

AANBESTEDINGSLEIDRAAD

EUROPESE AANBESTEDING

REGIOTAXI HAAGLANDEN

(TENDER NR. 275640)



INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding.....	6
1.1	Algemeen	6
1.2	Beschrijving Regiotaxi Haaglanden	6
1.3	Aanbesteding	6
1.3.1	Eén perceel.....	6
1.3.2	Procedure met onderhandeling	6
1.3.3	Inhoud van de onderhandelingen.....	7
1.3.4	Afronden procedure	7
1.4	Beleid en visie.....	7
1.4.1	Klantbeleving	7
1.4.2	Duurzaamheid.....	8
1.4.3	Mmmove en kleinschalig vervoersaanbod.....	8
1.4.4	Inkoop lege stoelen in ov.....	8
1.5	Opdracht.....	8
1.6	Samenvoeging callcenter en uitvoering vervoer.....	8
1.7	Contractbeheer	9
1.8	Overeenkomst	9
1.9	Wachtkamervereenkomst	9
1.10	Beste Kwaliteit Prijsverhouding	10
1.11	Publicatie van de gegunde opdracht.....	10
1.12	Nederlands recht.....	11
1.13	Doel van de Aanbestedingsleidraad	11
2	Tijdpad en inschrijven	12
2.1	Tijdpad	12
2.2	Aanbestedingsprocedure	12
2.2.1	Aankondiging	12
2.2.2	Contactgegevens	12
2.2.3	Nota's van Inlichtingen	13
2.3	Indienen van de inschrijving digitaal via TenderNed	14
2.4	Opening	15
2.5	Beoordeling van de inschrijving.....	15
2.6	Volledigheid van de inschrijvingen	15
2.7	Niet gunnen.....	16
2.8	Voorwaarden inschrijving	16
2.9	Uitsluiting van verdere deelname	17
2.10	Inschrijven combinatie (samenwerkingsverband) of met onderaannemer(s) ..	17
2.11	Vertrouwelijkheid/intellectueel eigendom	19
2.12	Retourzendingen	19

2.13	Kostenvergoeding.....	20
2.14	Inkoopvoorwaarden.....	20
2.15	Geschillen/ Rechtsbescherming/ Klachten.....	20
2.16	Klachtencommissie.....	21
2.17	Leeswijzer.....	22
3	Beoordeling.....	23
3.1	Beoordelingsteam.....	23
3.2	Procedure van beoordelen.....	23
3.3	Gunningscriteria/beoordelingssystematiek.....	23
3.4	Gunning.....	23
4	Programma van Eisen.....	25
4.1	Klanten.....	25
4.1.1	Reizigersgroepen.....	25
4.1.2	Oneigenlijk gebruik Regiotaxi Haaglanden.....	25
4.1.3	Specifieke opties Wmo-pashouders.....	26
4.1.4	Extra rechten (opties) bij vervoer:.....	26
4.1.5	Medische begeleiding.....	26
4.1.6	Sociaal begeleider.....	26
4.1.7	Kilometerbudget.....	26
4.1.8	OV begeleiderskaart.....	27
4.1.9	Assistentiehonden en andere (huis)dieren.....	27
4.1.10	Meenemen van hulpmiddelen.....	27
4.1.11	Kinderen.....	28
4.1.12	Wmo-Vervoerspas.....	28
4.1.13	Gegevens pashouder.....	29
4.2	Vervoergebied en reismogelijkheden.....	29
4.2.1	Vervoergebied.....	29
4.2.2	Puntbestemming.....	29
4.2.3	Ritten langer dan 25 kilometers.....	29
4.3	Data-uitwisseling.....	30
4.3.1	Dataprotocol.....	30
4.3.2	Uitbreiding van informatiegegevens gedurende de looptijd van het contract.....	30
4.3.3	Woordenboek Reizigerskenmerken.....	30
4.3.4	Informatiestandaard.....	30
4.3.5	Ritgegevens.....	31
4.3.6	Gps-data format.....	31
4.3.7	Statusmeldingen.....	31
4.3.8	Datatoelevering.....	31
4.4	Communicatie.....	32
4.4.1	Aanvraag ritten.....	32
4.4.2	Uitwisseling informatie klant naar opdrachtnemer.....	32
4.4.3	Fouten in de opties.....	32
4.4.4	Calamiteiten.....	33
4.5	Eisen aan software en telefonie.....	33
4.5.1	Software.....	33

4.5.2	Telefonie	35
4.5.3	Wachttijden telefonie	35
4.5.4	Internet.....	35
4.5.5	Gegevensbescherming en -overdracht	36
4.6	Eisen aan de centrale.....	36
4.6.1	Centrale van de opdrachtnemer.....	36
4.6.2	Openingstijden centrale.....	37
4.6.3	Contact met voertuigen	37
4.6.4	Agendasoftware.....	37
4.7	Uitvoering	37
4.7.1	Ritreserveringsproces.....	37
4.7.2	Vervoerplicht en continuïteit.....	37
4.7.3	Exploitatieperiode	38
4.7.4	Eisen aan de rit	38
4.7.5	Groepsritten.....	40
4.7.6	Vertrektijd en aankomsttijd.....	40
4.7.7	Ritspreiding en alternatieve vertrektijd	41
4.7.8	Vooraanmeldtijd	41
4.7.9	Marges en stiptheid.....	42
4.7.10	Toegestane reistijd	42
4.7.11	Vaststellen klantentarieven en betalingsmogelijkheid	43
4.7.12	Automatische incasso	43
4.7.13	Incasso risico	44
4.7.14	Belservice	44
4.7.15	Vaste ritten.....	44
4.7.16	Bevestiging van de ritreservering.....	45
4.7.17	Geven ov-advies.....	45
4.7.18	Doelgroep ov-advies	45
4.7.19	Vervangend vervoer na een loosmelding.....	46
4.7.20	Het ophalen van de klant.....	46
4.7.21	Communicatie met de klant bij het ophalen.....	46
4.7.22	Loosmelding.....	47
4.7.23	Betalingsbewijs	47
4.7.24	Rolstoelvervoer	47
4.7.25	Bijzondere omstandigheden	48
4.7.26	Informatiebijeenkomsten/ keukentafelgesprekken	48
4.8	Personeel	48
4.8.1	Eisen aan de chauffeur	48
4.8.2	Dienstverlening van de chauffeur.....	49
4.8.3	Overig personeel opdrachtnemer	50
4.8.4	Social return uitvoering	50
4.8.5	Kosten SROI	51
4.9	Materieel	51
4.9.1	Algemene voertuigeisen	51
4.9.2	Inzet en toegankelijkheid materieel.....	52
4.9.3	Rolstoelvervoer	52
4.9.4	Uitstraling en kleurstelling van het voertuig	52
4.9.5	Milieu aspecten.....	53
4.10	Communicatie en klachtenprocedure.....	53
4.10.1	Overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer	53
4.10.2	Consumentenplatform	53
4.10.3	Promotie.....	53
4.10.4	Klachtenprocedure.....	54
4.10.5	Klanttevredenheid.....	54

4.11	Financiële zaken.....	55
4.11.1	Btw.....	55
4.11.2	Hoogte klantbijdrage.....	55
4.11.3	Inning en afdracht klantbijdrage.....	56
4.11.4	Vergoeding aan de opdrachtnemer.....	56
4.11.5	Verantwoording en factuur.....	57
4.11.6	Verkoopopbrengsten en accountantsverklaring.....	58
4.11.7	Prijsindex.....	59
4.11.8	Bonus/malus regeling.....	59
4.11.9	Algemene boeteregeling.....	59
4.12	Controle en toezicht.....	59
4.12.1	Audit.....	60
4.12.2	Verzekering.....	60
4.13	Plan van aanpak implementatie.....	60
5	Uitsluitingsgronden en bewijsstukken.....	61
5.1	Uitsluitingsgronden.....	61
5.2	Bewijsstukken.....	61
5.2.1	Aanleveren van de bewijsstukken.....	61
6	Minimum geschiktheidseisen.....	63
6.1	Financiële en economische draagkracht.....	63
6.1.1	Eis: Solvabiliteit.....	63
6.1.2	Eis: Verzekeringen.....	64
6.2	Beroepsbevoegdheid.....	64
6.2.1	Eis: Inschrijving beroeps- of handelsregister.....	64
6.2.2	Eis: Cao-verklaring.....	65
6.2.3	Eis: Vergunning Wet Personenvervoer 2000.....	65
6.2.4	Verklaring en bewijsstukken:.....	65
6.3	Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid.....	65
6.3.1	Eis: Kerncompetentie Uitvoeren van Vraagafhankelijk vervoer.....	66
6.3.2	Eis: TX-Keur / Iso 9001:2015.....	66
7	Selectie.....	67
7.1	Ritaantallen vraagafhankelijk vervoer.....	67
7.2	Duurzaamheid.....	67
7.3	Kwaliteit.....	67
7.4	Totaalscore.....	68
8	Gunningscriteria.....	69
8.1	Algemeen.....	69
8.2	Prijs.....	69
8.3	Kwaliteit.....	70
9	Overzicht bijlagen.....	73

1 INLEIDING

1.1 Algemeen

Voor u ligt de Aanbestedingsleidraad voor de Aanbesteding Vervoer Regiotaxi Haaglanden. Regiotaxi Haaglanden is het Collectief Vraagafhankelijk Vervoersysteem (CVV) van de gemeenten Delft, Midden Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Zoetermeer, Leidschendam-Voorburg, Rijswijk, Wassenaar, Westland en Den Haag. De Aanbestedende Dienst, de Metropoolregio Rotterdam Den Haag (MRDH), nodigt u uit om op basis van dit document een verzoek tot deelname en, op verzoek, een inschrijving te doen.

1.2 Beschrijving Regiotaxi Haaglanden

Regiotaxi Haaglanden is als aanvullend openbaar vervoersysteem ook opengesteld voor geïndiceerde doelgroepen zoals Wmo-klanten van de deelnemende gemeenten. De gemeente Den Haag heeft een eigen vervoersysteem voor hun Wmo-klanten. Uitdrukkelijk wordt opgemerkt dat het Wmo-vervoer vervoer van de gemeente Den Haag geen onderdeel uitmaakt van deze opdracht. Ov-gebruikers vanuit de gemeente Den Haag mogen wel gebruik maken van Regiotaxi Haaglanden. In bijlagen 3 tot en met 7 vindt u meer informatie.

1.3 Aanbesteding

1.3.1 Eén perceel

De Metropoolregio Rotterdam Den Haag (MRDH), en verder in de navolgende hoofdstukken genoemd "de opdrachtgever", heeft besloten om het vervoer en het callcenter van Regiotaxi Haaglanden als één geheel aan te besteden vanwege het expireren van de overeenkomsten met de vervoerders en het Callcenter per 15 maart 2021. Informatie betreffende de opdrachtgever treft u aan op de website van Metropoolregio Rotterdam Den Haag (zie <http://MRDH.nl>). Het doel van deze Europese Aanbesteding is om te komen tot een overeenkomst met één dienstverlener die in opdracht van de opdrachtgever de zorg op zich neemt voor het uitvoeren van de werkzaamheden waarvan de aard en de omvang is beschreven in deze aanbestedingsleidraad.

1.3.2 Procedure met onderhandeling

Deze Aanbesteding vindt plaats op basis van De Aanbestedingswet 2012, voor het laatst gewijzigd per 1 juli 2016, ter implementatie van de richtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU. U kunt dit document vinden op: www.wetten.overheid.nl. De aankondiging van de Aanbesteding is per **07-08-2020** op www.TenderNed.nl geplaatst en daarmee tevens verzonden aan het platform van de Europese Unie (TED) ter publicatie. Het TenderNednummer is 275640. Gekozen is voor de Mededingingsprocedure met Onderhandeling. De opdrachtgever controleert allereerst van iedere inschrijver of er reden is voor uitsluiting van deelname aan deze Aanbestedingsprocedure. Daartoe toetst de opdrachtgever of voldaan is aan de voorwaarden van de inschrijving zoals vermeld in paragraaf 2.8 en 2.9 en het gestelde in hoofdstuk 5. Als op de inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn en de inschrijver voldoet aan de minimum geschiktheidseisen, wordt een ranking toegepast op de inschrijvers op basis van de selectiecriteria (hoofdstuk 7). De vijf inschrijvers die de hoogste waarden hebben bij deze selectie worden uitgenodigd om een inschrijving te doen en worden uitgenodigd voor de onderhandelingen.

1.3.3 Inhoud van de onderhandelingen

De onderhandelingen gaan over prijs en uitvoeringsvoorwaarden. Bij de uitvoeringsvoorwaarden horen het PvE en een groot deel van de bijlagen. De onderhandelingen zijn er op gericht om de interactie tussen de prijs en de uitvoeringsvoorwaarden te verbeteren. We onderscheiden daarbij de coronaperiode waarbij overheidsmaatregelen van kracht zijn, de overgangperiode naar een (al dan niet nieuwe) normale situatie en de situatie daarna.

1.3.4 Afronden procedure

Aan het eind van de onderhandelingen wordt van maximaal vijf geselecteerde inschrijvers het definitieve aanbod uitgevraagd conform de in hoofdstuk 6 gestelde (sub) gunningscriteria. Daarna volgt de beoordeling van de ingediende definitieve offertes volgens de in de aanbestedingsleidraad benoemde methodiek en gunningscriteria. De Aanbestedende Dienst houdt zich het recht voor om de (omvang van de) eventuele opdracht te wijzigen of in zijn geheel niet te gunnen. De uiteindelijke gunning vindt plaats, onder het nadrukkelijke voorbehoud van bestuurlijke besluitvorming.

1.4 Beleid en visie

Gemeenten hebben op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) de verplichting inwoners met een mobiliteitsbeperking op een zodanige wijze te compenseren dat zij kunnen deelnemen aan het maatschappelijk verkeer. Op basis van indicatiecriteria bepalen gemeenten of een aanvrager in aanmerking komt voor een vervoersvergoeding of voor vervoer in natura. Gemeenten kunnen maatregelen treffen die leiden tot een beperking van het aantal pashouders c.q. volume. De opdrachtgever tracht bij haar inkopen zoveel mogelijk rekening te houden met aspecten van duurzaamheid. Bij de inkoop van producten en diensten wordt hier dan ook aandacht aan besteed. De opdrachtgever voert een actief beleid op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen en verwacht van inschrijvers eenzelfde opstelling. De Opdrachtgever vindt het belangrijk dat inschrijvers in hun bedrijfsvoering rekening houden met duurzaamheid, innovatie en milieu en de rechten van de mens.

1.4.1 Klantbeleving

Het is voor de opdrachtgever belangrijk dat de dienstverlening een menselijk gezicht heeft. Vanuit de reizigersvertegenwoordigers is het nadrukkelijke verzoek aan de opdrachtnemer om op een meer menselijke manier benaderd en vervoerd te worden. De opdrachtgever hecht daarom bij deze aanbesteding meer waarde aan een goede klantbeleving dan aan stiptheid op de minuut. Klantbeleving is de perceptie die klanten hebben bij hun contact met de opdrachtnemer. De opdrachtgever verwacht dat de opdrachtnemer alle medewerkers faciliteert in het verbeteren van de klantbeleving. Een voorbeeld daarvan is haalbare plannings voor de chauffeurs zodat reizigers met minder stress bejegend worden. Ook is het van belang om proactief en op tijd te communiceren naar de klanten. Denk daarbij aan het informeren van de klant over vertraging of te vroeg ophalen. Het gaat ook om het onderkennen van onderliggende problemen van klachten en het oplossen van pijnpunten. Een standaard klachtafhandelingsbrief voldoet daar bijvoorbeeld niet aan.

De opdrachtgever wil de opdrachtnemer meer vrijheid geven om hier invulling aan te geven. Om die reden is ervoor gekozen om vervoer en callcenter niet langer te scheiden. Er wordt ook de mogelijkheid geboden om makkelijker ritspreiding te realiseren (aanbieden alternatief tijdstip toegestaan, langere vooraanmeldtijden). De inschrijver doet bij de inschrijving een aanbod welke klantbeleving hij denkt te realiseren en welke compensatie hij zelf aanbiedt als dit niet gehaald wordt.

1.4.2 Duurzaamheid

De Regio Haaglanden heeft de wens om in 2025 het doelgroepenvervoer zero emission uit te voeren. Vandaar dat in deze Aanbesteding veel waarde wordt gehecht aan het in te zetten type voertuig. De inschrijver doet hiervoor een aanbod bij de Inschrijving.

1.4.3 Mmmove en kleinschalig vervoersaanbod

Vanuit de beleidslijn Mmmove (Meer Maatwerk in Mobiliteit en Openbaar Vervoer) worden de eerste stappen gezet met als uitgangspunt het creëren van passende lokale mobiliteitsvoorzieningen, afgestemd op de vervoersvraag en aanvullend op het reguliere ov gericht op een inclusieve samenleving voor iedereen in de regio. Voor het opzetten van maatwerksystemen kan de concessiehouder samenwerken met de Regiotaxi vervoerder óf er kan een vrijwilligerssysteem worden opgezet. De opdrachtnemer dient open te staan voor samenwerking en dient andere kleinschalige vervoerssystemen die aanvullend zijn op het OV in het gebied te gedogen.

