “Duurzaamheid”.

2.3.9 Bewijsstukken

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om zowel tijdens de beoordeling van Inschrijvingen als na gunning vragen om relevante bewijsstukken. Deze bewijsmiddelen dienen binnen zeven (7) werkdagen te worden aangeleverd.

In verband met eventuele wachttijden wordt geadviseerd verklaringen en bewijsstukken (voor zover niet voorradig) onmiddellijk aan te vragen. Het niet tijdig verstrekken van documenten na een daartoe strekkend verzoek kan leiden tot uitsluiting van de beoordelingsprocedure dan wel beëindiging van de overeenkomst.

2.3.10 Klachten

Bent u het niet eens met de opzet en de inhoud van de Aanbestedingsprocedure? Of vindt u dat de offerteaanvraag inclusief bijlagen niet overeenstemt met de geldende wet- en regelgeving?

Dan kunt u hiervoor een klacht indienen via het e-mailadres: contractmanagement@alkmaar.nl.

Het indienen van een klacht laat uitdrukkelijk onverlet hetgeen is bepaald over het tijdig melden van inconsistentie of onvolkomenheden.

3 BESCHRIJVING EN KENMERKEN WMO-VERVOER

3.1 Vervoergebied en reismogelijkheden

Het vervoergebied van Regiotaxi Noord-Kennemerland bestaat uit het grondgebied van de deelnemende gemeenten.

Het vervoer betreft taxivervoer van deur-tot-deur en/of vervoer van deur-tot-halte en/of vervoer van halte-tot-deur. Ritten beginnen of eindigen in het vervoergebied en zijn niet meer dan 27,5 km, gerekend vanaf het woonadres van Reiziger, met uitzondering van geïndiceerde puntbestemmingen voor Reizigers. Reizigers worden geacht gebruik te maken van Valys voor langere ritten.

Voor het vervoersysteem geldt dat het vervoer vraagafhankelijk is. Dit betekent dat ritten door Reizigers telefonisch, via e-mail, internet of app bij de centrale aangemeld worden.

3.2 Gesloten vervoersysteem

Regiotaxi Noord-Kennemerland is een gesloten vervoersysteem. Dat betekent dat uitsluitend Reizigers die beschikken over een indicatie (Geïndiceerde Reizigers) van een van de deelnemende gemeenten en hun eventuele begeleiders hiervan gebruik mogen maken. De deelnemende gemeenten bepalen zelf de toelatingscriteria voor een indicatie voor Regiotaxi van Reizigers.

De geïndiceerde Reizigers zijn in het bezit van een vervoerpas.

Geïndiceerde Reizigers krijgen jaarlijks een kilometerbudget van 2000 km per jaar of een budget van 1500 km per jaar indien men ook een scootmobiel heeft. Als jaar geldt het moment van pasafgifte. Indien de limiet van het budget is bereikt kan opdrachtgever in overleg met de reiziger het budget verhogen.

Opdrachtnemer heeft een vervoerplicht. Elke geïndiceerde Reiziger wordt vervoerd in een voertuig dat aansluit bij zijn/haar indicatie en de omstandigheden van de Reiziger. Opdrachtnemer stemt zijn vervoercapaciteit af op de vervoervraag.

Opdrachtgever beseft dat dit vervoer slechts efficiënt kan worden uitgevoerd als Opdrachtnemer ritcombinaties kan uitvoeren en er -waar nodig- wordt omgereden. Het -waar nodig- combineren van reizigers van andere vervoersystemen is toegestaan, met uitzondering van straattaxi.

3.3 Reizigers

3.3.1 Doelgroep

De doelgroep bestaat uit zowel Reizigers die kunnen lopen als Reizigers die rolstoel gebonden zijn of gebruik maken van een scootmobiel. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij passend vervoer voor Reizigers organiseert, waarbij de volgende opties zich voordoen:

Rolstoel

Dit betreft het vervoeren van de reiziger met en in een rolstoel. De volgende rolstoelen worden onderscheiden: elektrische rolstoel, opvouwbare rolstoel, rolstoel extra breed.

Scootmobiel

Dit betreft het vervoer van een scootmobiel, waarbij de reiziger in het voertuig plaats neemt op een reguliere zitplaats.

Begeleiding

Dit betreft het vervoer van een Reiziger en zijn/haar begeleider.

Verplicht voorin zitten

Dit betreft het vervoer van een Reiziger met een indicatie voor het voorin zitten.

3.2.2 Reizigers, meereizende personen, huisdieren en bagage

Reizigers, meereizende personen, huisdieren en bagage			
Omschrijving			
1	Aantal meereizende personen	RP1	Met elke Reiziger mogen niet meer dan twee personen meereizen.
2	Blindengeleidehond of hulphond	RP2	Met elke Reiziger mag een geïndiceerde blindengeleidehond of een hulphond van Reiziger meereizen.
3	Andere huisdieren	RP3	Reizigers mogen uitsluitend andere huisdieren meenemen in een tas op schoot en mits de veiligheid niet in het geding is.
4	Bagage	RP4	Elke Reiziger mag gratis niet meer dan één bagagestuk meenemen, mits dit geen zitplaats inneemt en niet lastiger, hinderlijk, gevaarlijk of verboden is, of kan leiden tot verontreiniging. Reiziger meldt bagage dat een zitplaats inneemt bij de ritreservering aan.
		RP5	De chauffeur bepaalt welke bagage wel of niet mee mag, in overleg met de Regiecentrale.

3.2.3 Reizigerstarieven

Reizigerstarieven			
Tarief		Voor wie	
1	Opstaptarief + Wmo reizigerstarief per kilometer	RT1	Geïndiceerde Reiziger
		RT2	Maximaal 2 kinderen van Reiziger in de leeftijd van 4 tot 12 jaar.
2	Gratis	RT3	Geïndiceerde begeleider van Reiziger
		RT4	Maximaal 2 kinderen van Reiziger in de leeftijd tot 4 jaar.
		RT5	Hulpmiddelen van Reiziger, zoals een rollator.
		RT6	Een geïndiceerde blindengeleidehond of een hulphond van Reiziger
3	4 x Opstaptarief + Kostendekkend tarief	RT7	Andere meereizende personen
4	Loze ritten	RT8	Bij 3 of meer loze ritten van een Reiziger binnen 2 maanden kan Opdrachtnemer maximaal 200% van het reizigerstarief bij Reiziger in rekening brengen.
5	Tariefdifferentiatie	RT9	Opdrachtgever is bevoegd tijdens de duur van de overeenkomst en eventuele verlengingsjaren tariefdifferentiatie toe te passen.

3.2.4 Rit reserveren door Reizigers

Rit reserveren door Reizigers			
Omschrijving			
1	Op basis van het gewenste vertrektijdstip	RR1	Reiziger geeft het gewenste vertrektijdstip uiterlijk 4 uur voor het gewenste vertrektijdstip door aan de Regiecentrale.
		RR2	Als een rit tussen 1 en 4 uur voor het gewenste vertrektijdstip wordt aangemeld, hoeft Opdrachtnemer het gewenste vertrektijdstip niet te accepteren. Opdrachtnemer spreekt in overleg met Reiziger een alternatief tijdstip af, waarbij Opdrachtnemer Reiziger een bindend alternatief voorstelt die niet meer afwijkt dan 45 minuten van het gewenste vertrektijdstip van Reiziger.
		RR3	Voor een reservering via internet (website, e-mail, app), geeft Reiziger het gewenste vertrektijdstip uiterlijk 2 uur voor het gewenste vertrektijdstip door aan de Regiecentrale.