1.4.4 Inkoop lege stoelen in ov

Als toekomstvisie voor het ov kan als proef gedacht worden aan het in de daluren kopen van lege stoelen in het ov. Wmo-pashouders kunnen dan op vertoon van hun regiotaxipasje in de daluren gratis gebruikmaken van specifieke lijnen. Voor wat betreft deze Aanbestedingsleidraad valt dit onder de maatregelen die gemeenten mogelijk kunnen nemen en die een volumedaling tot gevolg kunnen hebben. De opdrachtnemer dient hieraan zijn medewerking te verlenen.

1.5 Opdracht

Het doel van deze Europese Aanbesteding is een overeenkomst aan te gaan met één dienstverlener die, in opdracht van de opdrachtgever, zowel de telefonie (callcenter werkzaamheden) als de uitvoering van het vervoer van Regiotaxi Haaglanden, op zich neemt. De aard en de omvang van de dienstverlening is beschreven in deze aanbestedingsleidraad. Het vervoer en de telefonie zijn ondergebracht in één perceel om op die manier een optimale en efficiënte planning mogelijk te maken en een goede klantbeleving te kunnen realiseren.

De opdrachtgever wil voor de uitvoering van dit perceel één (1) dienstverlener contracteren. Inschrijvers die in rangorde volgen komen in aanmerking voor de eerste en tweede wachtkamerovereenkomst.

De opdracht bestaat uit het uitvoeren van de callcenterfunctie en het vervoer van het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV) van Regiotaxi Haaglanden in de gemeenten Delft, Midden Delfland, Pijnacker-Nootdorp, Zoetermeer, Leidschendam-Voorburg, Rijswijk, Wassenaar, Westland en Den Haag conform het Programma van Eisen, zoals beschreven in hoofdstuk 4. De uitvoering van het CVV vindt plaats op basis van de geldende verordening(en) en beleidsregels op het gebied van de door opdrachtgever aangewezen doelgroepen, waaronder het Wmo-vervoer. Op de uitvoering van het vervoer is de Wet Personenvervoer 2000 inclusief aanvullende besluiten, van toepassing. De opdrachtgever behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om het vervoergebied uit te breiden of te beperken, en om doelgroepen toe te voegen dan wel uit te sluiten. Plaats van uitvoering betreft de Regio Haaglanden.

1.6 Samenvoeging callcenter en uitvoering vervoer

De samenvoeging van callcenter en uitvoering vervoer heeft tot doel de kwaliteit en klantbeleving te optimaliseren doordat de uitvoering bij één verantwoordelijke partij ligt.

Binnen het proces van Regiotaxi Haaglanden hebben partijen verschillende rollen, taken en verantwoordelijkheden. De mogelijkheid bestaat dat de callcentertaken en/of een deel van het vervoer in onderaanneming of in combinatie uitgevoerd wordt. Een aantal taken

zijn belegd bij contractbeheer. In bijlage 1 is een opsomming gegeven van de verantwoordelijkheden per partij/rol. De precieze eisen voor de uitvoering van de opdracht zijn in het Programma van Eisen (hoofdstuk 4) nader gespecificeerd.

1.7 Contractbeheer

Het contractbeheer voor Regiotaxi Haaglanden is ondergebracht bij de Metropoolregio Rotterdam Den Haag (MRDH). Contractbeheer voert overleg met de ambtenaren en de bestuurders van de aan Regiotaxi Haaglanden deelnemende gemeenten, MRDH, de opdrachtnemer en het Consumentenplatform. Opdrachtgever kan advies inwinnen bij organisaties die de reizigers vertegenwoordigen. De taken van het Contractbeheer worden beschreven in bijlage 1.

1.8 Overeenkomst

De Aanbesteding betreft het uitvoeren van alle werkzaamheden in het kader van het vervoer van Regiotaxi Haaglanden. De precieze omvang van de te leveren dienst kan vooraf niet worden vastgesteld. De (raam)overeenkomsten worden afgesloten voor een looptijd met een vaste periode van zeven (7) jaar, vanaf 16 maart 2021 tot en met 15 maart 2028. De overeenkomst kan op verzoek van de opdrachtgever maximaal twee (2) maal verlengd worden met één (1) jaar dan wel één (1) maal met twee (2) jaar. De opdrachtnemer(s) is(zijn) in dat geval verplicht de verlenging(en) uit te voeren. De opdrachtgever informeert opdrachtnemer schriftelijk minimaal zes (6) maanden voor einde looptijd van de overeenkomst over de eventuele verlenging. Indien de overeenkomst niet wordt verlengd, eindigt deze op 15 maart 2028. De overeenkomst eindigt uiterlijk op 15 maart 2030.

Indien bij het expireren van de overeenkomst in 2028, of bij verlengingen in 2028 en 2029 de nieuwe contractant (om wat voor reden dan ook) nog niet gereed is om de nieuwe overeenkomst uit te voeren, dan is opdrachtnemer verplicht om nog maximaal drie maanden, vanaf het moment dat onderhavige overeenkomst met de opdrachtnemer afloopt, de onderhavige overeenkomst onder dezelfde voorwaarden en condities uit te voeren. Dit voorkomt dat het vervoer van Regiotaxi Haaglanden stil komt te liggen en geeft tegelijkertijd de nieuwe contractant voldoende implementatietijd om het vervoer op een goede manier over te kunnen nemen.

De Aanbestedingsstukken vormen het referentiekader voor de te sluiten overeenkomst. De overeenkomst wordt geëvalueerd als daar aanleiding toe is. In het zesde jaar wordt geëvalueerd m.b.t. eventuele verlenging van de overeenkomst.

Als bijlage 9a is de conceptovereenkomst bijgevoegd. Door het doen van een inschrijving stemt de inschrijver in met de inhoud van deze conceptovereenkomst.

Opdrachtgever acht het noodzakelijk en proportioneel om te kiezen voor een langere looptijd dan vier jaar. De opdrachtgever onderschrijft de duurzaamheidsdoelstellingen 2025. Dit vergt jaarlijks investeringen in een duurzaam wagenpark, waarvan de afschrijvingsduur tenminste vier jaar is. Om deze investeringen economisch haalbaar te maken van de kant van de inschrijver is een contractduur van zeven jaar met meerdere optie jaren noodzakelijk

1.9 Wachtkamerovereenkomst

Na gunning worden er met de drie hoogst scorende inschrijvers overeenkomsten afgesloten. Aan de hoogst scorende inschrijver(s) wordt de uitvoering van de opdracht toegewezen. De nummers 2 en 3 in rangorde nemen plaats in de "wachtkamer" zonder dat daar een financiële vergoeding vanuit de opdrachtgever tegenover staat. Hiertoe worden zogenaamde "wachtkamerovereenkomsten" afgesloten. Als bijlage 9b is de concept wachtkamerovereenkomst bijgevoegd. Door het doen van een inschrijving stemt de inschrijver in met de inhoud van deze conceptovereenkomst(en).

Ter bepaling van de rangorde gelden dezelfde gunningsvoorwaarden als beschreven in dit document. Indien zich hierdoor geen mogelijkheid voordoet om twee "wachtkamerovereenkomsten" te sluiten kan hiervan worden afgeweken.

In geval de inschrijver aan wie de opdracht is gegund, de overeenkomst niet nakomt, krijgt deze na ingebrekestelling nog maximaal 6 weken de tijd om de opdracht alsnog conform de gestelde eisen uit te voeren. Indien de uitvoering hierna nog steeds niet voldoet kan de opdrachtgever de opdracht voor de resterende contractperiode "doorschuiven" naar de opvolgend best scorende inschrijver in rangorde. Het doorschuiven van de opdracht kan ook worden toegepast wanneer de overeenkomst om andere redenen tussentijds wordt ontbonden.

Door in te schrijven op deze Aanbesteding verklaren de inschrijvers dat ze instemmen met deze constructie en, in het geval dat ze als tweede of derde eindigen, bereid zijn een dergelijke overeenkomst af te sluiten. Ook verklaren zij dat ze, voor het geval binnen maximaal drie maanden na de aankondiging de opdracht zal worden doorgeschoven, de uitvoering volledig over kunnen nemen.

De inschrijving van de nummer 2 en 3 wordt "bevroren", alleen de prijs wordt volgens de vastgelegde indexeringsmethodiek aangepast. Dat betekent dat de inschrijver zijn inschrijving gestand dient te doen voor de duur van de wachtkamerperiode.

De looptijd van de wachtkamerovereenkomst(en) is twee jaar en zal ingaan op dezelfde ingangsdatum van de overeenkomst met de nummer 1. De wachtkamerovereenkomst kan gedurende het eerste jaar niet worden opgezegd en zal gedurende de reguliere looptijd van de overeenkomst automatisch worden verlengd. Met inachtneming van een opzegtermijn van 6 (zes) maanden kan de Wachtkamer Overeenkomst na het eerste jaar tussentijds wederzijds en zonder opgaaf van reden, worden opgezegd door middel van een aangetekend schrijven aan de wederpartij.

Indien de overeenkomst met opdrachtnemer nr. 1 tussentijds wordt ontbonden en vervolgens gebruik wordt gemaakt van de wachtkameroptie, is opdrachtnemer nr. 1 verplicht om vanaf het moment van ontbinding drie maanden mee te werken aan een deugdelijke implementatie van de werkzaamheden naar de wachtkamercontractant (opdrachtnemer nr. 2 of nr. 3 indien nr. 2 niet kan presteren). Dat betekent dat opdrachtnemer nr. 1 de overeenkomst nog drie maanden na ontbinding onder dezelfde voorwaarden en condities moet uitvoeren zodat het vervoer niet stil komt te liggen en zodat de wachtkamercontractant voldoende implementatietijd krijgt om de opdracht op een goede manier over te kunnen nemen.

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, als zij gebruik maakt van de wachtkamerregeling, de schade die zij als gevolg daarvan lijdt (onder meer bestaande uit vertragingsschade en het verschil in prijs tussen de oorspronkelijke opdrachtnemer en de (op)volgende opdrachtnemer) te verhalen op de oorspronkelijke opdrachtnemer.

1.10 Beste Kwaliteit Prijsverhouding

De opdracht wordt gegund aan de inschrijver met de beste kwaliteit-prijsverhouding (beste KPV). De weging tussen kwaliteit en prijs is door de opdrachtgever bepaald. Aan het einde van de onderhandelingen leveren de inschrijvers een finale inschrijving in. Beoordeling zal geschieden op basis van de geldende gunningscriteria.

1.11 Publicatie van de gegunde opdracht

De opdrachtgever publiceert conform de wettelijke bepalingen de gunning van de opdracht op de website van TenderNed (www.tenderned.nl).

1.12 Nederlands recht

Op deze Aanbestedingsprocedure en de uitvoering van onderhavige opdracht is het Nederlands recht van toepassing. Geschillen zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank 's-Gravenhage tenzij de betrokkenen uitdrukkelijk schriftelijk arbitrage of mediation, als middel voor het oplossen van geschillen, overeenkomen.

1.13 Doel van de Aanbestedingsleidraad

De Aanbestedingsleidraad geeft de belangstellenden zicht op de procedure, de uitsluitingsgronden en minimumeisen, de selectiecriteria, het Programma van Eisen en de gunningscriteria.

2 TIJDPAD EN INSCHRIJVEN

2.1 Tijdpad

Het tijdpad van de Aanbestedingsprocedure ziet er als volgt uit:

Tijdpad aanbesteding Regiotaxi Haaglanden 2020		
Nr.	Omschrijving activiteit	Datum
1	Publicatie Aanbestedingsleidraad op TenderNed	07-08-2020
2	Indienen vragen 1ste Nota van Inlichtingen	17-08-2020
3	Indienen laatste vragen Nota van Inlichtingen	25-08-2020
4	Publicatie laatste Nota van Inlichtingen	27-08-2020
5	Indienen verzoek tot deelname	07-09-2020
6	Beoordeling verzoek tot deelname (uitsluitingscriteria en minimeisen, geschiktheidseisen, selectiecriteria en ranking etc.)	07-09-2020 t/m 14-09-2020
7	Communicatie welke 5 inschrijvers inschrijving mogen doen en uitnodiging inschrijving.	14-09-2020
8	Inschrijving van 5 geselecteerde inschrijvers (kwaliteit, duurzaamheid en prijs invulformulieren)	25-09-2020
9	Start onderhandelingen	28-09-2020
10	Definitieve inschrijving	12-10-2020
11	Mededelen voorlopige gunning aan inschrijvers	23-10-2020
12	Start standstill periode 20 dagen	24-10-2020
13	Definitieve gunning	13-11-2020
14	Contractering en start implementatietraject	16-11-2020
15	Start vervoer	16-03-2021

Tabel 1 Tijdpad

In de bovenstaande tabel is de planning weergegeven. De data (**vetgedrukt**) met betrekking tot het indienen van vragen en/of opmerkingen, het kenbaar maken van bezwaren en het indienen van de inschrijving gelden als fatale termijnen. De overige data dienen slechts tot richtsnoer en binden de opdrachtgever daarom niet. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de planning aan te passen.

2.2 Aanbestedingsprocedure

2.2.1 Aankondiging

De MRDH heeft, als Aanbestedende Dienst, op **07-08-2020** een officiële aankondiging verzonden naar het Bureau voor Officiële Publicaties van de Europese Gemeenschappen (Tenders Electronic Daily) te Luxemburg. Deze aankondiging is gepubliceerd via TenderNed. Alle Aanbestedingsstukken, inclusief bijlagen, zijn te downloaden via TenderNed.

N.B. Inschrijver wordt geadviseerd zich in TenderNed te registreren zodat - na inloggen - via de optie "Houd mij op de hoogte van deze Aanbesteding" notificaties van nieuwe documenten kunnen worden ontvangen.

2.2.2 Contactgegevens

De Aanbestedende Dienst is de MRDH. Binnen de MRDH is de juridische afdeling belast met het verstrekken van deze opdracht en het sluiten en beheren van de bijbehorende overeenkomsten. De Aanbestedende Dienst wordt bij de openbare Aanbesteding begeleid door een externe adviseur:

Traffic Consultancy BV h.o.d.n. Trafficon. (www.trafficon.nl)

De Aanbestende Dienst hanteert voor deze Aanbesteding de volgende contactgegevens:

Aanbesteding Regiotaxi Haaglanden
P/a Trafficon, Mevr A.H. (Annette) Juurlink
Kapellerlaan 29
6041 JB Roermond
info@trafficon.nl
0475 – 77 21 00 of 06 – 53 48 46 36

Als plaatsvervanger is aangewezen
Dhr. G. Mulder
06 – 27 07 17 07.

Alle communicatie tussen de inschrijvers en de Aanbestende Dienst verloopt via TenderNed.

Alle communicatie dient uitsluitend op de in deze Aanbestedingsleidraad omschreven wijze te verlopen. Het is, op straffe van uitsluiting, niet toegestaan om op andere wijze dan via de aangewezen contactpersoon, diens plaatsvervanger, TenderNed of via het klachtenmeldpunt Aanbesteding (zie par. 2.16) contact te zoeken met de Aanbestende Dienst over deze Europese Aanbesteding.

2.2.3 Nota's van Inlichtingen

Deze Aanbestedingsprocedure kent in principe een (1) schriftelijke vragenronde. Wij vragen u om uw vragen zo snel mogelijk te stellen. Vragen dient u in door de aanbesteding toe te voegen aan 'Mijn aanbestedingen' en vervolgens op het dashboard te klikken op 'Vragen en antwoorden' en vervolgens 'Stel een vraag'. Gelieve elke vraag gescheiden te stellen (dus niet 1a, 1b, 1c enz.), met een duidelijke verwijzing naar de concrete aanleiding voor de vraag in de aanbestedingsstukken en zonder bedrijfsgegevens te noemen (anoniem).

Uw vragen in het kader van deze vragenronde dienen uiterlijk **17-08-2020** om 10:00 uur gesteld te zijn via TenderNed. Naar huidig inzicht zullen **21-08-2020** de vragen met bijbehorende antwoorden in een Nota van Inlichtingen geanonimiseerd aan alle Gegadigden via de website van TenderNed worden verzonden. Gegadigden krijgen nog de gelegenheid om (uitsluitend) vragen te stellen over hetgeen aan de orde is gekomen in deze Nota van Inlichtingen. Deze vragen dienen uiterlijk **25-08-2020** om 10:00 uur gesteld te zijn via TenderNed. Naar huidig inzicht zullen op **27-08-2020** deze vragen met bijbehorende antwoorden in nieuwe Nota(s) van Inlichtingen geanonimiseerd aan alle Gegadigden via de website van TenderNed worden verzonden.

Vragen gesteld op een andere wijze dan hiervoor beschreven worden niet beantwoord en inlichtingen worden niet verstrekt op andere wijze dan zoals hiervoor beschreven inschrijvers krijgen automatisch een bericht dat de Nota van Inlichtingen te downloaden is wanneer zij zich hebben geregistreerd op <http://www.tenderned.nl>. De Aanbestende Dienst zal de Nota van Inlichtingen niet separaat versturen en ook geen aankondiging versturen dat de Nota van Inlichtingen gepubliceerd is op TenderNed.