Rit reserveren door Reizigers (vervolg)			
Omschrijving			
	Op basis van het gewenste vertrektijdstip (vervolg)	RR4	Voor ritten vanaf het Taxipoint in het ziekenhuis in Alkmaar geeft Reiziger het gewenste vertrektijdstip uiterlijk 30 minuten voor het gewenste vertrektijdstip door aan de Regiecentrale.
		RR5	Voor een reservering, waarbij het gewenste vertrektijdstip tussen 7:00 uur en 8:00 uur ligt, geeft Reiziger het gewenste verstrektijdstip uiterlijk de voorgaande dag voor 22:00 uur door aan de Regiecentrale.
		RR6	Reiziger mag een gereserveerde rit tot 60 minuten voor het gewenste vertrektijdstip annuleren bij Opdrachtnemer.
2	Op basis van het gewenste aankomsttijdstip	RR7	Reiziger geeft het gewenste aankomsttijdstip uiterlijk 4 uur voor het gewenste aankomsttijdstip door aan de Regiecentrale.
		RR8	Voor een reservering via internet (website, e-mail, app), geeft Reiziger het gewenste aankomsttijdstip uiterlijk 2 uur voor het gewenste aankomsttijdstip door aan de Regiecentrale.
3	Heenrit en retourrit	RR9	Reiziger kan bij een ritreservering van een heenrit direct een retourrit reserveren zonder tijdstip, mits de retourrit op dezelfde dag plaatsvindt als de heenrit. Reiziger kan het gewenste vertrektijdstip tot 1 uur voor het gewenste vertrektijdstip doorgeven aan de Regiecentrale...
4	Van te voren een rit reserveren	RR10	Reiziger kan tot maximaal drie maanden van te voren een rit reserveren.
5	Vaste ritten	RR11	Reiziger mag vaste ritten maximaal 12 maanden vooruit in één keer aanmelden, ook via Internet.
		RR12	Reiziger mag zelf de einddatum wijzigen of een van de vaste ritten annuleren.
6	Individueel vervoer	RR13	Individueel vervoer kan worden ingezet indien dit door omstandigheden vereist is. Opdrachtnemer en opdrachtgever treden in voorkomende situaties in overleg.
7	Feestdagen	RR13	Opdrachtnemer mag voor feestdagen een afwijkende procedure hanteren voor het aanvragen van ritten, waarbij ritten langer van te voren aangemeld worden en waarbij het aantal ritten per tijdseenheid kan worden gemaximeerd.

3.3 Omvang

3.3.1 Historische gegevens

Regiotaxi	Aantal ritten		Kosten (in hele euro's)		Pashouders
	2018	2019	2018	2019	Per 01-02-2020
Alkmaar	79.407	84.277	1.240.170	1.373.530	2.045
Bergen	23.071	24.178	419.887	497.557	1.440
Uitgeest	3.792	4.065	83.706	91.158	369
Castricum	21.406	22.465	425.079	489.939	1302
Heiloo	12.604	14.736	208.724	236.863	707
Langedijk	13.112	14.323	218.708	254.979	463
Heerhugowaard	23.351	23.487	423.000	441.355	851
Totaal	176.743	187.531	3.019.274	3.385.381	7.177

Inschrijver/Oprachtnemer kan aan deze gegevens geen rechten ontleen.

3.3.2 Ontwikkelingen tijdens de duur van de overeenkomst en eventuele verlengingsjaren

Ontwikkelingen tijdens de duur van de overeenkomst en eventuele verlengingsjaren			
Omschrijving			
1	Herindicaties	ON1	Gemeenten gaan mogelijk herindicaties uitvoeren op het huidige reizigersbestand. Opdrachtgever hanteert een actief beleid om de zelfredzaamheid van Reizigers te bevorderen. Opdrachtgever verwacht dat het volume hierdoor met 25 % kan afnemen of met 10 % kan toenemen.
2	Alternatief vervoer	ON2	Gemeenten behouden zich het recht voor om alternatieven te onderzoeken voor het vervoer, zoals het gebruik van regulier openbaar vervoer of vrijwilligersvervoer
3	Bundeling van vervoer	ON3	Gemeenten gaan onderzoeken welke synergievoordelen behaald kunnen worden indien verschillende vervoersvormen gebundeld worden.

4 WAT WIL OPDRACHTGEVER BEREIKEN?

4.1 Ruimte creëren voor een lokaal mobiliteitsbeleid

Opdrachtgever wil samenhang creëren tussen de Wmo-Regiotaxi, het openbaar vervoer en de lokale voorliggende voorzieningen. Het aanbod van lokale voorzieningen in de afzonderlijke gemeenten is divers en het eigen gebied verschilt van gemeente tot gemeente. Opdrachtgever wil inzetten op passend gebruik van de Wmo- regiotaxi door in de toewijzing van een beschikking de afweging of het gebruik van het reguliere OV en voorliggende lokale vervoersvoorzieningen mee te nemen.

4.2 Inzetten op passend en doelmatig gebruik

Opdrachtgever wil alvorens een Wmo-taxipas wordt toegekend dat alle alternatieven worden afgewogen. Daarnaast wil opdrachtgever een gebruikslimiet voor reizigers hanteren. Hierbij geldt in 2021 een maximum van 2.000 km per Reiziger en 1.500 km voor Reizigers met een scootmobiel als overgangsregeling voor de periode van 1 april 2021 t/m 31 december 2021. Vanaf 1 januari 2022 geldt het maximum van 2.000 km per Reiziger en maximum 1.500 km voor Reizigers met een scootmobiel per volledig kalenderjaar.

4.3 Boekingsraam

Opdrachtgever wil samen met de Opdrachtnemer het boekingsraam vergroten, zodat Opdrachtnemer efficiënter kan plannen en de betrouwbaarheid van het vervoersysteem nog meer vergroot.

4.4 Duurzaamheid

Opdrachtgever stimuleert het gebruik van schone en duurzame transportbrandstoffen. Opdrachtgever wil gedurende de contractperiode toegroeien naar geheel zero emissie van schadelijke stoffen. Vanaf 1 januari 2025 dient in lijn met het landelijke Bestuursakkoord emissie vrij te worden gereden. Het gaat om de feitelijke CO₂-uitstoot van de gereden kilometers.

4.5 Synergie en efficiency

Daar waar mogelijk: synergievoordelen behalen met andere vervoerstromen. Gemeenten zullen de komende twee jaar gaan onderzoeken op welke wijze zij mogelijk synergievoordelen kunnen behalen met andere vervoersstromen. Om dit onderzoek uit te voeren zal een businesscase worden opgesteld. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij zich actief opstelt om synergievoordelen met andere vervoerstromen te behalen, hetgeen blijkt uit zijn plan van aanpak.

5 PROGRAMMA VAN EISEN

Met de volgende formulieren verklaart Inschrijver dat hij voldoet en akkoord gaat met de volgende eisen en voorwaarden en dat de uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn:

Bijlage	Omschrijving
Bijlage B.2	Akkoordverklaring
Bijlage B.4	Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Als Inschrijver niet akkoord gaat of niet volledig is, wordt hij uitgesloten van verdere deelname.

5.1 Vervoersysteem

5.1.1 Wet- en regelgeving

Wet- en regelgeving			
Onderwerp		Eis	
1	Voorschriften en normen	WR1	Opdrachtnemer conformeert zich gedurende de looptijd van het contract aan geldende en eventueel in de toekomst tot stand komende voorschriften of normen op het gebied van veiligheid en rolstoelvervoer.

5.1.2 Bedieningsperiode

Bedieningsperiode			
Onderwerp		Eis	
1	Bedieningsperiode	BP1	De bedieningsperiode is dagelijks van 7:00 uur tot 24:00 uur.
		BP2	De enige uitzondering hierop is de avond van 31 december, waarop de bedieningstijd in overleg met Opdrachtgever wordt bepaald.
		BP3	Opdrachtnemer kan zich niet beroepen op eventuele belemmeringen zoals ziekte van chauffeurs en/of mankementen aan materieel en voertuigen en/of een tekort aan materieel en voertuigen.
		BP4	Opdrachtgever kan de bedieningsperiode gedurende de contractperiode verkorten of verlengen. De implementatietijd hiervan voor Opdrachtnemer wordt in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld.

5.1.3 Bereikbaarheid

Bereikbaarheid			
Onderwerp		Eis	
1	Telefonische bereikbaarheid	BR1	Opdrachtnemer gebruikt één centraal toegankelijk telefoonnummer voor ritreserveringen. De gemeenten beschikken over een 0800 nummer ten behoeve van de Wmo-regiotaxi.
		BR2	De gesprekskosten zijn niet meer dan het telefoontarief.
		BR3	Een keuzemenu heeft niet meer dan 2 keuzeopties.
		BR4	Reiziger of persoon die namens Reiziger de ritbestelling plaatst, krijgt direct een medewerker van Opdrachtnemer aan de lijn, die zowel een ritaanvraag als een informatieaanvraag kan verwerken.
		BR5	Als Reiziger na 180 seconden geen medewerker heeft gesproken, biedt Opdrachtnemer Reiziger de mogelijkheid om hem of haar terug te bellen.
2	Bereikbaarheid via website	BR6	Opdrachtnemer is via internet bereikbaar voor rit- en informatieaanvragen.
		BR7	Opdrachtnemer biedt via een beveiligde website informatie aan over het vervoersysteem, waaronder het vervoerreglement en biedt Reizigers in elk geval de volgende mogelijkheden: <ul style="list-style-type: none"> • Het reserveren van één of meerdere ritten. Bij een reservering via internet ontvangt de reiziger per ommegaande een bevestiging van de reservering(en) per via e-mail, whatsapp, SMS of vergelijkbaar. • Het inzien van de status van aangevraagde ritten, inclusief de verwachte aankomsttijd. • Het inzien van de einddatum voor gereserveerde vaste ritten. • Het annuleren van gereserveerde ritten. • Het inzien van de historie van de ritgegevens per startdatum van de overeenkomst. • Het inzien van het saldo van het reisbudget.
		BR8	De website is voorzien van een voorleesfunctie.
		BR9	De functionaliteiten van de website is geschikt voor smartphone of mobile app.

5.1.4 Vervoerpassen

Vervoerpassen			
Onderwerp		Eis	
1	Eigenschappen en kenmerken vervoerpassen	VP1	Met de vervoerpas is ritregistratie mogelijk.
		VP2	De vervoerpas is voorzien van de naam van Reiziger, pasnummer, pasfoto en brailleteken.
2	Verstrekken vervoerpassen	VP3	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de door Opdrachtgever geïndiceerde Reizigers in het bezit van een vervoerspas komen.
		VP4	Opdrachtnemer mag bij Reizigers een bijdrage in rekening brengen voor het aanmaken en leveren van de vervoerpas. De bijdrage is dan gelijk aan de kosten van een anonieme OV-chipkaart. De eventuele kosten voor vervangende vervoerpassen bij de ingang van de overeenkomst komen voor rekening van Opdrachtgever.
		VP5	Opdrachtnemer zorgt voor: <ul style="list-style-type: none"> • Het aanmaken van passen, voor Reizigers en bij diefstal, verlies of niet-functionerende passen • Het beheer van de database met pashouders; • De distributie van de vervoerspas inclusief begeleidende brief en vervoerreglement.
		VP6	Opdrachtnemer stuurt de vervoerpas binnen 5 werkdagen na opdracht van Opdrachtgever aan Reiziger.
3	Verlies en/of diefstal van vervoerpas	VP7	Bij verlies en/of diefstal van de vervoerspas komt het pasnummer te vervallen. De opdrachtnemer verstrekt aan de reiziger een nieuwe pas met een nieuw pasnummer.

5.2 Ritten

5.2.1 Aanmelding van een rit, ritreservering, gewenste vertrek- en aankomsttijdstip, reizigerskilometerbudget

Aanmelding van een rit, ritreservering, gewenste vertrek- en aankomsttijdstip, reizigerskilometerbudget			
Onderwerp		Eis	
1	Belscript	AR1	Elke ritreservering verloopt in eenzelfde volgorde. In het belscript van Opdrachtnemer is opgenomen welke vragen Opdrachtnemer aan Reiziger stelt om alle gegevens te verkrijgen die nodig zijn voor een ritreservering en langs welke volgorde deze gegevens aan Reiziger worden gevraagd.
2	Rit reserveren	AR2	Bij het aanmelden van een rit vraagt Opdrachtnemer aan Reiziger of Reiziger een rit wil reserveren met een gewenst ophaaltijdstip of met een gewenst aankomsttijdstip.
		AR3	Opdrachtnemer mag Reiziger tot 2 uur voor het gewenste vertrektijdstip een alternatieve vertrektijdstip aanbieden als dit leidt tot een efficiëntere en betrouwbaardere uitvoering. Opdrachtnemer vraagt bij de ritaanname of Reiziger hierover gebeld wil worden. Reiziger is niet verplicht hieraan mee te werken en het alternatieve verstrektijdstip te accepteren.
		AR4	Ritreserveringen zijn mogelijk via telefoon, internet (ook goed toegankelijk via een mobiele telefoon), e-mail, app en teksttelefoon.
3	Vaste ritten reserveren	AR5	In overleg met Reiziger mag Opdrachtnemer een vaste rit zelf annuleren als de rit is aangemeld op een officiële nationale Feestdag, tenzij Reiziger anders aangeeft. Onder officiële nationale Feestdagen worden verstaan: 1e en 2e Kerstdag, 1e en 2e Pinksterdag, 1e en 2e Paasdag, Hemelvaartsdag, Koningsdag en Nieuwjaarsdag.
4	Bevestiging van de ritreservering	AR6	Tijdens de aanmelding van een ritreservering bevestigt Opdrachtnemer de rit aan Reiziger en informeert Reiziger over het vertrektijdstip of het aankomsttijdstip bij een gewenste aankomsttijdstip, het vertrek- en aankomstadres en het reizigerstarief.
		AR7	Opdrachtnemer biedt Reiziger tijdens de aanmelding van een ritreservering de mogelijkheid via e-mail, WhatsApp, SMS of iets vergelijkbaars te communiceren over de bevestiging van de ritreservering.
		AR8	Opdrachtnemer biedt Reiziger tijdens de aanmelding van de ritreservering de Terugbelservice aan.
5	Signaleren maximum reizigerskilometerbudget	AR9	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over Reiziger, zodra 80% van het reizigerskilometerbudget van Reiziger is besteed.

5.2.2 Nauwkeurige voorrijdtijd, terugbelservice en vertragingsservice

Nauwkeurige voorrijdtijd, terugbelservice en vertragingsservice			
Onderwerp		Eis	
1	Nauwkeurige voorrijdtijd	NV1	Opdrachtnemer communiceert uiterlijk één uur voor aanvang van de rit een nauwkeurige voorrijdtijd aan reiziger.
2	Terugbelservice	NV2	De Terugbelservice geldt als Reiziger bij de aanmelding van de ritreservering hiermee heeft ingestemd en als het telefoonnummer van Reiziger is opgenomen in het Reizigersbestand bij de vaste contactgegevens van Reiziger. Reiziger kan op verzoek een ander telefoonnummer doorgeven.
		NV3	De Terugbelservice wordt door de chauffeur geactiveerd tussen 5 en 12 minuten voor de verwachte aankomsttijd.
		NV4	In plaats van een warm persoonlijk contact wordt de Terugbelservice als tekstbericht uitgevoerd als Reiziger hierom bij de aanmelding voor een ritreservering heeft verzocht.
3	Vertragingsservice	NV5	Als het voertuig later dan 15 minuten en 00 seconden na het gewenste vertrektijdstip dreigt voor te rijden, geldt de Vertragingsservice.
		NV6	Opdrachtnemer informeert Reiziger via telefonisch contact over de vertraging en de grootte daarvan in minuten, afgerond op 5 minuten.
4	Realtime reisinformatie	NV7	Opdrachtnemer biedt Reizigers realtime reisinformatie via beeldschermen aan in bijvoorbeeld ziekenhuizen.

5.2.3 Stiptheid

Stiptheid			
Onderwerp		Eis	
1	Vertrektijdgarantie	SH1	Als de rit minimaal 4 uur voor het gewenste vertrektijdstip bij de Regiecentrale is gereserveerd, is het voertuig tussen 0 en 15 minuten en 00 seconden voor of na het gewenste vertrektijdstip op het gewenste vertrekadres.
		SH2	Als een groepsrit minimaal 4 uur voor het gewenste vertrektijdstip bij de Regiecentrale is gereserveerd, is de vertrektijd tussen 0 en 15 minuten en 00 seconden na het einde van de groepsactiviteit.
		SH3	Als de rit is gereserveerd vanaf een Taxipoint, is het voertuig tussen 0 en 30 minuten en 00 seconden na de ritreservering op het vertrekadres.
		SH4	Reiziger mag eerder worden opgehaald dan 15 minuten en 00 seconden voor het gewenste vertrektijdstip, mits Reiziger hiermee instemt en Opdrachtnemer dit heeft geregistreerd.
		SH5	Als een voertuig eerder dan 15 minuten en 00 seconden, maar niet eerder dan 35 minuten en 00 seconden voor het gewenste vertrektijdstip bij Reiziger lijkt aan te komen, staat het Opdrachtnemer vrij Reiziger hierover te informeren en Reiziger via telefonisch contact te vragen of Reiziger akkoord gaat met het vroegere vertrektijdstip. Als Reiziger hiermee niet akkoord gaat, is eis DA1 van toepassing.
2	Aankomsttijdgarantie	SH6	Als de rit minimaal 4 uur voor het gewenste aankomsttijdstip bij de Regiecentrale is aangemeld, zet Opdrachtnemer de reiziger tussen 0 en 20 minuten en 00 seconden voor het gewenste aankomsttijdstip af op de plaats van bestemming. Dat geldt ook voor groepsritten.
		SH7	Als reiziger bij een Prioriteitsrit door Opdrachtnemer later dan de gewenste aankomsttijd op de bestemming wordt afgezet, krijgt betaald Opdrachtnemer aan reiziger het compensatiebedrag van € 25,00.
3	Registratie stiptheid	SH8	Voor het bepalen van de instaptijd van Reiziger in het voertuig en de uitstaptijd van Reiziger uit het voertuig geldt het moment van het gebruik van de vervoerpas van Reiziger of het gebruik van de knop met daaraan gekoppeld de GPS-coördinaten van de instaptijd.