Als gevolg van de Aanbestedingswet zal de laatste Nota van Inlichtingen uiterlijk 10 kalenderdagen voor de uiterste datum voor de ontvangst van de verzoeken tot deelname via de website van TenderNed aan alle gegadigden beschikbaar worden gesteld. Elk risico van niet tijdige of niet correcte ontvangst daarvan komt geheel voor rekening van de gegadigden.

De vragen, de antwoorden, de aanvullingen en de correcties als vermeld in de Nota's van Inlichtingen maken integraal onderdeel uit van deze Aanbesteding.

Ingeval van strijdigheden tussen de Aanbestedingsstukken en de Nota's van Inlichtingen prevaleert het bepaalde in de Nota's van Inlichtingen. Ingeval van strijdigheden tussen

de Nota's van Inlichtingen onderling prevaleert het bepaalde in de meest recente Nota van Inlichtingen.

Door of namens de Aanbestedende Dienst verstrekte inlichtingen zijn alleen bindend voor zover zij schriftelijk zijn vastgelegd in een Nota van Inlichtingen of in eventuele aanvullende documenten, die aan alle potentiële inschrijvers beschikbaar zijn gesteld via TenderNed.

Dit document is met zorg samengesteld. Mocht inschrijver desondanks tegenstrijdigheden of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient inschrijver deze zo spoedig mogelijk vóór de sluitingsdatum voor het indienen van de vragen, aan de Aanbestedende Dienst via TenderNed kenbaar te maken. Indien naderhand blijkt dat er onvolkomenheden of tegenstrijdigheden in dit document zitten en deze niet door inschrijver zijn opgemerkt, kan dit de Aanbestedende Dienst niet worden aangerekend. In dat geval prevaleert de uitleg van de Aanbestedende Dienst en kan de inschrijver later geen beroep meer doen op de tegenstrijdigheid of onvolkomenheid, bijvoorbeeld om een besluit betreffende (voorgenomen) gunning aan te vechten. Door in te schrijven gaat de inschrijver ermee akkoord dat niet gesignaleerde tegenstrijdigheden in de Aanbestedingsstukken of inschrijving in het voordeel van de opdrachtgever worden uitgelegd.

De Aanbestedende Dienst draagt zorg voor een zgn. Level Playing Field, een gelijkheid aan informatie en een objectieve en transparante Aanbestedingsprocedure. Hierdoor is de Aanbestedende Dienst verplicht om gestelde vragen via de publicatie van Nota's van Inlichtingen op TenderNed te beantwoorden. De Aanbestedende Dienst wijst daarbij nadrukkelijk op de mogelijkheden die worden geboden in artikel 2.53 lid 3 van de Aanbestedingswet 2012. Met dit artikel ziet de Aanbestedende Dienst voor de inschrijver mogelijkheden om indien men dit nodig acht, in vertrouwelijkheid suggesties te doen die een slagvaardige, eerlijke en open Aanbesteding ten goede komen. Het is uiteindelijk aan de Aanbestedende Dienst om de gestelde vragen/opmerkingen te kwalificeren als wel/niet vertrouwelijk in de zin van het bepaalde in artikel 2.53 lid 3 Aanbestedingswet 2012.

Indien een vertrouwelijke kenbaar gemaakte suggestie leidt tot aanpassing van de voorwaarden van de Aanbesteding, dan zal via de Nota's van Inlichtingen een algemene melding gemaakt worden van de aanpassing van deze voorwaarden. Andere geïnteresseerden/gegadigden kunnen hier vervolgens weer op reageren. Indien er sprake zou zijn van het feit dat nuanceringen dienen te worden gezien als "wezenlijke wijzigingen", zal hiervan melding worden gemaakt middels de Nota van Inlichtingen evenals via een rectificatie op TenderNed.

Alle correspondentie dient in de Nederlandse taal te geschieden.

2.3 Indienen van de inschrijving digitaal via TenderNed

De Aanbesteding vindt geheel digitaal plaats met gebruikmaking van het Aanbestedingsplatform TenderNed (www.tenderned.nl). Het TenderNednummer is 275640. Dit betekent dat:

- Alle Aanbestedingsstukken via TenderNed ter beschikking worden gesteld.
- Alle in Nota's van Inlichtingen te verwerken eventuele aanvullingen en correcties op de Aanbestedingsstukken via TenderNed zullen worden verzonden.
- De (potentiële) inschrijvers via TenderNed deze nadere inlichtingen kunnen inwinnen.
- Inschrijvers op TenderNed hun verzoek tot deelname en hun inschrijving digitaal moeten indienen.
- De correspondentie ten aanzien van de gunning van de opdracht via dit medium plaats zal vinden.

Om deel te kunnen nemen aan de digitale Aanbesteding met behulp van TenderNed moet de onderneming een bedrijfsprofiel aanmaken.

Voor u als inschrijver betekent dit dat u zich vooraf moet aanmelden/registreren op TenderNed.nl. Inloggen op TenderNed kan alleen met 'e-Herkenning'. Indien u nog niet in het bezit bent van een 'E-Herkenningmiddel', vraag dit dan zo spoedig mogelijk aan, want de aanvraag en registratie van een 'E-Herkenningmiddel' vergt de nodige (wellicht kostbare) tijd!

Op de website van TenderNed vindt u instructies en stappenplannen die u helpen bij uw registratie bij TenderNed. Ook vindt u daar instructies over het gebruik van TenderNed. Wij verwijzen ook graag naar de E-gids (de online helptool van TenderNed) die u altijd rechtsboven op de webpagina vindt onder de menukeuze 'Help'.

Tot slot wijzen wij u op de servicedesk van TenderNed, die op werkdagen bereikbaar is van 08:30u tot 18:00u op 0800-TenderNed (0800 - 83 63 376) of via mail:

servicedesk@tenderned.nl.

De digitale inschrijving (verzoek tot deelname) is uiterlijk op **07-09-2020 tot en met 09:59:59 uur** via TenderNed ingediend. De aftellende digitale klok en de sluitingstijd voor het indienen van inschrijvingen die worden getoond in TenderNed zijn leidend. De inschrijving zal door TenderNed in een digitale kluis worden bewaard. De digitale kluis wordt op **07-09-2020 om 10:01 uur** vrijgegeven aan de opdrachtgever.

Inschrijvingen kunnen na het Aanbestedingstijdstip niet meer via TenderNed worden aangeboden. Een andere wijze van indienen dan digitaal via TenderNed is niet toegestaan. Inschrijvingen die op een andere wijze worden ingediend worden ongeldig verklaard en niet in behandeling genomen. Het risico van systeem- en internetstoringen ligt geheel bij de inschrijvers.

De inschrijvers hebben de mogelijkheid om de inschrijving in te trekken (en opnieuw in te dienen) tot de termijn "uiterlijke ontvangst van inschrijvingen" sluit.

Indien TenderNed door onvoorziene omstandigheden niet beschikbaar is rond de sluitingstermijn van deze Aanbesteding (m.n. sluiten van de kluis), wordt de Aanbestedende Dienst door de procedures die dan in werking treden, zo snel en adequaat mogelijk door TenderNed geïnformeerd. In dergelijke gevallen zal de Aanbestedende Dienst, voor zover daar bekend, de betrokken ondernemingen informeren en op de hoogte stellen hoe dan wordt ingegrepen in het proces.

2.4 Opening

De opening van de digitale kluis op TenderNed voor wat betreft de verzoeken tot deelname vindt plaats op **07-09-2020**. De opening van de digitale kluis op TenderNed voor wat betreft de eerste inschrijving vindt plaats op **25-09-2020**. De digitale kluis wordt conform het "vier ogen principe" geopend. Een openbare aanbestedingszitting vindt niet plaats. De inschrijvers ontvangen via TenderNed een bericht/proces verbaal van Aanbesteding c.q. opening.

2.5 Beoordeling van de inschrijving

De beoordeling van inschrijvers vindt plaats in overeenstemming met de bepalingen van hoofdstuk 3 van dit document. Om voor beoordeling in aanmerking te komen dient de van een inschrijver te voldoen aan alle eisen gesteld in deze leidraad. Een inschrijver/inschrijving die niet voldoet aan enige eis of een voorbehoud maakt op (een onderdeel van) de leidraad en/of een Aanbestedingsstuk, zal terzijde worden geschoven. Het gunningsbesluit zal aan alle inschrijvers via TenderNed bekend gemaakt worden.

2.6 Volledigheid van de inschrijvingen

De inschrijvingen worden in eerste instantie beoordeeld op volledigheid. Iedere inschrijver dient alle documenten, formulieren en verklaringen waarin de aanbestedingsstukken om wordt gevraagd, volledig en naar waarheid te hebben

ingevuld, rechtsgeldig te hebben ondertekend en opgenomen te hebben in zijn inschrijving, bij gebreke waarvan de Aanbestedende Dienst de betreffende inschrijver kan uitsluiten van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure.

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om ontbrekende verklaringen op te vragen bij de inschrijver(s). De opdrachtgever kan in geen geval verplicht worden gebruik te maken van deze mogelijkheid om nadere inlichtingen te vragen en zal geen gebruik van deze mogelijkheid maken, althans de nadere inlichtingen niet in aanmerking nemen, indien de nadere inlichtingen leiden tot een inhoudelijke wijziging van de inschrijving.

2.7 Niet gunnen

De opdrachtgever heeft het recht de procedure voortijdig stop te zetten c.q. is niet verplicht de overeenkomst te gunnen. Inschrijvers hebben in geen enkel geval recht op vergoeding van gemaakte kosten of van geleden schade.

2.8 Voorwaarden inschrijving

Nadrukkelijk wordt gesteld dat, indien de inschrijving niet voldoet aan alle voorwaarden zoals vermeld in deze paragraaf, de inschrijving wordt afgewezen.

- Met het indienen van een inschrijving stemt inschrijver volledig en onvoorwaardelijk in met de in de Aanbestedingsstukken gestelde eisen en voorwaarden. Een inschrijving onder voorwaarde is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting;
- de inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van tenminste 6 maanden gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de inschrijving. Indien een kort geding aanhangig wordt gemaakt dient de gestanddoeningstermijn te worden verlengd tot één maand na de datum waarop de rechter een uitspraak heeft gedaan. De inschrijver dient er voorts rekening mee te houden dat de Aanbestedende Dienst (om wat voor reden dan ook) nog een verzoek kan doen tot verlenging van de gestanddoeningstermijn met 14 kalenderdagen. Inschrijver is dan verplicht akkoord te gaan met verlenging van de gestanddoeningstermijn, tenzij dit – gelet op concrete omstandigheden – naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet van hem gevergd kan worden (zoals bij excessieve prijsstijgingen). Gedurende de (verlenging van) de gestanddoeningstermijn heeft inschrijver geen recht op indexering van prijzen;
- varianten en/of alternatieve inschrijvingen zijn niet toegestaan;
- geen van de uitsluitingsgronden mag van toepassing zijn. De inschrijver dient te voldoen aan alle geschiktheidscriteria en eisen en voorwaarden uit de aanbestedingsstukken, bij gebreke waarvan de betreffende inschrijver zal worden uitgesloten van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure;
- de inschrijver vult het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA, als Bijlage A of elektronisch) volledig, correct en rechtsgeldig in;
- de inschrijver dient duidelijk in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) te vermelden of er zelfstandig, als combinatie of als hoofdaannemer met onderaannemers wordt ingeschreven;
- afstemming tussen inschrijvers (waaronder ook verbonden rechtspersonen uit één concern) is niet toegestaan en leidt tot ongeldigverklaring van beide inschrijvingen. Door middel van het indienen van een inschrijving verklaart de inschrijver dat zijn inschrijving niet is beïnvloed door een onrechtmatige (mededinging)afspraken gemaakt met concurrenten;
- een inschrijving die niet voldoet aan (een van de) eisen en voorwaarden uit de aanbestedingsstukken is ongeldig en dient te worden uitgesloten;
- het indienen van een inschrijving houdt in dat inschrijver zonder voorbehoud instemt met de voorwaarden van deze aanbestedingsprocedure zoals vastgelegd in deze Aanbestedingsleidraad en overige aanbestedingsstukken.

Eénmaal inschrijven

Indien een onderneming inschrijft kan dat slechts éénmaal, hetzij als zelfstandig inschrijver, hetzij als lid van een Combinatie, hetzij als onderaannemer van een zelfstandig inschrijver of Combinatie. Indien een situatie zich voordoet waarin een onderaannemer ook als zelfstandig inschrijver of in Combinatie heeft ingeschreven, zullen beide Inschrijvingen ongeldig worden geacht.

Zelfstandig inschrijven

Een inschrijver kan zelfstandig inschrijven.

Als de inschrijver, om aan de geschiktheidseisen te voldoen, een beroep doet op de technische bekwaamheid of de financiële en economische draagkracht van een derde, dient dit in het UEA (Bijlage A c.q. digitaal op TenderNed) te worden ingevuld. De inschrijver moet op verzoek van de Aanbestedende Dienst binnen een termijn van 10 kalenderdagen aantonen dat hij tijdens de uitvoering van de overeenkomst ook daadwerkelijk kan beschikken over de middelen van de derde waarop hij een beroep doet. Dat kan door het overleggen van een daartoe gezamenlijk opgestelde en ondertekende verklaring of een terschikkingstellingsovereenkomst.

2.9 Uitsluiting van verdere deelname

Uitsluiting van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure volgt direct in een van de volgende situaties (niet limitatief opgesomd):

- de ingediende inschrijving bevat geen volledig ingevuld prijsformulier en/of;
- de ingediende inschrijving bevat geen rechtsgeldig ondertekend prijsformulier en/of;
- in de inschrijving is geen rechtsgeldig en correct ingevulde UEA opgenomen;
- de inschrijver kan niet alle vereiste verklaringen en (naderhand) opgevraagde bewijsstukken overleggen;
- de inschrijver heeft één of meer verklaringen, die als bijlage onderdeel uitmaken van deze Aanbestedingsleidraad, niet gedateerd en/of niet rechtsgeldig ondertekend opgenomen in de inschrijving.

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in een latere fase de inschrijver alsnog te verzoeken om verklaringen en officiële bewijsstukken rechtsgeldig gedateerd en rechtsgeldig ondertekend te overleggen. Indien de inhoud van deze bewijsstukken op het moment van overleggen niet overeenkomt met de gestelde eisen en voorwaarden, dan wordt de inschrijver alsnog uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Dat houdt tevens in dat alle later opgevraagde verklaringen gedurende de overeenkomstperiode permanent moeten voldoen aan de gestelde geschiktheidscriteria. Zo niet, dan voldoet de gecontracteerde partij niet (meer) aan de geschiktheidscriteria.

Als na de voorlopige gunning blijkt dat de inschrijver niet binnen 10 kalenderdagen de op dat moment gevraagde bewijsstukken kan overleggen, behoudt Aanbestedende Dienst zich het recht voor om aan de nummer 2 uit de beoordelingsprocedure voorlopig te gunnen.

2.10 Inschrijven combinatie (samenwerkingsverband) of met onderaannemer(s)

In geval van het doen van een inschrijving door een combinatie van inschrijvers:

- dient duidelijk vermeld te worden dat de inschrijving wordt ingediend door een combinatie;
- dient een opgave te worden gedaan van de leden van de combinatie;

- het vormen van nieuwe combinaties of het wijzigen in bestaande combinaties is na het doen van een inschrijving niet meer mogelijk tenzij hierover overleg is gevoerd met de Aanbestedende Dienst en deze hiervoor schriftelijk toestemming heeft verleend;
- geldt, dat bij het doen van een inschrijving als combinatie, de combinanten ieder hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de nakoming van alle uit de te sluiten overeenkomst(en) voortvloeiende verplichtingen;
- dient binnen één maand na gunning aan een combinatie de combinatie aan te geven onder welke vorm van rechtspersoonlijkheid de opdracht wordt uitgevoerd;
- dient bij de inschrijving aangegeven te worden wie van de combinanten de combinatie als penvoerder vertegenwoordigt;
- dient binnen één maand na gunning aan een combinatie de combinatie aan te geven hoe de werkzaamheden onderling zullen worden verdeeld;
- dienen de combinanten ieder voor zich het UEA in te vullen. Tevens dienen zij ieder afzonderlijk de bewijsmiddelen te kunnen aanleveren dat de uitsluitingsgronden niet op hen van toepassing zijn, evenals een uittreksel uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel;
- bij deelname aan een combinatie is het niet toegestaan om ook zelfstandig een inschrijving in te dienen of als onderdeel van een andere combinatie een inschrijving in te dienen of als onderaannemer bij een hoofdaannemer op te treden.