5.2.4 Ophalen reiziger, reistijd en omrijdtijd

Ritten			
Onderwerp		Eis	
1	Melden bij Reiziger	OR1	De chauffeur meldt zich op het opgegeven vertrekadres bij Reiziger door aan te bellen of door zich te melden bij de receptie.
2	Wachttijd chauffeur	OR2	Chauffeur wacht minimaal drie (5) minuten totdat Reiziger bij de chauffeur is verschenen.
3	Reiziger meldt zich niet bij chauffeur of is niet aanwezig op het vertrekadres	OR3	Als de chauffeur Reiziger op het opgegeven vertrekadres niet aantreft of niet kan vinden, en het telefoonnummer van Reiziger is bij Opdrachtnemer bekend, zoekt Opdrachtnemer minimaal éénmaal telefonisch contact met Reiziger om de rit te kunnen uitvoeren. Als Reiziger niet op het vertrekadres aanwezig is en het vertrekadres is het woonadres van Reiziger, laat de chauffeur een briefje waarop hij de datum en het tijdstip heeft vermeld, achter in de brievenbus van Reiziger en meldt de chauffeur dit aan de Regiecentrale.
4	Maximale reistijd	OR4	De Reistijd is niet meer dan de Directe reistijd plus de Omrijdtijd.
5	Maximale omrijdtijd	OR5	De omrijdtijd is niet meer dan 15 minuten en 00 seconden voor ritten tot 10,0 kilometer.
		OR6	De omrijdtijd is niet meer dan 30 minuten en 00 seconden voor ritten langer dan 10,0 kilometer.
		OR7	Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken aanvullende afspraken als zich structurele congestie op bepaalde delen van een dag en/of op bepaalde dagen van de week aantoonbaar voordoet.

5.3 Regiecentrale

5.3.1 Rol en taken van de Regiecentrale

Rol en taken van de Regiecentrale			
Onderwerp		Eis	
1	Algemene taken	RC1	De Regiecentrale is belast met de ritreserveringen, ritplanning en rituitgifte; de kwantitatieve en kwalitatieve beheersing van de gehele dienst, waaronder ritregistratie, klachtafhandeling, financiële afrekening met de opdrachtgever, verantwoording van vervoersopbrengsten, aanspreekpunt voor de opdrachtgever, marketing en communicatie-activiteiten.
2	Aansturen voertuigen	RC2	De Regiecentrale stuurt de voertuigen aan. Chauffeurs communiceren de rit via statusmeldingen met de Regiecentrale.
3	Communicatie met de Reizigers	RC3	De Regiecentrale communiceert met de Reizigers.
		RC4	Als een Reiziger vragen heeft over een rituitvoering, heeft de Regiecentrale direct inzage in de status van de rit. Als deze status vervolgens niet overeenkomt met de beleving van Reiziger, dan neemt de Regiecentrale contact op met de chauffeur om dit te verifiëren.
4	Capaciteit en personele bezetting	RC5	De capaciteit van de Regiecentrale en de personele bezetting zijn afgestemd op het aantal Reizigers en de vervoerstroombestemming. De continuïteit is ook bij piekbelasting gegarandeerd.

5.3.2 Bereikbaarheid van de Regiecentrale

Bereikbaarheid Regiecentrale			
Onderwerp		Eis	
1	Bereikbaarheid voor reizigers	BC1	De Regiecentrale is voor de Reizigers bereikbaar van minimaal een half uur voor de aanvangstijd van de operationele uren tot en met de sluitingstijd van het systeem of zoveel later zolang Reizigers nog aanwezig zijn binnen het systeem.
		BC2	De gemiddelde wachttijd (telefonische bereikbaarheid) is niet meer dan 30 seconden.
2	Bereikbaarheid voor voertuigen	BC3	De Regiecentrale kan tijdens de operationele uren voortdurend in directe verbinding staan met de in het systeem aanwezige voertuigen.

5.3.3 Ritregistratiesysteem en software

Ritregistratiesysteem en software			
Onderwerp		Eis	
1	Ritregistratiesysteem	R11	Opdrachtnemer werkt met een door de controlerend accountant goedgekeurd geautomatiseerd ritregistratiesysteem. In dit ritregistratiesysteem neemt Opdrachtnemer de ritreserveringen op conform de hieraan gestelde eisen. Het gewenste vertrektijdstip en het gewenste aankomstijdstip kunnen eenmalig in het systeem worden ingevoerd en op een later tijdstip niet meer gewijzigd. Opdrachtgever is eigenaar van de gegevens en mag te allen tijde de data inzien van zowel de ritreserveringen als van de reeds verreden ritten.
		R12	Opdrachtnemer registreert en bewaart alle data van de ritaanvragen op basis waarvan hij ontegenstrijdig kan aantonen dat hij zich aan de hieraan gestelde eisen houdt. Bij twijfels of klachten hierover kan Opdrachtnemer telefoongesprekken met Reizigers overleggen. Opdrachtnemer neemt alle inkomende gesprekken op.
		R13	Opdrachtnemer zorgt dat, indien een Reiziger een rit geannuleerd heeft, dit aangetoond kan worden.
2	Software	R14	Opdrachtnemer beschikt over software waarmee validatie, autorisatie, identificatie en administratieve afhandeling van financiële- en reizigersgegevens kan worden verricht.
		R15	De software is geschikt om de in dit bestek beschreven taken uit te voeren.
		R16	De software kan bij ritreservering reizigers een betrouwbare ophaaltijd bepalen, die is afgestemd op basis van de beschikbare capaciteit en reeds ingeboekte ritten.
		R17	De software biedt de mogelijkheid om door Opdrachtgever aan te geven adressen uit sluiten voor bepaalde reizigers.
		R18	De software biedt de mogelijkheid om snel adresgegevens te kunnen vinden van bijvoorbeeld kerken, winkels, ziekenhuizen, stations en openbare gebouwen.
		R19	De software is geschikt om reizigers een OV-advies te geven.
		R110	De software kan op basis van door Opdrachtgever vast te stellen variabelen vaststellen of voor de gewenste verplaatsing van de reiziger een passend OV-alternatief aanwezig is.
		R111	De software is geschikt om tariefdifferentiatie, naar bijvoorbeeld tijdstip, doelgroep, aanwezigheid OV-alternatief, verplaatsing, te verwerken.

Ritregistratiesysteem en software (vervolg)	
Onderwerp	Eis
Software (vervolg)	<p>RI12</p> <p>De software is in staat de statusmeldingen te verwerken en te produceren. Opdrachtnemer heeft de volgende statusmeldingen in gebruik:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Rit geaccepteerd door Opdrachtnemer 2) Rit niet geaccepteerd door Opdrachtnemer 3) Rit gepland 4) Terugbelservice uitgevoerd 5) Voertuig onderweg naar Reiziger 6) Taxi te laat 7) Taxi kan opgegeven adres niet vinden 8) Reiziger gaat niet mee 9) Reiziger is ingestapt en rit is geregistreerd 10) Reiziger is uitgestapt en rit is geregistreerd 11) Loosmelding 12) Rit is geannuleerd door Opdrachtnemer 13) Rit is afgesloten 14) Rit is geaccepteerd te vroeg 15) Datum en tijd inzet voertuig 16) Positie voertuig bij ontvangst opdracht 17) Datum, tijd en positie voorstaan bij klant 18) Datum, tijd en positie loosrit 19) Datum, tijd en positie aankomstadres. <p>Opdrachtnemer logt alle telefoon- of tekstberichtacties, koppelt deze aan het ritnummer en legt deze als statusmelding vast.</p> <p>Opdrachtgever houdt de mogelijkheid open om gedurende het contract extra statusmeldingen te eisen.</p>
	<p>RI13</p> <p>In de software vermeldt Opdrachtnemer de GPS-posities, aan de hand waarvan vastgesteld kan worden waar het voertuig zich bevond op het moment dat een statusmelding werd verstuurd naar de Regiecentrale. GPS-plaatsbepaling wordt in minimaal 90 % van alle ritten geregistreerd. Als minder dan 90% van de ritten niet zijn geregistreerd, worden deze ritten als foute ritten gekenmerkt.</p> <p>Op het vertrek- en aankomstadres worden het tijdstip en de (GPS)locatie geregistreerd.</p> <p>Voor registraties waarbij de afstand tussen het gewenste en werkelijke vertrek- of aankomst adres groter is dan 200 meter, wordt aangenomen dat de registratie niet op de juiste locatie heeft plaatsgevonden.</p> <p>De GPS-coördinaten moeten voldoen aan de World Geodetic System (WGS 84).</p>

Ritregistratiesysteem en software (vervolg)			
Onderwerp		Eis	
	Software (vervolg)	RI14	<p>Opdrachtnemer kan op ieder gewenst moment in elk geval de volgende informatie per rit verstrekken:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Uniek nummer b) Code van eventuele onderaannemer die de rit uitvoert c) Uniek wagennummer van het voertuig dat de rit heeft uitgevoerd d) Datum en tijdstip ritreservering e) Gewenste vertrek- of aankomsttijdstip en datum f) Afgesproken vertrek- of aankomsttijdstip en datum g) werkelijke vertrektijd en datum h) werkelijke aankomsttijd en datum i) Nummer vervoerpas j) Het wel/niet gebruik van de vervoerpas voor het elektronisch registreren van de rit k) Vertrek- en aankomstadres l) De directe reisafstand in kilometers m) De directe reistijd n) Aantal vervoerde personen o) Aanduiding wel of niet een rolstoelrit p) Aanduiding wel of geen prioriteitsrit q) Aanvraag terugbelservice r) Status terugbelservice s) Status van de rit (wel/niet uitgevoerd en overige codes) t) De GPS-coördinaten van het gewenste vertrek- en aankomstadres + de gerealiseerde GPS-coördinaten en tijdstippen van de statusmeldingen 'daadwerkelijke vertrektijdstip', 'daadwerkelijke aankomsttijdstip', en 'tijdstip loosmelding'. <p>Het bijbehorende format wordt in overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vastgesteld.</p> <p>Opdrachtgever is bevoegd aanvullende informatie bij de opdrachtnemer op te vragen, zoals rittenstaten. Opdrachtnemer levert deze informatie binnen 5 werkdagen aan na het verzoek van Opdrachtgever.</p>
3	Updating	RI15	Opdrachtnemer updatet de geografische kaartgegevens in de software minimaal éénmaal per halfjaar, zodat nieuwe straten en adressen toegevoegd worden.
		RI16	Opdrachtnemer verwerkt binnen één maand de noodzakelijke aanpassingen in de software als gevolg van wijzigingen in de systeemkenmerken gedurende de contractperiode.

5.4 Chauffeurs en dienstverlening door chauffeurs

5.4.1 Chauffeurs

Chauffeurs			
Onderwerp		Eis	
1	Wettelijke eisen en 'Taxi ABC'	CH1	De chauffeurs voldoen aan de wettelijke eisen voor een taxichauffeur en zijn op de hoogte van het 'Taxi ABC'.
2	Het Nieuwe Rijden	CH2	De chauffeurs hebben met goed gevolg een training gevolgd van Het Nieuwe Rijden en passen dit toe in de dagelijkse praktijk.
3	Representatief	CH3	De chauffeurs zijn tijdens het vervoer correct gekleed. Dit betekent een donkere pantalon (of rok) en colbert, een licht overhemd of blouse en bijpassende schoenen. Tijdens de dienst draagt de chauffeur geen pet e.d. De chauffeurs dragen een badge voorzien van het logo van het vervoersysteem duidelijk zichtbaar op de borst.
4	Gebruik veiligheidsgordels	CH4	De chauffeurs zien toe op het gebruik van veiligheidsgordels. Als Reiziger weigert de veiligheidsgordel te gebruiken, vervalt de vervoerplicht. Deze eis vervalt voor Reizigers die een ontheffing van de Rijksdienst voor het Wegverkeer kunnen tonen.
5	Roken, alcohol, verdovende middelen, dranken en voedingsmiddelen	CH5	De chauffeurs zien erop toe dat in het voertuig niet wordt gerookt, geen alcohol wordt genuttigd en/of verdovende middelen worden gebruikt.
		CH6	De chauffeurs zien erop toe dat in de vervoermiddelen geen dranken en voedingsmiddelen worden gebruikt, behalve als Reizigers dit om medische redenen moeten.
6	Legitimatie	CH7	De chauffeurs zijn gerechtigd om Reiziger(-s) ter controle te vragen naar het legitimatiebewijs of vervoerspas.
7	Navigatieapparatuur	CH8	De chauffeurs kunnen de navigatieapparatuur in het voertuig bedienen.
8	Registratieapparatuur	CH9	De chauffeurs kunnen de registratieapparatuur in het voertuig bedienen en hebben kennis van de te gebruiken statusmeldingen.
9	Vervoerssysteem en vervoerreglement	CH10	De chauffeurs hebben uitstekende kennis van de spelregels het vervoersysteem en het vervoerreglement.
10	Wegen, straten en openbare gebouwen	CH11	De chauffeurs hebben goede kennis van wegen, straten en openbare gebouwen binnen het vervoergebied.
11	Rijstijl	CH12	De chauffeurs vervoeren Reizigers veilig en passen de rijstijl aan de weersomstandigheden aan.

Chauffeurs (vervolg)			
Onderwerp		Eis	
12	Verkeersveilig en comfortabel	CH13	De chauffeurs zorgen voor een (verkeers-)veilig en comfortabel vervoer van de Reizigers en passeert verkeersobstakels rustig en beheerst.
13	Uitdrukkingsvaardigheid	CH14	De chauffeurs hebben een goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal.
14	Gebruikersgroepen	CH15	De chauffeurs hebben aantoonbaar kennis van de omgang met de gebruikersgroepen.
15	Beperkingen en ziektebeelden	CH16	De chauffeurs herkennen diverse beperkingen bij de Reizigers en kunnen hiermee omgaan.
16	Levensreddend handelen en reanimatie	CH17	De chauffeurs zijn in het bezit of zijn bezig met het behalen van een geldig diploma 'Levensreddend handelen' en reanimatie.
17	Hulpmiddelen	CH18	De chauffeurs hebben kennis en ervaring met het opklappen, bedienen en vastzetten van de verschillende hulpmiddelen, zoals (elektrische) rolstoelen, scootmobielen en rollators.

5.4.2 Aanvullend voor chauffeurs die rolstoelvervoer uitvoeren

Aanvullend voor chauffeurs die rolstoelvervoer uitvoeren			
Onderwerp		Eis	
1	RIBS en het 'Rolstoel ABC'	AC1	De chauffeurs hebben voldoende kennis van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS) en zijn op de hoogte van het 'Rolstoel ABC'.
2	Code VVR	AC2	De chauffeurs werken volgens de meest recente Code VVR.
3	Opleiding en/of ervaring	AC3	De chauffeurs hebben een aantoonbare opleiding en/of ervaring met betrekking tot het rolstoelvervoer, bijvoorbeeld door het volgen van een cursus met aandacht voor het veilig vastzetten en vervoeren van Reizigers in een rolstoel.

5.4.3 Dienstverlening door chauffeurs

Dienstverlening door chauffeurs			
Onderwerp		Eis	
1	Instelling	DC1	De chauffeur hanteert een servicegerichte en klantvriendelijke instelling.
2	Aanbellen of aanmelden	DC2	De chauffeur belt aan bij Reiziger of meldt zich bij een centrale receptie.
		DC3	De chauffeur belt aan bij het aankomstadres van Reiziger als Reiziger hiertoe niet in staat is.
3	Begeleiding	DC4	De chauffeur begeleidt Reiziger desgewenst van en naar de deur.
4	Hulp bij het in- en uitstappen	DC5	De chauffeur verleent Reiziger desgewenst hulp bij het in- en uitstappen.
5	Bagage	DC6	De chauffeur helpt Reiziger desgewenst met het dragen van de bagage.
6	Orde en rust	DC7	De chauffeur zorgt voor orde en rust in het voertuig.
		DC8	Op verzoek van de Reiziger(-s) zorgt de chauffeur ervoor dat tijdens de taxirit geen muziek ten gehore wordt gebracht.
7	Vastzetten bagage en hulpmiddelen	DC9	De chauffeur zorgt in voorkomende situaties voor het deugdelijk vastzetten van bagage of hulpmiddelen.