Indien door de inschrijver gebruik wordt gemaakt van onderaannemers

- blijft de hoofdaannemer gehouden tenminste 50% van de ritten zelf uit te voeren;
- is de inschrijver als hoofdaannemer volledig aansprakelijk voor de naleving van de overeenkomst(en);
- dient in de inschrijving duidelijk vermeld te worden dat er onderaannemers worden betrokken en gecontracteerd door de inschrijver;
- dient de inschrijver op verzoek van de Aanbestedende Dienst binnen een termijn van 10 kalenderdagen aan te tonen dat hij tijdens de uitvoering van de overeenkomst ook daadwerkelijk kan beschikken over de onderaannemer(s) en diens middelen. Dat kan door het overleggen van een daartoe gezamenlijk opgestelde en ondertekende verklaring of een terbeschikkingstellingsovereenkomst waarin vermeld staat welk deel van de werkzaamheden de onderaannemer(s) gedurende de contractperiode uitvoert;
- verstrekt de inschrijver in de inschrijving aan de Aanbestedende Dienst een overzicht van de in te zetten onderaannemer(s). De inschrijvers zijn verplicht de namen van de in te zetten onderaannemers kenbaar te maken bij de inschrijving. Op deze onderaannemers mogen de gestelde uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn. Na verzoek daartoe van de Aanbestedende Dienst, dient de meest gerede partij voor gunning binnen een termijn van 10 kalenderdagen een rechtsgeldig ingevulde UEA van de in te zetten onderaannemers te verstrekken, bij gebreke waarvan de inschrijving ongeldig wordt verklaard. Ingeval gedurende de looptijd van deze overeenkomst nieuwe onderaannemer(s) worden ingezet dan dient hier vooraf schriftelijk toestemming gevraagd en verkregen te zijn van de Aanbestedende Dienst;
- het is aan de Aanbestedende Dienst om in voorkomende gevallen voor of ná de (voorlopige) gunningsbeslissing, op verzoek van (andere) inschrijvers de namen van de onderaannemer(s) van de 'winnende' inschrijvers (nr's. 1 en wachtkamercontractanten) te verstrekken. Op geen enkele wijze kan de Aanbestedende Dienst worden gedwongen om die namen kenbaar te maken;
- indien een inschrijver voor het voldoen aan de geschiktheidseisen een beroep doet op een derde/derden (onderaannemer), geeft hij dat aan in het UEA (Deel II C). Deze derden dienen in dat geval eveneens een ingevuld UEA aan te leveren;
- gelden voor de in te zetten onderaannemer(s) dezelfde (kwaliteit)eisen zoals die aan de hoofdaannemer zijn gesteld in het programma van eisen.

- elke onderaannemer dient een economisch verantwoorde vergoeding te ontvangen. Op eerste verzoek van de opdrachtgever dient de opdrachtnemer dit schriftelijk aan te tonen dat dit daadwerkelijk gebeurt.

Gelieerde rechtspersonen (zuster/moeder/concern/holding)

Indien ondernemingen uit dezelfde groep als bedoeld in artikel 2:24a en 2:24b BW inschrijven (hetzij als zelfstandig inschrijver, hetzij als lid van een Combinatie, hetzij als onderaannemer) dienen zij op verzoek van de opdrachtgever te kunnen aantonen dat zij zelfstandig, dat wil zeggen volledig onafhankelijk en zonder wetenschap van het ter zake relevante marktgedrag van de andere ondernemingen uit dezelfde groep, inschrijven dan wel als onderaannemer deelnemen aan de Inschrijving. Kan dit door één of meer ondernemingen uit de groep niet worden aangetoond, dan leidt dit tot ongeldigverklaring van de Inschrijving van deze onderneming(en). Verschillende ondernemingen uit een groep mogen uiteraard wel gezamenlijk als Combinatie inschrijven.

Wanneer de jaarrekening van de inschrijver geconsolideerd is, moet de holding zich volledig en onvoorwaardelijk garant stellen voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten overeenkomst voortvloeien.

De inschrijver overlegt bij de inschrijving de door de holdingmaatschappij ingevulde en ondertekende verklaring (bijlage F) waarin de holding zich volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten overeenkomst voortvloeien.

2.11 Vertrouwelijkheid/intellectueel eigendom

De informatie met betrekking tot dit document en de ontvangen inschrijvingen zullen vertrouwelijk worden behandeld en zullen uitsluitend worden gebruikt voor deze Aanbestedingsprocedure. Alle inschrijvingen worden na ontvangst eigendom van de Aanbestedende Dienst en zullen eveneens vertrouwelijk behandeld worden. Het voorgaande laat onverlet de bevoegdheid van de Aanbestedende Dienst om in rechte (in geschillen naar aanleiding van deze aanbestedingsprocedure respectievelijk de als gevolg daarvan gesloten overeenkomst(en)) een beroep op de (inhoud van de) inschrijvingen te doen en laat voorts de voor de Aanbestedende Dienst bestaande wettelijke verplichtingen tot het verstrekken van informatie omtrent de inschrijvingen onverlet.

De Inschrijver mag de gegevens, die in verband met deze Aanbestedingsleidraad ter beschikking zijn gesteld, alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt, te weten het uitbrengen van de inschrijving. Het is de inschrijver niet toegestaan informatie van de aanbestedende dienst naar buiten te brengen, te kopiëren of anderszins te gebruiken of te verspreiden zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de opdrachtgever. De inschrijvers zien erop toe en waarborgen dat gegevens die door de Aanbestedende Dienst ter beschikking zijn gesteld worden vernietigd na gebruik en niet in handen kunnen komen van onbevoegden en/of derden.

2.12 Retourzendingen

Alle in het kader van deze Aanbestedingsprocedure aangeleverde stukken worden eigendom van de Aanbestedende Dienst. Daarom zullen verzoeken om stukken te retourneren niet worden gehonoreerd.

In verband met het bovenstaande worden ook duidelijke, door de inschrijver met bedrijfsstempel en handtekening gewaarmerkte, kopieën van de gevraagde stukken geaccepteerd, zodat de originelen mogelijk nog bij andere Aanbestedingen te gebruiken zijn. In geval de inschrijver gebruik maakt van kopieën, dient de inschrijver het origineel op eerste verzoek van de opdrachtgever te tonen.

Zie ook: <https://www.pianoo.nl/actueel/nieuws/handreiking-elektronisch-aanbesteden-elektronische-handtekening>.

2.13 Kostenvergoeding

De door de inschrijver gemaakte kosten in het kader van deze aanbestedingsprocedure worden niet vergoed. De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om de aanbestedingsprocedure om haar moverende redenen op ieder gewenst moment tijdelijk te staken of definitief (zonder gunningsplicht) te beëindigen. Gegadigden en inschrijvers kunnen ook in voorkomend geval géén aanspraak maken op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbestedingsprocedure.

2.14 Inkoopvoorwaarden

Op alle overeenkomsten die worden afgesloten door de opdrachtgever in het kader van de onderhavige opdracht zijn de Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten 2018 (ARVODI 2018) van toepassing. Deze voorwaarden zijn als bijlage 8 bijgevoegd.

Bij tegenstrijdigheden en/of onduidelijkheden prevaleren de bepalingen zoals gesteld in deze Aanbestedingsleidraad boven deze Algemene Inkoop voorwaarden. Door inschrijver gebruikte branchevoorwaarden, algemene voorwaarden of andere voorwaarden worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.15 Geschillen/ Rechtsbescherming/ Klachten

Op deze aanbestedingsprocedure en de naar aanleiding hiervan gesloten overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die naar aanleiding van deze Europese aanbestedingsprocedure en de aanbestedingsstukken ontstaan, van welke aard en omvang ook, daaronder mede begrepen die welke slechts door een der partijen als zodanig worden beschouwd, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank 's-Gravenhage.

Alle inschrijvers zullen via TenderNed op de hoogte worden gebracht van de (voorlopige) gunningsbeslissing. Indien een inschrijver zich niet kan vinden in de (voorlopige) gunningsbeslissing, dient hij binnen een periode (stand still-termijn) van 20 kalenderdagen na de datum van mededeling van de (voorlopige) gunningsbeslissing op TenderNed een kort geding aanhangig te maken tegen de (voorlopige) gunningsbeslissing. Dat betekent dat de dagvaarding binnen voormelde termijn van 20 kalenderdagen moet zijn getekend. Na deze termijn van 20 kalenderdagen wordt de inschrijver geacht geen bezwaren te hebben tegen de (voorlopige) gunningsbeslissing en zal de Aanbestedende Dienst over kunnen gaan tot definitieve gunning.

Voor het geval binnen voornoemde termijn van 20 kalenderdagen een kort geding aanhangig wordt gemaakt, wordt de uitkomst van het kort geding in eerste aanleg afgewacht.

De termijn van 20 kalenderdagen geldt tevens als een vervalt termijn. Een inschrijver / partij die een geschil aanhangig maakt later dan 20 kalenderdagen na mededeling van de (voorlopige gunningsbeslissing) is niet ontvankelijk in zijn vorderingen. Na voormelde vervalt termijn van 20 kalenderdagen hebben inschrijvers hun rechten verwerkt om nog tegen de (voorlopige) gunningsbeslissing in het verweer te komen.

Deze vervalt termijn van 20 kalenderdagen ziet tevens toe op de beslissing van de Aanbestedende Dienst de aanbestedingsprocedure (al dan niet tijdelijk) te staken/beëindigen.

Dit vervalt termijn zorgt er voor dat een inschrijver die binnen dit termijn niet zelf een kort geding aanhangig heeft gemaakt, zich in een door een andere inschrijver aanhangig gemaakt kort geding voegt aan de zijde van die andere inschrijver.

Indien schriftelijk bezwaar wordt gemaakt tegen de gunningsbeslissing en/of een kort geding aanhangig wordt gemaakt, heeft de aanbestedende dienst het recht de overeenkomst op een later tijdstip in werking te doen treden. Inschrijver dient hier bij het opstellen van zijn inschrijving nadrukkelijk rekening mee te houden.

De aanbestedende dienst is nooit verplicht, zelfs ondanks het verstrijken van voormelde bezwaartermijn zonder dat er een kortgeding aanhangig is gemaakt, om tot definitieve gunning over te gaan. De voorlopige gunningsbeslissing is niet definitief. Definitieve gunning komt pas tot stand door middel van het door beide partijen ondertekenen van de overeenkomst.

Indien de Aanbestedende Dienst in de kortgedingprocedure in het ongelijk wordt gesteld (en dus niet mag overgaan tot definitieve gunning), of indien anderszins mocht blijken dat de voorlopige 'winnaar' moet worden uitgesloten dan wel zichzelf terugtrekt, is de Aanbestedende Dienst bevoegd de opdracht (voorlopig) te gunnen aan de opvolgende inschrijver in de rangorde (nr. 2, 3, 4, etc.). In dat geval is de Aanbestedende Dienst (dus) niet verplicht om de inschrijvingen opnieuw te beoordelen of een nieuwe aanbestedingsprocedure te organiseren. Deze bevoegdheid heeft de Aanbestedende Dienst ook ingeval de gunning definitief is en naderhand blijkt dat de gunning (om wat voor reden dan ook) onterecht is geweest. In dat geval geldt de wachtkamerregeling. De opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst met inschrijver met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien uit een uitspraak van een rechter, waaronder een kort geding uitspraak, al dan niet onherroepelijk, volgt dat de overeenkomst gesloten met de inschrijver (opdrachtnemer) onrechtmatig (tot stand gekomen) is (bijvoorbeeld wegens strijd met aanbestedingswet- en regelgeving), of dat de overeenkomst ongeldig is, of dat om welke reden dan ook opnieuw moet worden aanbesteed. De inschrijver kan jegens de Aanbestedende Dienst hieraan geen aanspraken ontlenen op vergoeding van inschrijfkosten, verlies aan referenties, gederfde winst of welke andere schade of kosten dan ook.

Alle belanghebbenden kunnen een klacht met betrekking tot deze Aanbesteding indienen bij de Aanbestedende dienst. Een klacht kan ingediend worden via JZ@mrddh.nl onder vermelding van "klacht aanbesteding Regiotaxi Haaglanden".

Het indienen van een klacht leidt niet automatisch tot opschorting van de aanbesteding. Het is aan de aanbestedende dienst om hierin een besluit te nemen.

Klachten kunnen niet gaan over het (algemene) Inkoopbeleid van de opdrachtgever. Van klachten dient te worden onderscheiden: vragen en verzoeken die gericht zijn op verduidelijking van aspecten van de Aanbestedingsprocedure of tot het doorvoeren van een wijziging. Dergelijke vragen en verzoeken dienen via TenderNed te worden gesteld in de Vragenronde en zullen worden beantwoord in de Nota van Inlichtingen.

2.16 Klachtencommissie

Bij het niet, niet adequaat of niet-tijdig reageren door Aanbesteder op een klacht, heeft de klager de mogelijkheid om zich te wenden tot de landelijke Commissie van Aanbestedingsexperts. Dit is een onafhankelijke en onpartijdige commissie van Aanbestedingsexperts, aan welke een geschil over een Aanbesteding kan worden voorgelegd voor bemiddeling of een niet-bindend advies. De indiening van een klacht schort de lopende aanbestedingsprocedure niet op. De Commissie kan evenwel aan de Aanbestedende Dienst verzoeken om beslissingen in de lopende aanbestedingsprocedure uit te stellen totdat de Commissie haar advies heeft uitgebracht. Het is aan de aanbestedende dienst hoe deze met dit verzoek zal omgaan.

De commissie tracht, door een snelle, zorgvuldige en laagdrempelige behandeling van klachten bij te dragen aan oplossingen met als gevolg dat klachten niet meer hoeven te worden voorgelegd aan de rechter. Dit betekent niet dat de commissie een blokkade vormt om de burgerlijke rechter in te schakelen. Voor nadere informatie over doel en reikwijdte van de werkzaamheden van deze Commissie verwijzen we u naar hun website: <http://www.commissievanAanbestedingsexperts.nl>

2.17 Leeswijzer

In deze Aanbestedingsleidraad wordt in hoofdstuk drie ingegaan op de onderhandelingsfase en beoordeling. In hoofdstuk vier staat het programma van eisen. In hoofdstuk vijf vindt u de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen, in hoofdstuk zes de selectiecriteria en in hoofdstuk zeven de gunningscriteria. Er zijn diverse bijlagen opgenomen die informatie bevatten die nodig zijn bij het opstellen van de inschrijving, deze worden benoemd in hoofdstuk 8. Als bijlage G is een "checklist inschrijving" toegevoegd voor de inschrijver.

3 BEOORDELING

3.1 Beoordelingsteam

De beoordeling vindt plaats door een deskundig beoordelingsteam dat door de Aanbestedende Dienst is aangewezen. Dit beoordelingsteam bestaat uit materie- en inkoopdeskundigen van en namens de Aanbestedende Dienst. Eerst wordt de selectie gedaan van 5 bedrijven die worden uitgenodigd om een eerste inschrijving te doen. Na onderhandelingen volgt de definitieve inschrijving. De scores om te komen tot de beste KPV vindt plaats op basis van de gunningscriteria. Het beoordelingsteam stelt een gunningsadvies op.

3.2 Procedure van beoordelen

De beoordeling van de inschrijvingen vindt plaats volgens de onderstaande stappen, te weten:

1. Opening van de kluis op TenderNed met aanmeldingen.
2. Controle van aanmeldingen op de vormvereisten en volledigheid.
3. Beoordeling van de aanmeldingen op basis van uitsluitingsgronden en minimum geschiktheidseisen:
 - a. Beoordeling op basis van de uitsluitingsgronden (hoofdstuk 5).
 - b. Beoordeling op basis van minimum geschiktheidseisen (hoofdstuk 6).
4. Beoordeling van de aanmelding op basis van de selectiecriteria (hoofdstuk 7)
 - a. Beoordeling en puntentoekenning op basis van de selectiecriteria
 - b. Opmaken van de ranking, top vijf bepalen.
5. Uitnodiging van de 5 partijen uit de ranking tot het doen van een eerste inschrijving
6. Opening van de eerste inschrijvingen
7. Start van de onderhandelingen
8. Eventuele aanpassingen en tussentijds aangepaste inschrijving indienen.
9. Uitvraag definitieve inschrijving (prijs en kwaliteit inschrijfformulieren)
10. Opening van de definitieve inschrijvingen
11. Beoordeling van de definitieve inschrijvingen.
 - a. Beoordeling van de inschrijvingen op basis van de gestelde eisen in hoofdstuk 4.
 - b. Beoordeling van de inschrijvingen op basis van de antwoorden op de gunningscriteria zoals gesteld in hoofdstuk 8 van deze Aanbestedingsleidraad.

Indien inschrijver (delen van) de inschrijving, waaronder het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, niet, niet juist of niet volledig heeft verstrekt dan zal de Aanbestedende Dienst dit aanmerken als een "valse verklaring" en inschrijver op basis van die grond uitsluiten van deelname aan de verdere Aanbestedingsprocedure.

3.3 Gunningscriteria/beoordelingssystematiek

De opdracht wordt gegund aan de inschrijver met de beste Kwaliteit-Prijsverhouding (beste KPV). Hierbij wordt gekeken naar zowel kwaliteit als prijs. Dit betekent dat de inschrijving(en) worden beoordeeld op kwalitatieve en prijstechnische criteria. De inschrijving met de hoogste totaalscore wordt gezien als de op basis van beste KPV.