5.4.4 Aanvullend voor chauffeurs die rolstoelvervoer uitvoeren

Aanvullend voor chauffeurs die rolstoelvervoer uitvoeren			
Onderwerp		Eis	
1	Omgangsvormen	AD1	De chauffeur voldoet aan de eisen die de Code VVR stelt voor het omgaan met Reizigers met functiebeperkingen.
2	Rolstoelen en scootmobielen	AD2	De chauffeur helpt Reiziger desgewenst bij de overstap uit de rolstoel naar een reguliere zitplaats.
		AD3	De chauffeur rijdt een rolstoel, eventueel inclusief inzittende, en/of scootmobiel, zonder inzittende, in en uit het voertuig.
3	Vastzetten rolstoel en scootmobielen	AD4	De chauffeur zet rolstoelen en scootmobielen verantwoord vast volgens de richtlijnen van de code VVR.

Aanvullend voor chauffeurs die rolstoelvervoer uitvoeren (vervolg)			
Onderwerp		Eis	
	Vastzetten rolstoel en scootmobielen (vervolg)	AD5	De chauffeur bergt in voorkomende situaties rolstoelvastzetmateriaal op, zodat dit materiaal geen gevaar oplevert tijdens het rijden of tijdens het in- en uitstappen.

5.5 Materieel en voertuigen

Materieel en voertuigen			
Onderwerp		Eis	
1	Goedgekeurd voor taxivervoer	MV1	Alle voertuigen zijn goedgekeurd voor taxivervoer door de Rijksdienst voor het wegverkeer.
2	Regeling permanente eisen taxi's (Wet Personenvervoer)	MV2	Alle voertuigen voldoen aan de Regeling permanente eisen taxi's (Wet Personenvervoer).
3	Voldoende voertuigen	MV3	Opdrachtnemer beschikt over voldoende voertuigen met een of meerdere rolstoelplaats(en).
4	Inzetten voor andere vormen van taxivervoer	MV4	Opdrachtnemer mag vervoermiddelen ook inzetten voor andere vormen van taxivervoer
5	Milieu	MV5	Opdrachtnemer zet bij de uitvoering van de opdracht voertuigen in behorende tot de 10% voertuigen met de geringste CO2 uitstoot in de bijbehorende voertuiggroep.
		MV6	Alle door Opdrachtnemer in te zetten voertuigen zijn indien mogelijk zero-emissie en dragen bij aan een zo laag mogelijke uitstoot. Indien zero-emissie niet mogelijk is zet Opdrachtnemer voertuigen in die minimaal voldoen aan de Euro 6-norm ((lichte voertuigen tot 3.500 kg) of Euro VI-norm (zware voertuigen vanaf 3.500 kg).
		MV7	Alle voertuigen zijn voorzien van brandstofverbruiksindicator, startstopsysteem en bandenspanningsmeter.
		MV8	Het onderhoudssysteem van de voertuigen is erop gericht om de milieubelasting van de voertuigen tot een minimum te beperken.
		MV9	Vervangende voertuigen voldoen minimaal aan Euro-6 en Euro-VI emissiestandaard.
		MV10	Elektrische voertuigen die in beheer van Opdrachtnemer worden opgeladen, worden opgeladen met groene stroom.

Materieel en voertuigen (vervolg)			
Onderwerp		Eis	
6	Winterbanden	MV11	Alle voertuigen zijn in de winterperiode, van 1 november tot en met 31 maart van elk jaar, voorzien van winterbanden of all weather banden als deze zijn voorzien van M + S (een sneeuwvlokje en berg).
7	Uiterlijk en reclame	MV12	Alle voertuigen hebben een fatsoenlijk uiterlijk. Voertuigen hebben bijvoorbeeld geen deuken en geen afwijkende kleuren en zien er aan de binnenzijde representatief uit. Het voeren van reclame is vooraf schriftelijk goedgekeurd door Opdrachtgever.
8	GPS en communicatiemiddelen	MV13	Alle voertuigen zijn voorzien van GPS en goedwerkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment contact kan worden opgenomen met de Regiecentrale en gebruikt kan worden bij noodsituaties.
9	Navigatieapparatuur	MV14	Alle voertuigen zijn voorzien van werkende navigatieapparatuur met actuele software.
10	Hulpmiddelen en handbagage	MV15	De in te zetten voertuigen hebben voldoende ruimte voor het vervoeren van hulpmiddelen en handbagage.
11	Kaartlezer	MV16	Alle voertuigen zijn voorzien van een kaartlezer die de vervoerpas van de Reizigers kan inlezen.
12	Registratieapparatuur	MV17	Alle voertuigen zijn voorzien van registratieapparatuur die bijdraagt aan het verzamelen van ritdata. Deze apparatuur geeft in elk geval ritinformatie, ritprijs, indicaties en adresinformatie weer voor de chauffeur.
13	EHBO, blusser, blusdeken, noodhamer en gordelsnijder	MV18	Alle voertuigen zijn voorzien van een gevulde EHBO trommel waarvan de inhoud voldoende houdbaar is, goedgekeurde schuim- of poederblusser, blusdeken, noodhamer en gordelsnijder.
14	Geschikte voertuigen	MV19	Opdrachtnemer vervoert de Reiziger in een voor hem/haar geschikt voertuig.
15	Taxi's en personenauto's	MV20	Op de achterbank van een personenwagen mogen niet meer dan twee Reizigers plaatsnemen.
16	Rolstoel- en minibussen	MV21	Rolstoel- en minibussen zijn voorzien van een verlaagde instap van niet meer dan 23 centimeter.
		MV22	Rolstoel- en minibussen zijn voorzien van een vaste trede. Losse treden of trapjes zijn niet toegestaan.
		MV23	Eventuele treden in rolstoel- en minibussen hebben een hoogte van niet meer dan 20 centimeter.

Materieel en voertuigen (vervolg)			
Onderwerp		Eis	
	Rolstoel- en minibussen (vervolg)	MV24	Rolstoel- en minibussen zijn voorzien van sta-, grip- en geleidestangen. Deze stangen zijn voorzien van een greeprofiel en/of kinbeschermer en zijn bij voorkeur in een zwavelgele kleur uitgevoerd.
17	Aanvullend voor rolstoelvoertuigen	MV25	De rolstoelplaats wordt bereikt met een lift of een oprijplaat met een zodanige hellingshoek dat het inrijden van de rolstoel ergonomisch verantwoord en veilig plaatsvindt.
		MV26	De rolstoelplaats is voorzien van veilige bevestiging voor zowel Reiziger als elk type rolstoel.
		MV27	Rolstoelvoertuigen zijn voorzien van opbergruimte voor vastzetmateriaal dan tijdens een rit niet wordt gebruikt.

5.6 SROI

SROI			
Onderwerp		Eis	
1	SROI	SR1	Opdrachtnemer zet 5 % van de aanneemsom van deze overeenkomst in voor de arbeidsinschakeling van lokale mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt en lokale werklozen en werkzoekenden, volgens de bepalingen op de website https://www.rpa-nhn.nl/projecten/social-return-investment
		SR2	Opdrachtgever faciliteert Opdrachtnemer door hierin projectmatig samen te werken.

5.7 Meldingen en klachten

5.7.1 Meldingen

Meldingen			
Onderwerp		Eis	
1	Meldingsprocedure	ME1	Opdrachtnemer neemt meldingen over de uitvoering van het vervoer in ontvangst en lost deze zo snel mogelijk op.
2	Registratie	ME2	Opdrachtnemer registreert van elke melding de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> • Naam indiener • Aard en inhoud • Datum en aanvangstijdstip rit • Nummer rit • Naam en geboortedatum leerling/werknemer/jeugdige • Wijze van afhandeling.

5.7.2 Klachten

Klachten			
Onderwerp		Eis	
1	Klachtenprocedure	KL1	Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch en/of per e-mail zijn ingediend.
		KL2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten.
		KL3	Indiener van een klacht ontvangt zo spoedig mogelijk, maar binnen 5 werkdagen nadat Opdrachtnemer de klacht heeft ontvangen, een schriftelijk antwoord met een inhoudelijke reactie van Opdrachtnemer.
		KL4	Opdrachtgever ontvangt van Opdrachtnemer van elke klacht een kopie, inclusief het schriftelijke antwoord met de inhoudelijke reactie.
2	Klachtenregistratie	KL5	Opdrachtnemer registreert van elke klacht de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> • Naam indiener • Aard en inhoud • Datum en aanvangstijdstip rit • Nummer rit • Naam en geboortedatum leerling/werknemer/jeugdige • Wijze van afhandeling.

Klachten (vervolg)			
Onderwerp		Eis	
2	Structureel gegrond verklaarde klachten	KL6	Opdrachtnemer levert een verbeterplan van aanpak bij Opdrachtgever aan, zodra sprake is van een situatie met 2 gegrond verklaarde klachten per 1.000 uitgevoerde ritten.
		KL7	Zodra het aantal gegrond verklaarde klachten gedurende twee opeenvolgende maanden hoger is dan 2% per 1.000 uitgevoerde ritten, levert Opdrachtnemer een plan van aanpak bij Opdrachtgever aan, welk plan in maatregelen voorziet om het aantal klachten onder het percentage van 2% per 1.000 ritten te brengen.
3	Geschillencommissie	KL8	Opdrachtnemer is aangesloten bij de Geschillencommissie Taxivervoer.

5.8 Reizigerstevredenheid

Reizigerstevredenheid			
Onderwerp		Eis	
1	Reizigerstevredenheids-onderzoeken	RT1	Opdrachtnemer werkt mee aan reizigerstevredenheids-onderzoeken door of in opdracht van Opdrachtgever.

5.9 Facturatie en betaling

Facturatie en betaling			
Onderwerp		Eis	
1	Maandfactuur	FB1	Opdrachtnemer levert facturen inclusief onderbouwing en de gegevens genoemd in Eis RI14 maandelijks binnen twee weken na het einde van elke maand waarop de factuur en de bijbehorende bijlagen betrekking hebben aan bij Opdrachtgever.
		FB2	Maandfacturen worden opgesteld met inachtneming van de voorwaarden voor Btw-teruggave. Hiertoe maakt Opdrachtnemer op de maandfacturen expliciet onderscheid tussen de gemaakte vervoerkosten door Opdrachtnemer, de ontvangen reizigersbijdragen en de te ontvangen vergoeding van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer, per onderdeel zowel in- als exclusief Btw.
2	Betaaltermijn	FB3	Na goedkeuring door Opdrachtgever betaalt Opdrachtgever de maandfacturen binnen 30 dagen na ontvangst ervan aan Opdrachtnemer.
3	Factuurcontrole	FB4	Opdrachtgever kan onafhankelijke adviseurs inschakelen om maandfacturen van Opdrachtnemer inclusief de bijbehorende bijlagen op juistheid te verifiëren.
		FB5	Als uit de factuurcontrole blijkt dat de maandfactuur en/of bijlagen niet juist zijn, komen de kosten van de adviseurs voor rekening van Opdrachtnemer.
4	Correctietermijn	FB6	Opdrachtnemer levert correcties op de factuur uiterlijk twee weken na afkeuring door Opdrachtgever bij Opdrachtgever aan. Opdrachtgever mag onbeperkt correcties aandragen bij Opdrachtnemer.

5.10 Maandrapportage, meldingen en klachtenrapportage, voortgangsoverleg en evaluatie

5.10.1 Managementrapportage, meldingen en klachtenrapportages

Maandrapportage, meldingen en klachtenrapportages			
Onderwerp		Eis	
1	Managementrapportage	MM1	<p>Opdrachtnemer levert elk kwartaal, binnen 15 kalenderdagen na afloop van elke maand, een managementrapportage aan bij Opdrachtgever met daarin opgenomen minimaal de volgende gegevens:</p> <ol style="list-style-type: none"> Het aantal reizigersritten per dag, met een uitsplitsing van het aantal ritten, per klokuur. Het aantal afgelegde reizigerskilometers per dag. Het aantal en percentage van het aantal ritten dat op tijd is verreden per dag en per maand. Het aantal en percentage reizigers met terugbelservice en het aantal en percentage reizigers dat is teruggebeld. Een overzicht van de gerealiseerde stiptheid van de uitgevoerde ritten, gecategoriseerd naar marges van 5 minuten. De gerealiseerde stiptheid voor het totale vervoer en waar mogelijk afzonderlijk voor gespecificeerde doelgroepen. Het aantal en percentage van de ritaanvragen dat binnen en buiten de gestelde eisen in behandeling is genomen. De incidenten tijdens het vervoer, zoals ongevallen met voertuigen of reizigers. De gemiddelde telefonische wachttijd bij de Regiecentrale. Het aantal en percentage no-show-ritten per dag Het aantal verstrekte nieuwe en vervangende passen. De ritten naar locaties waar de regiotaxi in principe niet voor bedoeld is, zoals dagbestedingslocaties. Indien de rit is uitgevoerd door een onderaannemer, de naam van de onderaannemer.
2	Meldingenrapportage	MM2	<p>Opdrachtnemer levert elk kwartaal, binnen 15 kalenderdagen na afloop van elke maand, een meldingenrapportage aan bij Opdrachtgever met daarin opgenomen minimaal de volgende gegevens:</p> <ol style="list-style-type: none"> Naam indiener melding. Aard en inhoud van melding. Datum en aanvangstijdstip rit. Nummer rit en, indien van toepassing, naam school. Naam en geboortedatum leerling/werknemer/jeugdige. Wijze van afhandeling.

Maandrapportage, meldingen en klachtenrapportages (vervolg)			
Onderwerp		Eis	
3	Klachtenrapportage	MM3	Opdrachtnemer levert per kwartaal, binnen 15 kalenderdagen na afloop van elke maand, een klachtenrapportage aan bij Opdrachtgever met daarin opgenomen minimaal de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> a. De datum van indiening; b. De datum van afdoening; c. De aard van de ingediende klachten; d. Op welke wijze en met welk resultaat de ingediende klachten zijn afgehandeld; e. Of de klachten gegrond of ongegrond zijn; f. Of de klachten wel of niet tot tevredenheid van de indiener zijn en de reden waarom de klachten niet tot tevredenheid van de indiener zijn afgehandeld, indien van toepassing.
4	Aanvullende rapportage	MM4	Opdrachtnemer levert elk kwartaal, binnen 15 kalenderdagen na afloop van elk kwartaal, een rapportage aan bij Opdrachtgever met daarin opgenomen een overzicht van de pashouders die gedurende het jaar voor de laatste dag van het desbetreffende kwartaal geen rit hebben gemaakt.

5.10.2 Voortgangsoverleg Opdrachtgever - Opdrachtnemer

Voortgangsoverleg			
Onderwerp		Eis	
1	Maandelijks overleg	VO1	Elke maand vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Tijdens dit overleg komt de algehele gang van zaken aan de orde evenals, ontwikkelingen, klachten en de afhandeling ervan en/of onvolkomenheden, de maandrapportage en de meldingen-, klachten- en aanvullende rapportage.
2	Vast contactpersoon	VO2	Een vast contactpersoon neemt namens Opdrachtnemer deel aan dit overleg. Deze contactpersoon is beslissingsbevoegd namens Opdrachtnemer.
3	Frequentie overleg	VO3	Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen in gezamenlijk overleg de frequentie van de overleggen wijzigen.

5.10.3 Evaluatie

Evaluatie			
Onderwerp		Eis	
1	Evaluatie	EV1	Opdrachtgever is bevoegd een onderzoek in te stellen naar de feitelijke kwaliteit van de uitvoering van het vervoer en de beleving daarvan door de reiziger. Opdrachtnemer verleent hieraan alle medewerking.