3.4 Gunning

De Aanbestedende Dienst behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om, ten aanzien van wat door de inschrijver in de inschrijving is aangegeven, nadere vragen te stellen respectievelijk onderbouwingen te vragen en controles te verrichten. De aanbestedende dienst kan de inschrijver verzoeken om een toelichting te geven op diens inschrijving. De inschrijver is gehouden om gehoor te geven aan een uitnodiging hiertoe.

Mededeling gunningsbeslissing

Het gunningadvies wordt na goedkeuring van de deelnemende gemeenten voorgelegd aan de Voorzitter van de Bestuurscommissie MRDH die op grond daarvan een formeel besluit neemt.

Gelijke stand

Wanneer twee of meer inschrijvers exact dezelfde eindscore hebben behaald en om die reden voor gunning van de overeenkomst in aanmerking komen, wordt de overeenkomst gegund aan de inschrijver die "de laagste prijs heeft ingediend".

Wanneer dan nog steeds twee of meer inschrijvers voor gunning van de overeenkomst in aanmerking komen wordt door middel van loting bepaald aan wie van hen de overeenkomst wordt gegund.

De betreffende inschrijver worden tijdig op de hoogte gesteld dat er een loting plaatsvindt, waar en wanneer deze plaatsvindt en door wie de loting wordt voltrokken.

De betreffende inschrijvers zijn gerechtigd in persoon (per inschrijver 1 persoon) of bij gemachtigde aanwezig te zijn.

Definitieve gunning

Na het ongebruikt verstrijken van de stand still-termijn (bezwaartermijn van 20 kalenderdagen) kan de Aanbestedende Dienst overgaan definitieve gunning van de opdracht. Bekendmaking daarvan geschiedt door middel van een formeel besluit en publicatie van de opdrachtverlening op TenderNed.

4 PROGRAMMA VAN EISEN

4.1 Klanten

4.1.1 Reizigersgroepen

Regiotaxi Haaglanden onderscheidt de volgende reizigersgroepen:

- Wmo-reizigers: personen die op basis van een gemeentelijke indicatie voor Wmo-vervoer beschikken over een vervoerspas voor collectief vervoer voor verplaatsingen in de directe woon- en leefomgeving;
- OV-reizigers: iedereen die van het aangeboden vervoer gebruik wenst te maken en die niet hoeft te beschikken over een vervoerspas;
- participanten: personen die op basis van een gemeentelijke indicatie in het kader van de Participatiewet beschikken over een vervoerspas voor collectief vervoer voor verplaatsingen in de directe woon- en leefomgeving;
- iedereen die op een later tijdstip door één van de gemeenten toegelaten wordt als een (gesubsidieerde) doelgroep van dit systeem.

Toelichting Wmo-reizigers: Gemeenten hebben op basis van de Wet maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) de verplichting inwoners met een mobiliteitsbeperking op een zodanige wijze te compenseren dat zij kunnen deelnemen aan het maatschappelijk verkeer. Op basis van indicatiecriteria bepalen gemeenten of een aanvrager in aanmerking komt voor een vervoersvergoeding of voor vervoer in natura.

Deze groepen zijn vervoergerechtigden en worden in het Programma van Eisen aangeduid als klant. Waar nodig is onderscheid gemaakt tussen pashouder (een Ov-reiziger die voor het gemak een pas heeft) en Wmo-pashouder. In bijlage 4 is een overzicht opgenomen van de verschillende reizigersgroepen (klanten) en tarieven.

De opdrachtgever behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst doelgroepen toe te voegen dan wel uit te sluiten. Buiten die doelgroepen bestaat er een mogelijkheid dat een aantal cliënten met een contra-indicatie voor het CVV met een vervoersbudget worden ondergebracht bij de opdrachtnemer onder nader in te vullen voorwaarden. Deze cliënten worden individueel vervoerd en apart gedeclareerd bij de desbetreffende gemeente. Het gaat hierbij om een kleine selecte groep cliënten.

4.1.2 Oneigenlijk gebruik Regiotaxi Haaglanden

Oneigenlijk gebruik betreft het gebruik van Regiotaxi Haaglanden voor doelgroepenvervoer dat wordt gefinancierd op grond van een wettelijke regeling (anders dan de Wmo) of contractuele afspraken. Zo is Regiotaxi Haaglanden niet bedoeld voor het vervoer van klanten die gebruik kunnen maken van andere vervoerregelingen of contractuele afspraken, zoals bijvoorbeeld zittend ziekenvervoer, vervoer van en naar dagbesteding, Wet langdurige zorg (Wlz), leerlingenvervoer en vervoer in het kader van de Participatiewet en/of woon-werkverkeer. Deze vervoerregelingen maken met uitzondering van afzonderlijke afspraken (zie 4.1.1) geen deel uit van Regiotaxi Haaglanden. Deze ritten zijn niet declarabel tenzij anders is bepaald door de opdrachtgever.

De opdrachtnemer heeft richting de opdrachtgever een signalerende functie ten aanzien van het oneigenlijk gebruik van Regiotaxi Haaglanden, maar moet ingeboekte ritten in eerste aanleg altijd uitvoeren. Opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer een proactieve houding ten aanzien van het beperken van oneigenlijk gebruik. Bijvoorbeeld als er structureel door klanten met de Wmo-pas in de ochtend en eind van de middag naar of van een locatie voor dagbesteding, dagopvang of werkplek wordt gereisd, dient

de opdrachtnemer de opdrachtgever hierover te informeren. Opdrachtgever heeft het recht om steekproefsgewijs, op basis van de ophaal- en bestemmingsadressen, alsmede vaste ophaaltijden (bijvoorbeeld bij dagbesteding) een en ander te controleren en handhaven.

4.1.3 Specifieke opties Wmo-pashouders

Voor Wmo-pashouders kennen de gemeenten een aantal specifieke opties ten aanzien van het vervoer waarvoor de vervoerder passend vervoer moet leveren. Gemeenten zijn vrij om te bepalen of zij gebruik maken van het verstrekken van vormen van begeleiding, hulpmiddelen of extra rechten aan pashouders. Deze worden weergegeven in het pashouderbestand. In het pashouderbestand kunnen de gemeenten daarnaast informatie opnemen over de klant die voor de rituitvoering van belang kan zijn, bijvoorbeeld of er sprake is van een visueel/auditief/cognitieve/psychiatrische beperking. In paragraaf 4.11.6 is weergegeven welke vergoeding de opdrachtnemer hiervoor ontvangt.

4.1.4 Extra rechten (opties) bij vervoer:

De gemeenten kunnen extra rechten toekennen aan Wmo-reizigers. De huidige extra rechten zijn:

- verplicht vervoer per personenwagen;
- verplicht vervoer per bus;
- verplicht individueel vervoer;
- vervoer voorin zitten.

4.1.5 Medische begeleiding

Verplichte medische begeleiding: begeleider die op basis van een indicatie van de gemeente met de Wmo-pashouder mee moet reizen omdat daartoe een medische en/of verzorgende noodzaak is vastgesteld door de gemeente. Indien deze indicatie is afgegeven, kan en mag de Wmo-pashouder en de overige reizigers niet alleen reizen. De medisch begeleider is ten minste 12 jaar en in staat om de Wmo-klant adequaat te begeleiden tijdens de rit en mag geen rolstoelgebruiker zijn. De medisch begeleider stapt op hetzelfde adres in en uit als de Wmo-pashouder die hij op grond van de indicatie begeleidt. De medisch begeleider betaalt geen klantbijdrage en zijn rit is niet declarabel.

4.1.6 Sociaal begeleider

Een Wmo-pashouder mag één sociaal begeleider meenemen. De eerste medereiziger geldt automatisch als sociaal begeleider. Die begeleider betaalt dezelfde klantbijdrage als de Wmo-pashouder. Deze eigen bijdrage is voor de opdrachtnemer. De kilometers van de sociaal begeleider zijn niet declarabel bij de opdrachtgever.

4.1.7 Kilometerbudget

Een aantal gemeenten hanteren een doorlopend of tijdelijk kilometerbudget. Dit betekent dat een Wmo-pashouder jaarlijks een beperkt aantal kilometers mag reizen tegen het Wmo-tarief. Wanneer dit kilometerbudget op is houdt de Wmo-pashouder zijn indicaties maar gaat de hogere ov-klantbijdrage betalen tot het einde van het kalenderjaar. De hoogte van het kilometerbudget kan per gemeente verschillen. De opdrachtnemer moet zijn geautomatiseerde systeem hierop inrichten. De opdrachtnemer moet flexibel kunnen omgaan met het verwerken van een kilometerbudget dat een Wmo-pashouder krijgt toegekend door een gemeente. Een gemeente kan een reeds eerder toegekend kilometerbudget indien nodig ophogen. Indien een Wmo-pas voor een gedeelte van een jaar wordt toegekend wordt het kilometerbudget naar rato van de resterende duur van het jaar bepaald. Ook kan een Wmo-pas worden toegekend tot een bepaalde datum. Hierna vervalt de Wmo-pas automatisch tenzij de geldigheidstermijn vanuit de gemeente wordt verlengd. De opdrachtnemer dient te zorgen voor:

- het op aangeven van de gemeente verwerken van het kilometerbudget van de betreffende Wmo-pashouder;
- het registreren van het aantal gereisde kilometers per Wmo-pashouder en dit in de aanlevering van de ritgegevens terug koppelen;
- het informeren van de Wmo-pashouder over de hoogte van het resterende kilometerbudget:
 - bij ieder gesprek met Wmo-pashouder;
 - op verzoek van de Wmo-pashouder;
 - per brief, vastgesteld door de opdrachtgever, aan de Wmo-pashouder indien 80% van het budget is verbruikt;
- als het budget overschreden is, dient de opdrachtnemer de Wmo-pashouder per brief, vastgesteld door de opdrachtgever, te informeren dat vanaf dat moment een hogere klantbijdrage geldt, nl het ov-tarief. Alle eventuele indicaties blijven bestaan.

De kilometerbudgetten moeten op verschillende wijzen verwerkt kunnen worden. Aan de voor- en achterkant moet een ander tarief gerekend kunnen worden. Bijvoorbeeld: de eerste 100 kilometers reist de Wmo-pashouder tegen Wmo-klantbijdrage A, tussen 100 en 800 kilometers reist de Wmo-pashouder tegen Wmo-klantbijdrage B en boven de 800 kilometers reist de Wmo-pashouder tegen Wmo-klantbijdrage C. In het gebruik van deze aantallen kilometers en de hoogte van de klantbijdragen moet per gemeente kunnen worden gedifferentieerd. Ook moet de opdrachtnemer ervoor zorg dragen dat mutaties, loosmeldingen en annuleringen verwerkt kunnen worden in de kilometerbudgetten.

4.1.8 OV begeleiderskaart

Een Wmo-pashouder of een ov klant die in het bezit is van een ov begeleiderskaart, is gerechtigd om één begeleider gratis mee te nemen. Die begeleider betaalt geen klantbijdrage en zijn rit is niet declarabel. Een kopie van de ov begeleiderskaart dient geregistreerd te zijn bij de gegevens van de klant. Deze registratie vindt plaats door de opdrachtnemer (zie www.argonaut.nl/regeling-ov-begeleiderskaart). Indien de ov-begeleiderspas is verlopen dient de klant een nieuwe pas aan te vragen en deze middels een nieuwe kopie te registreren. De opdrachtnemer monitort de geldigheid en attendeert de klant er op dat de ov begeleiderskaart verloopt en/of verlopen is.

4.1.9 Assistentiehonden en andere (huis)dieren

Een assistentiehond is een hond die de klant hulp biedt vanwege zijn/haar beperking. Assistentiehonden die als zodanig herkenbaar en/of geïndiceerd zijn, reizen gratis mee met een betalende klant (door te geven bij de ritbestelling). Andere (huis)dieren zijn niet toegestaan tenzij deze vervoerd worden in een kleine kennel of in een reistas die door de reiziger op schoot kan worden gehouden. De opdrachtnemer brengt de opdrachtgever hier geen kosten voor in rekening.

4.1.10 Meenemen van hulpmiddelen

Het vervoer is toegankelijk voor verschillende hulpmiddelen. In beginsel is één hulpmiddel toegestaan, een eventueel tweede hulpmiddel mag mee als bagage. Het meenemen van hulpmiddelen is gratis. Handbagage mag gratis mee. Het is toegestaan om verder één groot stuk bagage mee te nemen (bijvoorbeeld koffer, weekendtas, boodschappentas, opvouwbaar kinderwagen), mits bij de ritreservering door de reiziger aangemeld en dit niet hinderlijk is voor andere passagiers en de chauffeur. Indien de klant in de rolstoel reist kan hij geen scootmobiel meenemen. Indien de klant met een scootmobiel reist kan hij geen rolstoel meenemen.

Onder hulpmiddel wordt verstaan:

- (duw)rolstoel;
- elektrische rolstoel;

- afwijkende rolstoel;
- scootmobiel;
- opvouwbare rolstoel;
- rollator;
- aankoppel-handbike;
- inklapbare loopfiets;
- ander medische apparatuur (zoals looprek, okselkruk en ademhalingsapparatuur).

De volgende hulpmiddelen mogen o.a. niet mee met Regiotaxi Haaglanden:

- fiets;
- driewieler;
- vastframe handbike;
- rolstoelmotor (Speedy);
- ligbed.

4.1.11 Kinderen

Kinderen tot en met 3 jaar, mits begeleid door een betalende passagier ouder dan 11 jaar, betalen geen klantbijdrage als zij niet behoren tot een door de opdrachtgever aangegeven doelgroep. Er geldt een maximum van 3 kinderen per betalende klant ouder dan 11 jaar. Kinderen tot 12 jaar, niet behorende bij een door de opdrachtgever aangegeven doelgroep, zijn niet declarabel bij de opdrachtgever. Kinderen vanaf 4 tot 12 jaar die meereizen met een Wmo-pashouder betalen hetzelfde tarief als de pashouder. Deze eigen bijdrage is voor de opdrachtnemer. De ouders en/of verzorgers van kinderen zijn er zelf verantwoordelijk voor dat het vervoer plaatsvindt in een wettelijk goedgekeurd kinderzitje, dan wel met andere voorzieningen die wettelijk zijn voorgeschreven. Indien en voorzover een kinderzitje verplicht is voor het vervoeren van het betreffende kind en de ouders hebben geen goedgekeurd kinderzitje, dan moet de opdrachtnemer de rit weigeren.

4.1.12 Wmo-Vervoerspaspas

Alle Wmo-geïndiceerden met een vervoersvoorziening zijn bij de start van de overeenkomst in het bezit van een Wmo-vervoerspaspas. Een door de opdrachtgever te contracteren pasleverancier (momenteel Mybility) draagt zorg voor het beheer van de database met pashouders en distributie van de Wmo-vervoerspaspas.

De Wmo-vervoerspaspas is voorzien van het Regiotaxi Haaglanden-logo, naam klant, pasnummer, telefoonnummers ritreservering, informatielijn en klachtenmeldpunt. Een Wmo-pashouder mag zonder pas niet reizen. De opdrachtgever benadrukt bij Wmo-pashouders dat zij hun pas mee moeten nemen. De precieze werkwijze bij niet kunnen tonen van de pas zal in onderling overleg bepaald worden tijdens de implementatieperiode. Gezien de kwetsbaarheid van de doelgroep is het uiteraard niet wenselijk om mensen te laten staan.

Verlies of diefstal van de Wmo-vervoerspaspas moet door de Wmo-pashouder gemeld worden bij de eigen gemeente. Die blokkeert de betreffende Wmo-vervoerspaspas en maakt een nieuwe pas aan. Een ov klant die een vervoerspaspas heeft meldt zich bij de opdrachtnemer. Die blokkeert de betreffende ov-vervoerspaspas. Na aanmelding en betaling ontvangt de klant een nieuwe pas met een nieuw pasnummer. De nieuwe vervoerspaspas wordt na aanmelding en betaling van de nieuwe pas door de pasleverancier aan de klant toegezonden. Bij aanvraag van een nieuwe pas na verlies of diefstal betaalt de klant de kosten voor de nieuwe pas. Het proces van incasso daarvan wordt via het systeem van de pasleverancier ingeregeld, de pas wordt na verwerking van de betaling aangemaakt en verzonden. Bij verlies of diefstal van de pas worden alle geboekte ritten en vaste ritten verwijderd. Zodra de klant de nieuwe pas heeft ontvangen moet deze de ritten opnieuw bestellen.

De opdrachtnemer dient de magneetstrip of chip op de Wmo-vervoerspas respectievelijk de ov-vervoerspas te gebruiken voor de registratie en vastlegging van de rit- en klantgegevens in het voertuig en de administratieve verwerking van de rit. Het uitleessysteem van de opdrachtnemer dient compatibel te zijn met het systeem van de passenleverancier (momenteel Mybility). Op dit moment heeft de pas alleen een magneetstrip. Het moet mogelijk zijn om in de toekomst ook een chip te gebruiken.

4.1.13 Gegevens pashouder

Alle specifieke doelgroepen beschikken over een vervoerspas. Ov-reizigers zijn niet verplicht om een pas te bezitten maar kunnen deze wel aanvragen bij de opdrachtnemer. De opdrachtgever heeft een pasleverancier gecontracteerd die verantwoordelijk is voor het beheer van de gegevens van de pashouders. De opdrachtnemer dient een koppeling te realiseren met de database van deze pasleverancier (Mybility), zodat zij op ieder moment in haar boekingssoftware beschikt over de NAW-gegevens van pashouders, inclusief de gestelde indicaties voor het vervoer. De kosten voor deze koppeling zijn voor rekening van de opdrachtnemer. De data dienen uitgewisseld te worden via een beveiligde verbinding. De data- uitwisseling dient in overeenstemming te zijn met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving c.q. de AVG.

De opdrachtgever voert de informatie van de Wmo-pashouders in het pashoudersysteem in. De opdrachtnemer voert de gegevens van de ov-pashouder in het pashoudersysteem in. De opdrachtnemer dient de gegevens van de pasleverancier die betrekking hebben op reeds geboekte ritten of andere beheergegevens uiterlijk de volgende dag na het aanbieden van de wijziging door de pasleverancier geautomatiseerd verwerkt te hebben.

4.2 Vervoergebied en reismogelijkheden

De opdrachtnemer toetst bij aanneme van de rit of de rit voldoet aan de eisen met betrekking tot het vervoergebied en de reismogelijkheden.

4.2.1 Vervoergebied

Regiotaxi Haaglanden is gebaseerd op een systeem van ritkilometers op basis van postcode en huisnummer. De klant mag 25 kilometers reizen tegen de voor hem geldende klantbijdrage, waarbij de rit moet beginnen of eindigen in het grondgebied van de deelnemende gemeenten Den Haag, Zoetermeer, Delft, Rijswijk, Midden-Delfland, Wassenaar, Westland, Pijnacker-Nootdorp en Leidschendam-Voorburg.

4.2.2 Puntbestemming

Gemeenten kunnen in het kader van de Wmo een of meerdere zogenaamde puntbestemmingen definiëren. Dat is een bestemming waar geïndiceerde Wmo-pashouders uit de betreffende gemeente naar toe kunnen reizen tegen de voor hen geldende klantbijdrage ook al ligt deze verder dan 25 kilometer. Het is niet toegestaan om een rit te boeken tussen twee puntbestemmingen. In Regiotaxi Haaglanden zijn op dit moment alleen puntbestemmingen op individueel gebruikersniveau vastgelegd.

In bijlage 6 is per gemeente aangegeven welke (individuele) puntbestemmingen bij de start van toepassing zijn. Het staat gemeenten vrij om hier in de loop van de overeenkomst bestemmingen aan toe te voegen of te schrappen.

4.2.3 Ritten langer dan 25 kilometers

Klanten kunnen met Regiotaxi Haaglanden geen verplaatsing maken verder dan een reikwijdte van 25 kilometers (niet zijnde een puntbestemming).

Wanneer de klant bij de aanmelding van een rit heeft aangegeven een verplaatsing te willen maken verder dan een reikwijdte van 25 kilometers (niet zijnde een

puntbestemming), dient de opdrachtnemer de klant te informeren over de alternatieve reismogelijkheden. De klant heeft dan de keuze uit:

- het vervolgen van de reis met het reguliere openbaar vervoer, waarbij de opdrachtnemer voor een goede aansluiting dienen te zorgen zoals elders in deze leidraad aangegeven;
- alleen voor Wmo-klanten: het uitvoeren van de reis met de landelijke reisservice voor bovenregionaal vervoer gehandicapten (Valys).

4.3 Data-uitwisseling

4.3.1 Dataprotocol

In de procesbeschrijving (bijlage 1) is uitgebreid ingegaan op de data-uitwisseling tussen partijen die bij Regiotaxi Haaglanden zijn betrokken. Deze paragraaf beschrijft de details nader. Als bijlage 11 is een concept dataprotocol bijgevoegd. Dit protocol wordt na gunning in overleg met de opdrachtnemer definitief vastgesteld. Het dataprotocol regelt de wijze waarop alle gegevens die te maken hebben met de rituitvoering dienen te worden aangeleverd.

Hierin wordt per veld beschreven wat de opdrachtnemer aan informatie dient aan te leveren bij de opdrachtgever. In dit dataprotocol is tevens weergegeven welke gegevens aangeleverd moeten worden door de opdrachtnemer en welke velden door de opdrachtgever worden gevuld.

4.3.2 Uitbreiding van informatiegegevens gedurende de looptijd van het contract

Het staat opdrachtgever vrij om aanvullingen c.q. wijzigingen aan te brengen in het dataprotocol. De opdrachtnemer is verplicht hieraan mee te werken. Opdrachtgever en opdrachtnemer treden in overleg over o.a. de implementatie hiervan. Kleine aanpassingen/uitbreidingen dienen binnen 1 maand na opdracht van de opdrachtgever te zijn geoperationaliseerd.

4.3.3 Woordenboek Reizigerskenmerken

In het woordenboek Reizigerskenmerken zijn codes opgenomen met bijbehorende kenmerken en beschrijvingen. Door gebruik van deze codes kan op een eenduidige wijze worden vastgelegd wat de reiziger nodig heeft om een (keten)reis te maken. De opdrachtnemer zal in de toekomst in staat moeten zijn om conform dit woordenboek te werken. Aan de kant van de MRDH/gemeenten zal ook eerst onderzocht moeten worden welke inspanningen gedaan moeten worden om hiermee te kunnen werken. Opdrachtnemer verleent zijn medewerking hieraan.

4.3.4 Informatiestandaard

Er zijn meerdere ontwikkeltrajecten gaande om in de toekomst te voorzien in MaaS concepten (Mobility as a Service), om ketenreizen beter mogelijk te maken en om reizen en reisadviezen af te stemmen op een specifiek klantprofiel. Wanneer in het kader hiervan een landelijk gedragen set van afspraken omtrent berichtenverkeer en koppelvlakken ontstaat is de opdrachtnemer verplicht mee te werken om op verzoek van de opdrachtgever over te gaan tot invoering daarvan. Als het gaat om wijzigingen waarbij van de opdrachtnemer wordt gevraagd om door te ontwikkelen, treden opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg over de kosten.

Een voorbeeld kan zijn de Coalitie Iedereen Mobiel-Architectuur: een digitaal overzicht van standaarden, randvoorwaarden en criteria voor het ontwikkelen en toepassen van CIM-applicaties inclusief bijbehorende CIM-koppelvlakken.

4.3.5 Ritgegevens

Aan de opdrachtgever wordt ten behoeve van het klachtenmeldpunt die informatie beschikbaar gesteld die nodig is om te weten welke klant welke rit heeft gemaakt of geboekt. De data worden realtime beschikbaar gesteld via aanlevering of online toegang. De wijze van beschikbaar stellen wordt in de implementatieperiode in overleg met opdrachtgever, klachtenmeldpunt en opdrachtnemer nader bepaald.

4.3.6 Gps-data format

Alle gevraagde gps-gegevens moeten aangeleverd worden volgens het Wgs84 decimale graden stelsel. Daarbij moet altijd de Latitude (6 cijfers achter de punt) en de Longitude (6 cijfers achter de punt) worden weergegeven. Er mag geen gebruik gemaakt worden van de komma in plaats van de punt.

- De Latitude (noorderbreedte) moet liggen tussen 50.000000 en 54.000000.
- De Longitude (oosterlengte) moet liggen tussen 3.000000 en 8.000000.

Voorbeeld: decimale breedtegraad (lat) en lengtegraad (long) Stadhuis Den Haag
Spuiplein 70 : 52.0775/4.31664.

Opmerking: Indien opdrachtnemer gebruikt maakt van een andere gps-weergave, moet de opdrachtnemer zelf zorg dragen voor een correcte omrekening naar Wgs84 en voor de juiste aanlevering zoals hierboven omschreven. De opdrachtgever houdt hierbij geen rekening met foutmarges. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om zelf op locatie de juiste gps- positie vast te stellen.

4.3.7 Statusmeldingen

De opdrachtnemer levert de uitvoeringsgegevens, middels zogenaamde statusmeldingen, realtime vanuit de voertuigen, aan de opdrachtgever (Contractbeheer). De opdrachtnemer moet deze gegevens in hun geautomatiseerd systeem kunnen verwerken en relevante gegevens beschikbaar stellen aan zijn/haar medewerkers.

In bijlage 11 zijn de te gebruiken statusmeldingen weergegeven. De statusmeldingen zijn omschreven, waarbij ook wordt vermeld met welke gegevens de statusmeldingen gegenereerd moeten worden. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om tijdens de implementatieperiode en gedurende het contract statusmeldingen te herzien, aan te vullen of te schrappen.

De opdrachtgever accepteert bij een aantal statusmeldingen geen overschrijvingen. Dat wil zeggen dat een éénmaal aangeleverde melding, niet nog een keer door de opdrachtnemer gestuurd mag worden. Indien de opdrachtnemer op deze melding toch een nieuwe status levert, dan zal de opdrachtgever deze weigeren. Het gaat om de volgende statusmeldingen uit bijlage 11: '8 gebruiker ingestapt', '9 gebruiker uitgestapt', '10 loosmelding' en '12 geannuleerd door opdrachtnemer'. Alleen als statusmelding '11 loosmelding ongedaan maken' gebruikt is na een loosmelding, dan mogen bij die rit de gegevens alsnog aangeleverd worden.

4.3.8 Datatoelevering

In verband met de door de opdrachtgever geëiste data en ten behoeve van analyse en controle van deze data, dient de opdrachtnemer alle gegenereerde data te verzamelen, te registreren en vast te leggen in een database. De gegenereerde data dienen zoals beschreven in dit bestek aan de opdrachtgever beschikbaar te worden gesteld.

De data dienen realtime volgens het dataprotocol (via internet) door de opdrachtnemer kosteloos aan de opdrachtgever te worden aangeleverd.

Alleen bij calamiteiten en na overleg kan de opdrachtgever besluiten om de opdrachtnemer toe te staan om nog niet aan de opdrachtgever verzonden gegevens op

een later tijdstip alsnog te versturen. Dit verzoek dient de opdrachtnemer de volgende dag per mail aan de opdrachtgever te doen.

De opdrachtgever gaat ervan uit dat alle regulier voor Regiotaxi Haaglanden in te zetten voertuigen beschikken over data-apparatuur. De opdrachtgever accepteert maximaal 5% niet-dataritten. Van een rit moeten minimaal de geautomatiseerd gelogde in- en uitstaptijd met de bijbehorende gps-posities en statusmeldingen aanwezig zijn om als data rit beschouwd te worden. Ritten waarbij op basis van de data twijfel bestaat over de in- en/of uitstaptijd worden als niet-data rit aangemerkt. Niet-dataritten die buiten de 5% toegestane niet-dataritten vallen, worden niet vergoed (kortingspercentage op factuur).

4.4 Communicatie

4.4.1 Aanvraag ritten

Een rit moet door de klant aangevraagd worden en derhalve ook traceerbaar aan de klant toe te wijzen zijn. De opdrachtnemer mag geen ritten inboeken, muteren of annuleren. Hierop geldt een uitzondering, zie paragraaf 4.7.22 Loosmelding.

4.4.2 Uitwisseling informatie klant naar opdrachtnemer

Wanneer een klant belt naar de opdrachtnemer omdat de taxi er nog niet is, terwijl de marge van 15 minuten na gewenste vertrektijd verstreken is, registreert de telefonist dat de klant nog niet is opgehaald en vraagt de klant contact op te nemen als deze binnen een half uur nog niet is opgehaald. Wanneer de klant de tweede keer belt, wordt de klant gevraagd of deze wil wachten of de rit wil annuleren. In het laatste geval mag de klant een particuliere taxi bellen op kosten van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer informeert de klant actief over deze mogelijkheid. De klant dient daarvoor wel via de klachtafhandeling een bon van de particuliere taxirit te overleggen.

Wanneer de klant zich meldt en de rit blijkt loos gemeld, dan wordt aan de klant aangeboden om direct een nieuwe rit te boeken. Een nieuwe rit wordt altijd ingeboekt op 30 minuten. Daarbij gelden nog steeds de margetijden van 15 minuten voor tot 15 minuten na de opgegeven vertrektijd.

4.4.3 Fouten in de opties

Wanneer de opdrachtnemer komt voorrijden met een verkeerd voertuig omdat niet de juiste optie (individueel, bus of taxi) is gekoppeld aan een klant, dan dient de opdrachtnemer de klant hier op te wijzen. De klant is zelf verantwoordelijk om de indicatiestelling te laten wijzigen door de gemeente. De opdrachtnemer mag die indicatiestelling niet zelf wijzigen, dat is voorbehouden aan de gemeente.

Wanneer de opdrachtnemer komt voorrijden met een verkeerd voertuig omdat hulpmiddelen niet goed geregistreerd zijn bij de pas of bij de ritgegevens, meldt de chauffeur dat bij de opdrachtnemer. Opdrachtnemer boekt vervolgens een nieuwe rit met de juiste gegevens. De opdrachtnemer dient vervolgens zo snel als mogelijk, maar in ieder geval binnen 45 minuten een passend voertuig te laten voorrijden. De opdrachtnemer past eventuele andere reeds geboekte ritten aan.

De opdrachtnemer mag de indicaties ('voorin zitten', 'taxi' of 'bus') niet structureel aanpassen. Wanneer de klant een hulpmiddel gebruikt dat niet geregistreerd staat mag de opdrachtnemer dit tijdelijk aanpassen in reeds geboekte ritten om de dienstverlening niet te frustreren. De opdrachtnemer geeft de benodigde informatie wel direct door aan de opdrachtgever c.q. de betreffende gemeente zodat deze de informatie juist kan verwerken in het passenbestand of kan bepalen dat de klant niet van de gevraagde indicatie gebruik mag maken. Indien dat laatste het geval is wordt dit specifiek bij de klantgegevens genoteerd zodat dit bij toekomstige boekingen helder is.

Kosten die door fouten ontstaan, zijn voor eigen risico. De opdrachtnemer kan geen kosten declareren ten aanzien van fouten bij de opdrachtgever. Eventueel genomen besluiten ter verbetering van het product en ter voorkoming van fouten dienen direct uitgevoerd te worden door de opdrachtnemer.

4.4.4 Calamiteiten

Incidenten tijdens het vervoer, zoals ongelukken met letsel, moet de opdrachtnemer binnen twee uur na het incident melden bij contractbeheer en wanneer het een geïndiceerde pashouder van een gemeente betreft, ook bij de aangewezen toezichthouder.

Indien door calamiteiten de uitvoering van Regiotaxi Haaglanden hinder ondervindt, bijvoorbeeld door winterse omstandigheden, treedt opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever. Opdrachtgever besluit op basis van dat overleg en op basis van het calamiteitenprotocol op dat moment of en hoe de uitvoering van Regiotaxi Haaglanden wordt voortgezet. Het volledig of gedeeltelijk stopzetten van het vervoer geldt in eerste aanleg voor het betreffende gebied. In uitzonderlijke situaties en alleen na overleg met opdrachtgever kan hiervan worden afgeweken en kan een gehele of gedeeltelijke aannamesstop gerealiseerd worden. De opdrachtnemer kan niet op eigen gelegenheid deze beslissing nemen. Opdrachtgever (contractbeheer) informeert gemeenten zodat deze eventuele klanten die naar hen bellen, te woord kunnen staan. Tijdens de implementatieperiode stelt opdrachtnemer onder leiding van de opdrachtgever het calamiteitenprotocol vast. Hierin wordt opgenomen:

- dat de uitvoering van Regiotaxi Haaglanden altijd verantwoord plaats moet vinden;
- onder welke omstandigheden en voor welke periode de uitvoering van Regiotaxi Haaglanden wordt verminderd of stopgezet;
- welke personen binnen de organisatie mandaat hebben om beslissingen te nemen;
- hoe deze personen bereikbaar zijn;
- hoe en door wie klanten worden geïnformeerd;
- de toezichthouder van de gemeenten;
- dat de opdrachtgever op de hoogte wordt gesteld onmiddellijk na het genomen besluit. Als het besluit niet geaccordeerd wordt door de opdrachtgever komt opdrachtnemer met een nieuw voorstel.

Indien de rituitvoering door omstandigheden en na overleg met de opdrachtgever niet meer plaats kan vinden, dan heeft de opdrachtnemer de plicht om telefonisch (indien een telefoonnummer beschikbaar is) contact te zoeken met de klant en mee te delen dat hij of zij niet meer kan worden opgehaald. Per situatie treedt opdrachtgever met de opdrachtnemer in overleg om zijn standpunt te horen. Afhankelijk van de ernst en de duur van de calamiteit beslist opdrachtgever of het een uitzonderingssituatie betreft waarbij de marges rondom stiptheid en omrijden worden verbreed. Wanneer door externe factoren geen data aangeleverd kan worden, treden opdrachtgever en opdrachtnemer met elkaar in overleg.

4.5 Eisen aan software en telefonie

4.5.1 Software

De opdrachtnemer dient te beschikken over software waarmee validatie, autorisatie, identificatie en administratieve afhandeling van financiële- en klantgegevens kunnen worden verricht. De software dient geschikt te zijn om de in dit Programma van Eisen beschreven taken uit te voeren. Hieronder wordt ook verstaan het afhandelen van automatische incasso's en het faciliteren van het op rekening rijden van klanten.