5.11 Informatievoorziening aan Reizigers

Informatievoorziening aan Reizigers			
Onderwerp		Eis	
1	Brief met het vervoerreglement	IV1	Opdrachtnemer is voor aanvang van de ingangsdatum van de overeenkomst éénmalig verantwoordelijk voor de informatievoorziening aan alle Reizigers via een brief met het vervoerreglement.
2	Informatiefolder	IV2	Opdrachtnemer stelt in overleg met Opdrachtgever een informatiefolder op met gedragsregels dat aan Reizigers wordt overhandigd.
3	Meldpunt voor klachten	IV3	Opdrachtnemer en Opdrachtgever communiceren het telefoonnummer, adres en e-mailadres van het meldpunt voor klachten, via de internetsite en de informatiefolder.
4	Voorlichting en promotieactiviteiten	IV2	Opdrachtgever zorgt voor de voorlichting aan de Reizigers, waaronder eventuele promotieactiviteiten om het Reizigersgebruik te verhogen.

6 VERGOEDING DIENSTVERLENING

6.1 Basisvergoeding

Basisvergoeding			
Onderwerp			
1	Declarabele kosten	BV1	Opdrachtnemer ontvangt van Opdrachtgever een basisvergoeding per declarabele kilometer voor het uitvoeren van ritten. Declarabele kilometers zijn verreden kilometers van geïndiceerde Reizigers tot en met 25 kilometer en verreden kilometers van geïndiceerde Reizigers van en naar puntbestemmingen.
		BV2	Opdrachtnemer ontvangt van Opdrachtgever per verreden Reizigersrit een starttarief van vier maal het gemiddelde kilometertarief dat Opdrachtnemer bij zijn Inschrijving heeft aangeleverd.
		BV3	Opdrachtnemer ontvangt van Opdrachtgever per verreden Reizigersrit van een reiziger met een indicatie voor 'moet voorin zitten' een toeslag van 10 % op het gemiddelde kilometertarief dat Opdrachtnemer bij zijn Inschrijving heeft aangeleverd.
		BV4	Uitsluitend werkelijk uitgevoerde Reizigersritten worden vergoed. Deze ritten zijn (per reiziger) voor aanvang van de rit en bij beëindiging van de rit geregistreerd, via uitlezing van de kaartleesapparatuur in het voertuig. Als enige uitzondering hierop geldt dit ook voor Reizigers ritten van Reizigers die (tijdelijk) geen pas bezitten. Deze ritten zijn als zodanig geregistreerd en de gegevens van Reizigers zijn herleidbaar.
		BV5	Het aantal kilometers per rit wordt vastgesteld op basis van de kortste route over de weg. Deze wordt bepaald met de laatste versie van het softwareprogramma Easytravel of een andere minimaal gelijkwaardige routeplanner die goedgekeurd is door Opdrachtgever. Hiervoor gelden de standaard fabriekinstellingen. De afstand wordt rekenkundig afgerond tot één cijfer achter de komma.
		BV6	De ritvergoeding is mede afhankelijk van de geleverde prestatie, zoals beschreven staat in paragrafen 6.2 en 6.3.
2	Niet declarabele kosten	BV7	Niet declarabel zijn reizigerskilometers van begeleiders, kinderen van 0 tot en met 11 jaar, hulphonden, de chauffeur indien deze ook reizigers is en het vervoer van bagage.
		BV8	No-show ritten, foute ritten en loze ritten worden niet vergoed.
		BV9	Ritten die niet of te laat door Reizigers zijn geannuleerd en vervolgens niet zijn uitgevoerd, worden niet vergoed.

Basisvergoeding (vervolg)			
Onderwerp			
	Niet declarabele kosten (vervolg)	BV10	De Reizigersbijdragen maken geen deel uit van de vergoeding van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer int de reizigersbijdragen namens opdrachtgever en draagt deze af aan Opdrachtgever. Inning vindt in het voertuig plaats of via incasso's.

6.2 Dervingsvergoeding

Dervingsvergoeding			
Onderwerp			
1	Dervingsvergoeding	DV1	Opdrachtnemer ontvangt van Opdrachtgever een dervingvergoeding van € 0,30 per minder verreden Reizigerskilometer onder 600.000 kilometer per jaar als het aantal declarabele kilometers lager is dan 600.000 kilometer per jaar door gerichte maatregelen door Opdrachtgever in het Wmo-beleid tijdens de duur van de overeenkomst en eventuele verlengingsjaren. Hiertoe wordt jaarlijks naar het totaal aantal declarabele kilometers gekeken over de periode september tot en met augustus van het volgende kalenderjaar.
		DV2	De dervingsvergoeding vervalt als het lager aantal kilometers (mede) wordt veroorzaakt door een mindere uitvoeringskwaliteit door Opdrachtnemer.

6.3 Relatie stiptheid - ritvergoeding

Relatie stiptheid - ritvergoeding			
Onderwerp			
1	Relatie stiptheid-ritvergoeding	RS1	Opdrachtnemer ontvangt van Opdrachtgever een lagere ritvergoeding voor elke rit die niet conform de stiptheidseisen is uitgevoerd. Deze bepaling geldt ook bij onvoorziene omstandigheden, zoals overmacht en uitzonderingsgevallen.
2	Ritvergoeding voor ritten met een gewenst voorrijtjdstip	RS2	De ritvergoeding is 100% als de afwijking voor of na het gewenste voorrijtjdstip tussen 0 en 14 minuten en 59 seconden is.
		RS3	De ritvergoeding is 90% als de afwijking voor of na het gewenste voorrijtjdstip tussen 15 en 19 minuten en 59 seconden is.
		RS4	De ritvergoeding is 80% als de afwijking voor of na het gewenste voorrijtjdstip tussen 20 en 24 minuten en 59 seconden is.

Relatie stiptheid – ritvergoeding (vervolg)			
Onderwerp			
	Ritvergoeding voor ritten met een gewenst voorrijdtijdstip (vervolg)	RS5	De ritvergoeding is 60% als de afwijking voor of na het gewenste voorrijdtijdstip tussen 25 en 29 minuten en 59 seconden is.
		RS6	De ritvergoeding is 40% als de afwijking voor of na het gewenste voorrijdtijdstip tussen 30 en 34 minuten en 59 seconden is.
		RS7	De ritvergoeding is 20% als de afwijking voor of na het gewenste voorrijdtijdstip tussen 35 en 39 minuten en 59 seconden is.
		RS8	De ritvergoeding is 0% als de afwijking voor of na het gewenste voorrijdtijdstip groter is dan 40 minuten.
3	Ritvergoeding voor ritten met een gewenst aankomsttijdstip	RS9	De ritvergoeding is 100% als de afwijking voor het gewenste aankomsttijdstip tussen 0 en 20 minuten en 00 seconden is.
		RS10	De ritvergoeding is 75% als de afwijking voor het gewenste aankomsttijdstip tussen 20 en 25 minuten en 00 seconden is.
		RS11	De ritvergoeding is 50% als de afwijking voor het gewenste aankomsttijdstip tussen 25 en 30 minuten en 00 seconden is.
		RS12	De ritvergoeding is 25% als de afwijking voor het gewenste aankomsttijdstip tussen 30 en 35 minuten en 00 seconden is.
		RS13	De ritvergoeding is 0% als de afwijking voor het gewenste voorrijdtijdstip meer dan 35 minuten en 00 seconden is.
		RS14	De ritvergoeding is 50% als de afwijking na het gewenste aankomsttijdstip tussen 0 en 10 minuten en 00 seconden is.
		RS15	De ritvergoeding is 0% als de afwijking na het gewenste aankomsttijdstip meer dan 10 minuten en 00 seconden is of meer dan 00 minuten en 00 seconden bij een prioriteitsrit.

Bijlage A. Overeenkomst en VNG inkoopvoorwaarden

Bijlage A.1 Overeenkomst

Bijlage A.2 VNG Inkoopvoorwaarden

Bijlage B. Voor de Inschrijving aan te leveren documenten

Inschrijver levert de volgende onderstaande documenten volledig en naar waarheid ingevuld en correct ondertekend aan:

In te vullen en aan te leveren documenten			
Onderwerp		Omschrijving	
1	Bijlage B.1	BB1	Inschrijftarief
2	Bijlage B.2	BB2	Akkoordverklaring
3	Bijlage B.3	BB3	Holdingleverklaring (indien van toepassing)
4	Bijlage B.4	BB4	Uniform Aanbestedingsdocument
5	Plan van aanpak	BB5	Plan van aanpak, op te stellen door Inschrijver

Bijlage B.1 Inschrijftarief

Bijlage B.2 Akkoordverklaring

Bijlage B.3 Holdingleverklaring (indien van toepassing)

Bijlage B.4 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Plan van aanpak

Door Inschrijver op te stellen.

Bijlage C. Ritbestand november 2019