Naast al het genoemde in het Programma van Eisen dient de software geschikt te zijn om tariefdifferentiatie te kunnen verwerken. De opdrachtgever houdt bijvoorbeeld de mogelijkheid open dat de hoogte van de klantbijdrage wordt bepaald op basis van het tijdstip waarop de klant reist of dat een klant een hogere klantbijdrage betaalt als er een parallelle ov-verbinding beschikbaar is.

Onder een parallelle ov-verbinding wordt verstaan: een verbinding met het gewone openbaar vervoer die als alternatief wordt beschouwd voor de aangevraagde verplaatsing met Regiotaxi Haaglanden. Of een ov-verbinding een alternatief vormt, wordt op dezelfde manier bepaald als bij de voorwaarden waaronder een ov-advies wordt gegeven, conform paragraaf 4.7.18. De opdrachtnemer dient deze differentiatie, naar tijd, doelgroep, hoogte van het kilometerbudget en verplaatsing, te kunnen verwerken in haar software. De opdrachtnemer kan voor het invoeren van een gedifferentieerd tarief geen extra kosten in rekening brengen bij de opdrachtgever.

In de software dient een mogelijkheid aanwezig te zijn om snel adresgegevens te kunnen vinden van bijvoorbeeld kerken, winkels, ziekenhuizen, stations en openbare gebouwen (synoniemenlijst). Vaak weten klanten wel waar bijvoorbeeld een kerk staat maar zijn zij niet bekend met het adres en postcode.

Wanneer in de praktijk problemen ontstaan bij het definiëren van het ophaaladres (bv. bij instellingen met verschillende paviljoens) stelt de opdrachtnemer samen met de betreffende instelling of instantie een aantal sub locaties vast en legt deze voor aan contractbeheer. De opdrachtnemer legt deze sub locaties als synoniem in het reserveringssysteem vast.

In de software dient een faciliteit aanwezig te zijn waarmee de opdrachtnemer actief kan sturen op ritspreiding waarmee een betere spreiding over de tijd bewerkstelligd kan worden en niet alle ritten op hele en halve uren worden gereserveerd. Opdrachtgever hecht hier veel waarde aan. Tevens moet het aantal ritten per uur inzichtelijk zijn zodat de spits kan worden afgekap.

Het aantal te reizen kilometers wordt berekend op basis van vertrekadres en bestemmingsadres. Hierbij zijn de adresgegevens inclusief postcodes cruciaal. Ten behoeve van de klantvriendelijkheid naar de klanten dient deze (zoek)functie in de software aanwezig en operationeel te zijn op 15-03-2021.

De geografische kaartgegevens die zijn opgenomen in de software dienen minimaal één keer per half jaar geüpdate te worden. Dit betekent dat de opdrachtnemer nieuwe straten en adressen moet kunnen toevoegen aan de bestaande kaartgegevens.

In sommige gevallen zijn adressen niet bereikbaar per auto of mogen adressen niet worden aangedaan op aangeven van de opdrachtgever (bijvoorbeeld WSW-instelling). De opdrachtnemer dient in dat geval:

- op basis van postcode/huisnummer adressen of adresgebieden te kunnen blokkeren voor alle of bepaalde klantengroepen, zodat het niet mogelijk is van/naar die adressen een rit te reserveren;
- deze blokkade te kunnen differentiëren naar tijd;
- de klant te verwijzen naar het dichtstbijzijnde opstappunt. Opstappunten worden na gunning in en na overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever vastgesteld.

Het is mogelijk dat gedurende het contract, systeemkenmerken van Regiotaxi Haaglanden wijzigen. Indien die situatie zich voordoet, dient de opdrachtnemer de noodzakelijke aanpassingen binnen maximaal één maand te verwerken in de software. De software moet geschikt zijn om boekingen vanuit Taxipoints en ritinformatie op beeldschermen te faciliteren. Hierbij kunt u denken aan informatiepunten voor de klant op locatie zoals bijvoorbeeld op beeldschermen bij ziekenhuizen en bij zorginstellingen. De opdrachtgever heeft het recht deze in te stellen.

4.5.2 Telefonie

Onderstaand de informatie over de te hanteren telefoonnummers:

- de opdrachtnemer is te bereiken op het telefoonnummer 088-9666000 voor ritreserveringen en op 088-9666011 voor informatie. Voor klachtenregistratie geldt een apart telefoonnummer nl. 088-9666009. (Nb. De klachtregistratie valt niet onder de werkzaamheden van de opdrachtnemer);
- de nummers zijn in eigendom van de opdrachtgever. Alle kosten die gemoeid zijn met het in stand houden van de bovenstaande nummers, behoudens het nummer ten behoeve van de klachtenregistratie, zoals bijvoorbeeld abonnementen, onderhoud, storingen e.d. komen geheel voor rekening van de opdrachtnemer;
- de opdrachtnemer is verplicht deze telefoonnummers te gebruiken;
- ritreservering onder andere via fax, e-mail, app/internet, teksttelefoon (voor doven en slechthorenden) moet ook mogelijk zijn;
- de klant krijgt direct een medewerker aan de lijn, die zowel de ritaanvraag als een informatieaanvraag kan verwerken. Het is toegestaan een eenvoudig keuzemenu met een beperkt aantal opties te hanteren;
- de opdrachtgever kan toestemming geven voor het tijdelijk geven van een informatieboodschap aan klanten voordat de klant een medewerker aan de lijn krijgt. Denk hierbij aan informatie over het reserveren tijdens feestdagen;
- de gesprekskosten voor de klant mogen niet meer bedragen dan het lokale telefoontarief of de gebruikelijke mobiele gesprekskosten. Voor mobiele bellers wordt de mogelijkheid geboden dat zij teruggebeld worden;
- na afloop van de overeenkomst of na beëindiging van de overeenkomst worden de 088- nummers direct beschikbaar gesteld en zonder kosten overgedragen aan de opdrachtgever;
- alle inkomende gesprekken moeten door de opdrachtnemer worden opgenomen en beheerd. De inkomende gesprekken worden gedurende drie maanden bewaard voor de opdrachtgever. De inschrijver geeft bij de inschrijving in een omschrijving weer hoe men omgaat met de opgenomen gesprekken. Hierin moet duidelijk naar voren komen wie de gesprekken beheert, door wie, wanneer en onder welke omstandigheden de gesprekken beluisterd mogen worden en hoe de privacy van de klant conform AVG wordt geborgd.

4.5.3 Wachttijden telefonie

De wachttijd per maand per klant per aanvraag bedraagt bij het aanvragen van een rit of bij een informatieaanvraag niet meer dan 60 seconden. Onder wachttijd wordt verstaan: de tijd die verstrijkt tussen de verbinding die tot stand komt en het feitelijke telefonische contact met een medewerker. De verbinding dient direct tot stand gebracht te worden na de eerste beltoon. Indien de opdrachtgever een pre-bericht toestaat, dan treden opdrachtnemer en opdrachtgever in overleg over het vaststellen van de wachttijd. De opdrachtnemer dient door middel van data aan te tonen hoe lang de daadwerkelijke wachttijd is geweest over de afgelopen maand. Deze data dienen maandelijks bij de factuur te worden aangeboden.

Indien de klant na 180 seconden geen medewerker heeft gesproken, dient de opdrachtnemer de klant de mogelijkheid te bieden dat de klant teruggebeld wordt..

4.5.4 Internet

De opdrachtnemer dient via internet bereikbaar te zijn voor ritaanvragen en informatieaanvragen. De opdrachtnemer heeft of ontwikkelt hiervoor een beveiligde internetapplicatie in eigen beheer die gekoppeld wordt aan de website www.regiotaxi.haaglanden.nl. Via deze website moet iedere klant één of meerdere ritten kunnen reserveren. Bij een reservering via internet ontvangt de klant per ommegaande een bevestiging van de reservering(en) per e-mail.

De opdrachtnemer legt het online reserveringsformulier ter goedkeuring voor aan de opdrachtgever. Het formulier dient ingepast te worden in de bestaande lay-out van de website, te voldoen aan de richtlijnen 'Drempelvrij' (www.drempelvrij.nl) en zijn voorzien van een voorleesfunctie.

De opdrachtnemer dient deze internetfunctionaliteit te realiseren en uiterlijk 01-03-2021 gereed te hebben.

4.5.5 Gegevensbescherming en -overdracht

De opdrachtnemer en al diegenen die bij de uitvoering van Regiotaxi Haaglanden betrokken zijn, nemen de bepalingen in overeenstemming met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving van de Algemene verordening Gegevensbescherming (AVG) in acht (zie ook bijlage 9c, verwerkersovereenkomst). Alle gegevens die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden verkregen en verzameld, worden voor geen ander doel aangewend dan waarvoor zij zijn verzameld. De genoemde gegevens worden door de contractpartijen niet aan derden -anders dan de opdrachtgever- ter beschikking gesteld.

Na afloop of bij een tussentijdse beëindiging van de overeenkomst, ofwel tussentijds op verzoek van de opdrachtgever, draagt de opdrachtnemer en al diegenen die bij de uitvoering van Regiotaxi Haaglanden betrokken zijn, alle gegevens kosteloos over aan de opdrachtgever.

Hieronder vallen onder andere:

- het bestand met pashouders en alle gerelateerde informatie;
- een bestand met reeds aangevraagde ritten voor de periode na afloop van de overeenkomst;
- een bestand met vaste ritten;
- de "synoniemenlijst";
- het overzicht met puntbestemmingen per gemeente en per individuele pashouder inclusief adres en postcode 6 (i.e. volledige postcode, 4 cijfers plus twee letters);
- overzicht niet voor voertuigen toegankelijke gebieden/adressen met bijbehorende afspreekpunten;
- overzicht ov-haltes in het Regiotaxi Haaglandengebied;
- overzicht Regiotaxi Haaglandenhalthes met naam, omschrijving en postcode 6 (i.e. volledige postcode, 4 cijfers plus twee letters);
- welke klanten op rekening rijden;
- bestand met parameters voor het verstrekken van ov-advies indien van toepassing;
- vastgelegde gesprekken van de drie laatste maanden in verband met klachtafhandeling.

Deze bestanden moeten in een door de opdrachtgever vastgesteld format aangeleverd worden en moeten toegankelijk en leesbaar zijn voor de opdrachtgever.

4.6 Eisen aan de centrale

4.6.1 Centrale van de opdrachtnemer

Indien de opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers, dient deze ervoor te zorgen dat de heen- en weerbeweging van informatie, realtime vlekkeloos en controleerbaar voor de opdrachtgever verloopt. Daarnaast dient de door de opdrachtgever gewenste rit data realtime uit de voertuigen beschikbaar te worden gesteld volgens het vastgestelde format (dataprotocol). De opdrachtgever en de klant dienen geen hinder te ondervinden van het feit dat er een of meer onderaannemers zijn. De opdrachtgever kent slechts één contactpunt: de hoofdaannemer die de overeenkomst als opdrachtnemer heeft gesloten.

4.6.2 Openingstijden centrale

De opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat de centrale bereikbaar en bemand is tijdens de openingstijden van het vervoersysteem, dus minimaal vanaf 06:00 uur 's ochtends totdat de laatste klant is ingestapt.

4.6.3 Contact met voertuigen

De opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat tijdens de operationele uren van Regiotaxi Haaglanden op elk gewenst moment verbinding kan worden gelegd tussen de centrale en de voor dit vervoer in te zetten voertuigen en vice versa.

De opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat alle relevante informatie voor de rituitvoering, ook beschikbaar is voor de chauffeur.

4.6.4 Agendasoftware

De opdrachtnemer moet beschikken over agendasoftware en apparatuur in de voertuigen, die in staat is om de door de opdrachtgever en/of door de accountant van de opdrachtgever geëiste data te kunnen registreren, loggen, borgen en produceren. De software dient tevens in staat te zijn de statusmeldingen te verwerken, te produceren en door te geven aan de opdrachtgever. De opdrachtnemer dient te beschikken over software en hardware (terminals in voertuigen) waarmee validatie, autorisatie, identificatie en administratieve afhandeling van financiële- en klantengegevens kunnen worden verricht.

De opdrachtnemer dient kosteloos de noodzakelijke gegevens/software beschikbaar te stellen voor het aanbieden van realtime reisinformatie van Regiotaxi Haaglanden vervoer voor app/website en andere toepassingen.

4.7 Uitvoering

4.7.1 Ritreserveringsproces

Deze paragraaf beschrijft de stappen en verantwoordelijkheden in het ritreserveringsproces.

Voor het vervoersysteem wordt uitgegaan van een vraagafhankelijk concept. Dit betekent dat de ritten door de klant bij de opdrachtnemer aangemeld moeten worden, per telefoon of internet c.q. app. Ritten die voldoen aan de spelregels van het systeem mogen nimmer door de opdrachtnemer worden geweigerd.

De opdrachtnemer stimuleert actief de ritspreiding bij het aannemen van ritten.

Een rit moet door de klant aangevraagd worden en derhalve ook traceerbaar aan de klant toe te wijzen zijn. De communicatie tussen klant en opdrachtnemer moet van dien aard zijn dat alle aspecten van de rit besproken zijn.

Na voltooiing van de reservering herhaalt de telefonist de geregistreerde reservering telefonisch aan de persoon die reserveert en vraagt na afloop daarvan of de gegevens correct zijn. Bij twijfel wordt de reservering net zo lang doorgenomen tot de reserverende persoon bevestigend antwoordt op de gestelde vraag. De telefonist vraagt aan de persoon die reserveert of er nog meer reserveringen gewenst zijn en boekt deze naar wens van de persoon.

Bij reservering via de website ontvangt de gebruiker per e-mail een bevestiging van zijn reservering. Bij reservering via een App ontvangt de gebruiker via de App een bevestiging van zijn reservering middels een pushbericht.

4.7.2 Vervoerplicht en continuïteit

De opdrachtnemer heeft een vervoerplicht. Dat wil zeggen dat elke ritopdracht uitgevoerd moet worden. Eenieder die vervoerd wil worden en vervoergerechtigd is, met uitzondering van liggend vervoer in een bed, toegang heeft tot het vervoerssysteem en

zich conformeert aan de gestelde voorwaarden, dient vervoerd te worden in een voertuig dat aansluit bij een eventuele specifieke indicatie.

De ritafstand waarbinnen de vervoerplicht bestaat, bedraagt 25 kilometer, plus extra kilometers naar puntbestemmingen. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor gedurende de looptijd van de overeenkomst het vervoergebied waarbinnen een vervoerplicht van toepassing is, aan te passen.

De opdrachtnemer verplicht zich gedurende de vastgestelde contractperiode de uitvoering van Regiotaxi Haaglanden te verzorgen, zonder zich te kunnen beroepen op eventuele belemmeringen zoals ziekte van medewerkers en/of mankementen aan het materieel en/of een tekort aan materieel of personeel.

De opdrachtnemer dient rekening te houden met wegopbrekingen, files, braderieën, kermissen, wielerrondes etc. Gemeenten leveren een actieve bijdrage aan de informatie over versperringen. De opdrachtnemer heeft ook de plicht om rond festiviteiten in overleg met de opdrachtgever afspreklocaties vast te stellen zodat de klant zo min mogelijk last van dergelijke evenementen ondervindt.

4.7.3 Exploitatieperiode

Het vervoer dient het gehele jaar, zeven dagen per week te worden aangeboden van 06.00 uur tot 01.00 uur de volgende dag. Uitzonderingen:

- op 31 december van ieder jaar wordt de dienstverlening om 20:00 uur beëindigd. Dat wil zeggen dat de laatste rit om 20:00 uur aanvangt.

De opdrachtnemer is bereikbaar van maandag tot en met zondag vanaf 06.00 uur totdat de laatste klant is ingestapt. Een Regiotaxi Haaglandenrit kan om 01:00 uur nog beginnen met de aanvang van de werkelijke rit.

Het informatienummer is bereikbaar op werkdagen tussen 9:00 en 17:00 uur.

Opdrachtgever kan als hij dit nodig vindt gedurende de contractperiode de openingstijden en beschikbaarheid van het vervoer verkorten of verlengen. De gevolgen voor de opdrachtnemer en de benodigde tijd voor implementatie van de wijzigingen worden in overleg besproken met de opdrachtgever.

4.7.4 Eisen aan de rit

Aan de Regiotaxi Haaglanden ritten worden de navolgende eisen gesteld:

- de uitvoering van het vervoer betreft het vraagafhankelijk taxivervoer zonder overstap van deur-tot-deur, deur-tot-halte, halte-tot-deur;
- onder vervoer van deur-tot-deur of deur-tot-halte wordt verstaan: het vervoer en de begeleiding vanaf en naar de deur van de woning of de deur van het vertrek- of bestemmingsadres of halte. Wanneer het bijvoorbeeld een wooncomplex, instelling of flatgebouw betreft, vormt de centrale ingang van het wooncomplex, i.c. de centrale beneden ingang voor het betreffende huisnummer, de deur. Bij een camping- of bungalowpark, volkstuin en sportcomplex geldt de centrale ingang als deur. Vervoer van deur-tot-deur geldt ook ingeval het voertuig niet tot voor de deur gereden kan worden;
- begin- of eindpunt mag ook een andere locatie zijn dan een deur (bijvoorbeeld een winkelcentrum of een evenementenhal);
- meetingpoints zijn als zodanig herkenbare locaties zonder adres waar de reiziger opgehaald kan worden.
- daarnaast bestaan opstapplaatsen in bijvoorbeeld binnensteden of natuurgebieden die op initiatief van en in overleg tussen opdrachtgever en/of opdrachtnemer worden bepaald. Er zijn specifieke halteplaatsen voor Regiotaxi Haaglanden gecreëerd. Een overzicht van de huidige halteplaatsen staat vermeld in bijlage 7. Deze halteplaatsen zijn bedoeld als herkenbare plekken waar Regiotaxi Haaglanden klanten opgehaald

kunnen worden. De halteplaatsen kunnen gebruikt worden, maar gebruik hiervan is niet verplicht. Een halteplaats is een herkenbaar punt waar de taxi stopt en waar de klant kan wachten. In de situatie bijvoorbeeld van een ziekenhuis is het denkbaar dat de klant in de hal blijft wachten. De opdrachtgever houdt de mogelijkheid open het aantal halteplaatsen uit te breiden en dat voor deze haltes aparte afspraken worden gemaakt over aansluitingen en communicatie. Daarnaast kunnen opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg treden over aanmeldtijden en beschikbaarheid. De kosten van het plaatsen van de halteplaatsen en de communicatie komen voor rekening van de opdrachtgever. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze meewerkt aan de implementatie en uitvoering van vervoer vanaf halteplaatsen;

- klanten kunnen gecombineerd vervoerd worden. In verband met de combinaties kan van de directe route worden afgeweken;
- het is de opdrachtnemer toegestaan om Regiotaxi Haaglanden te combineren met Valys en ander contractvervoer. Waar dit tot ongewenste situaties leidt behoudt de opdrachtgever zich het recht voor bepaalde combinaties alsnog niet toe te staan. Combinatie in het voertuig met straattaxi is niet toegestaan;
- indien de opdrachtnemer een herkenbaar Regiotaxi Haaglandenvoertuig inzet voor ander contractvervoer moet dit duidelijk zijn voor de klant en moet de chauffeur op de hoogte zijn van de verschillende spelregels. De opdrachtnemer moet, als die rit tot klachten leidt, de klant doorverwijzen naar de juiste opdrachtgever;
- de klant heeft recht op een eigen zitplaats en/of rolstoelplaats;
- in geval van het vervoer met een personenauto is het niet toegestaan meer dan twee personen te vervoeren op de achterbank. Een personenauto is op de achterbank voorzien van twee duidelijke zitplaatsen. De derde zitplaats wijkt over het algemeen af van de andere twee (onder andere qua afmeting en beenruimte). Wanneer een voertuig (bv. een MPV) beschikt over drie gelijkwaardige zitplaatsen (qua afmetingen en beenruimte overeenkomend met een reguliere zitplaats in een personenauto of 8-persoonsbus), is het toegestaan drie personen naast elkaar te vervoeren;
- dit vervoer omvat zowel passagiers die kunnen lopen als passagiers die rolstoelgebonden zijn (waaronder ook de opvouwbare rolstoelen en gebruikers van een scootmobiel);
- enkele klanten behoeven een verlengstuk voor de gordel. De opdrachtnemer dient hierover te beschikken in het/de voertuig(en) en/of deze ter beschikking te stellen aan de klant;
- de opdrachtnemer is verplicht de planning van zijn vervoercapaciteit af te stemmen op de te verwachten vervoervraag op de diverse specifieke dagen in het jaar, dagen van de week en uren van de dag;
- het is, zonder expliciete schriftelijke toestemming van de opdrachtgever, niet toegestaan Regiotaxi Haaglanden in te zetten als vervoervoorziening indien klanten gebruik kunnen maken van anderszins gesubsidieerd vervoer. Dit wordt aangemerkt als oneigenlijk gebruik. (zie paragraaf 4.1.2.);
- de klant wordt bij de deur van het herkomstadres (of de halte) opgehaald en voor de deur van de bestemming (of de halte) afgezet zonder overstap;
- het is de opdrachtnemer niet toegestaan (nadere) eisen aan de klant te stellen, behoudens goedkeuring van de opdrachtgever;
- in een vervoerreglement, dat in gezamenlijkheid tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt opgesteld, zal voor de klanten inzichtelijk gemaakt worden aan welke eisen het vervoer dient te voldoen. Na gunning zal het bestaande reglement worden herzien in een versie die via de website van Regiotaxi Haaglanden aan alle klanten ter beschikking wordt gesteld;
- de opdrachtnemer blijft altijd verantwoordelijk voor de uitvoeringskwaliteit, ook als hij hiervoor onderaannemers inzet.

4.7.5 Groepsritten

Onder een groepsrit wordt verstaan een rit voor het vervoer van groepen met hetzelfde vertrek- en/of aankomstadres, in één keer aangemeld van/naar een sociale activiteit. Een groepsrit is alleen mogelijk voor geïndiceerde pashouders (en eventueel hun begeleiders) en bestaat uit minimaal vier geïndiceerde pashouders. Elke klant betaalt een klantbijdrage. De vergoeding vindt plaats conform de reguliere vergoedingsmethodiek. De heenrit van een groepsrit dient te worden geboekt op aankomsttijd. Omdat het hierbij meestal gaat om activiteiten met een vaste begin- en eindtijd, dient rekening gehouden te worden met de ophaaltijd van de eerst aangemelde en de te verwachte duur van de rit voor het ophalen van alle personen. De opdrachtnemer dient op een zodanig tijdstip te starten met de rit dat alle deelnemers op tijd aanwezig zijn, maar niet eerder dan 15 minuten vóór aanvang van de activiteit. De vertrektijd van de retourrit wordt vastgesteld op het einde van de activiteit tot maximaal 15 minuten na afloop hiervan.

Het verdient de voorkeur dat een groepsrit zoveel mogelijk met één voertuig wordt uitgevoerd. In een vervoerreglement worden eisen opgenomen voor het groepsgewijs aanmelden van deze ritten. In het geval van regelmatig (bijvoorbeeld wekelijks) terugkerende ritten wordt ook vastgelegd hoe deelnemers zich aan- en afmelden. De opdrachtnemer geeft de groepsrit een nummer, dat weergegeven wordt bij de individuele ritten in die groepsrit.

4.7.6 Vertrektijd en aankomsttijd

Er kunnen meerdere ritten tegelijk in één telefoongesprek worden gereserveerd. De klant kan op twee manieren een rit reserveren:

- door het aangeven van het gewenste vertrektijdstip. De klant wordt tussen een kwartier vóór en een kwartier na het gewenste vertrektijdstip opgehaald;
- door het aangeven van het gewenste aankomsttijdstip (alleen voor prioriteitsritten en groepsritten).

Bij het aanmelden van een rit vraagt het de opdrachtnemer de klant of de klant een rit wil reserveren met een gewenst ophaaltijdstip of met een gewenst aankomsttijdstip. Bij een rit met een gewenst aankomsttijdstip geeft de opdrachtnemer het vroegste ophaaltijdstip aan en vermeldt dat de klant ook later opgehaald kan worden. Het vroegste ophaaltijdstip is: gewenst aankomsttijdstip minus (15 minuten marge + 30 minuten omrijdtijd + directe reistijd * correctiefactor). Het laatste ophaaltijdstip is: gewenst aankomsttijdstip minus (directe reistijd * correctiefactor). Bij een gewenste ophaaltijdstip dient de opdrachtnemer rekening te houden met de actuele ritreserveringen zodat ritspreiding kan plaatsvinden.

Bij gebleken structurele congestie is de opdrachtgever bereid om de referentietijden te corrigeren. Structurele congestie is niet in elk gebied hetzelfde en niet op elk moment van de dag gelijk. De te bepalen correctiefactor zal dus maatwerk zijn. De elementen waaruit die correctiefactor bestaat zijn onderwerp van overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Het kan bijvoorbeeld gaan om een correctiefactor per gebied en/of een factor voor ritten op een bepaald moment van de dag.

Een speciale vorm van ritten met een opgegeven aankomsttijd zijn de zogenaamde prioriteitsritten. Ritten met de volgende bestemmingen worden aangeduid als prioriteitsritten:

- rit naar een begrafenis of crematie;
- rit naar een burgerlijke en/of kerkelijke huwelijksinzegening;
- rit naar religieuze vieringen/dienst in een officieel gebouw (o.m. kerk en moskee);
- rit naar een uitreiking van een koninklijke onderscheiding;
- rit naar een uitreiking van een erkend schooldiploma;
- rit met ov-aansluiting vanaf het OV. (naar het OV heeft geen prioriteitsrit nodig in verband met de hoge frequentie van het OV in de regio)

Indien een klant een prioriteitsrit wil reserveren dan geeft de opdrachtnemer deze ritten een aparte status mee zodat duidelijk is dat er sprake is van een prioriteitsrit. Bij een dergelijke rit wordt een klant op zijn vroegst 15 minuten en 00 seconden voor de gegarandeerde aankomsttijd en nooit later dan de gegarandeerde aankomsttijd afgezet op de bestemming. Voor een prioriteitsrit geldt een vooraanmeldtijd van 24 uur. Voor ritten naar een ov halte/station kan de klant aangeven dat het om een combirit gaat. De opdrachtnemer adviseert over de aankomsttijd. Bij ritten vanaf een ov halte/station kan de klant een normale regiotaxirit bestellen. Bij vertraging in het ov belt de klant de opdrachtnemer en kan een nieuwe rit ingeboekt worden zodat de taxi er zo snel mogelijk is (waarbij de 2 uur vooraanmeldtijd niet geldt).

4.7.7 Ritspreiding en alternatieve vertrektijd

De ervaring leert dat klanten ritten veelal reserveren op hele en halve uren. De ervaring leert ook dat pieken in de vervoersvraag vaak aanleiding zijn voor stiptheidsproblemen. Problemen die ook, nadat de piek verdwenen, is nog enkele uren blijven nawerken omdat het inlopen van achterstanden tijd kost. Dit kan in de uitvoering voor de vervoerder problemen opleveren. Dit kan deels voorkomen worden door ritten evenrediger over het uurblok te spreiden.

Klanten geven aan dat zij tot op zekere hoogte duidelijkheid belangrijker vinden dan stiptheid. Haaglanden wil daarom extra ruimte geven om de spreiding te realiseren. Spelregels ritspreiding:

- ritten die eerder dan 4 uur vooraf zijn geboekt blijven mogelijk op het gewenste tijdstip van de klant. De opdrachtnemer mag echter een alternatief ophaaltijdstip voorstellen. Het is dan aan de klant om dit wel of niet over te nemen;
- voor ritten die later dan 4 uur vooraf geboekt worden mag de opdrachtnemer een alternatieve ophaaltijd voorstellen. De klant moet dit accepteren als dit tijdstip twee uur vroeger of later is dan het gewenste tijdstip. Wanneer de klant niet wenst in te gaan op het alternatief, mag de ritboeking geweigerd;
- een tijdstip méér dan twee uur vroeger of later mag wel door de klant worden afgewezen;

Voor ritboekingen op aankomsttijd is een alternatief tijdstip altijd vrijwillig en dient de rit, overeenkomstig de wensen van de klant uitgevoerd te worden als de klant geen alternatief tijdstip wil.

4.7.8 Vooraanmeldtijd

De volgende vooraanmeldtijden gelden:

- voor ritten met een opgegeven vertrektijd (uitgezonderd de ritten met vertrek vanuit een ziekenhuis) bedraagt de vooraanmeldtijd minimaal 120 minuten, teruggerekend vanaf de opgegeven vertrektijd. Bij vertrek vanuit een ziekenhuis binnen het vervoersgebied geldt een vooraanmeldtijd van 30 minuten; Bij vertrek vanuit een ziekenhuis buiten het vervoersgebied geldt een vooraanmeldtijd van 60 minuten;
- voor ritten met een opgegeven aankomsttijd, (groepsritten en prioriteitsritten) bedraagt de vooraanmeldtijd 24 uur, teruggerekend ten opzichte van de opgegeven aankomsttijd;
- verder geldt voor alle klanten dat ritten met een opgegeven vertrektijd tussen 6:00 uur en 8:00 uur geldt dat de klant de rit de voorgaande dag voor 22:00 uur dient te reserveren. Dit geldt voor de telefonische ritbestellingen en de internetreserveringen;
- er kan een verkorte vooraanmeldtijd van 15 minuten afgesproken worden vanaf stations, ov-knooppunten of mogelijk andere drukke afspreekpunten. Deze punten worden dan in overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever vastgesteld op basis van praktijk aantallen. Een verkorte vooraanmeldtijd vanaf een bepaalde bestemming kan alleen ingesteld worden na goedkeuring van de opdrachtgever. Deze ritten

kunnen pas aangemeld worden op het moment dat men de rit nodig heeft, bijvoorbeeld na aankomst met de trein. Betreffende ritten worden op 15 minuten ingeboekt, waarbij de normale marges gelden. De taxi moet er dan dus binnen een half uur zijn. Nadat in overleg een verkorte vooraanmeldtijd is afgesproken, is hierop ook de malusregeling van toepassing. Bij aanvang van het contract is er nog geen sprake van een locatie met een verkorte vooraanmeldtijd.

Voor reserveringen van ritten tijdens de feestdagen (Kerst en Oud en nieuw) kunnen in samenspraak met de opdrachtgever afwijkende vooraanmeldtijden afgesproken worden.

4.7.9 Marges en stiptheid

In de uitvoering zijn de volgende marges van toepassing:

- in het geval van een opgegeven vertrektijd geldt een maximale spreiding in de ophaaltijd van 15 minuten en 00 seconden voor en 15 minuten en 00 seconden na de afgesproken vertrektijd. Een uitzondering hierop is wanneer de klant instemt met eerder ophalen (maximaal 15 minuten) dan de toegestane marge, mits dit door de vervoerder is geregistreerd;
- voor prioriteitsritten en ritten met een gegarandeerde aankomsttijd geldt dat:
 - de klant nooit later dan de afgesproken tijd op de afgesproken plaats aanwezig is;
 - de klant niet eerder dan 15 minuten en 00 seconden voor de afgesproken tijd aanwezig is.
- voor bepaling van de instaptijd geldt het moment van pasgebruik of het gebruik van de knop. De rit wordt goedgekeurd in het kader van de bepaling ritprestatie (stiptheid) indien de impulsen liggen tussen:
 - het gewenste vertrektijdstip door de klant (vastgelegd door het Regiecentrum) en 15 minuten en 00 seconden daarvoor;
 - het gewenste vertrektijdstip door de klant (vastgelegd door het Callcenter) en 18 minuten en 00 seconden daarna (15 minuten marge plus 3 minuten standaard wachttijd);
- voor bepaling van de uitstaptijd bij een rit met aankomsttijd of een prioriteitsrit geldt het moment van pasgebruik of het gebruik van de knop. De rit wordt goedgekeurd als:
 - bij een prioriteitsrit/rit met gegarandeerde aankomsttijd de uitstaptijd niet later ligt dan de gegarandeerde aankomsttijd en niet eerder dan 15 minuten en 00 seconden voor het gegarandeerde aankomsttijdstip.

4.7.10 Toegestane reistijd

De opdrachtgever beseft dat dit type vervoer slechts efficiënt kan worden uitgevoerd indien tot ritcombinaties kan worden gekomen. Daarvoor is het soms nodig dat er wordt omgereden. Uit kwaliteitsoverwegingen voor de klant stelt de opdrachtgever de eis dat bij omrijden voor een combinatie de extra reistijd maximaal 30 minuten bedraagt. Voor bepaling van de gerealiseerde reistijd geldt dat het startmoment wordt bepaald door het pasgebruik of het 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 afmeldt/afsluit (uitstaptijd) door pasgebruik of gebruik van de knop in combinatie met de GPS-coördinaten.

De directe reistijd van een rit is de tijd die behoort bij de snelst mogelijke verplaatsing (over de weg) van herkomst naar bestemming. Deze wordt bepaald met de laatste versie van het softwareprogramma Easytravel of Mappoints of een andere minimaal gelijkwaardige routeplanner die goedgekeurd is door de opdrachtgever. Hiervoor gelden de volgende instellingen:

Wegtype	Km/u
Autosnelweg	90
Hoofdverbindingsweg 1	80
Hoofdverbindingsweg 2	70
Verbindingsweg	60
Doorgaande weg	40
Lokale weg	30
Percentage	
Enkele rijbaan	88%
Stedelijk	50%
Overige	
Onverhard	30
Woonerf/Voetgangersgebied	4
Veerdienst	6
30 Km	20

Tabel 2 Easytravel

Er wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbrekingen, omleidingen en files. Eventuele extra kosten kunnen niet bij de opdrachtgever in rekening gebracht worden.

Verder geldt dat indien er structurele congestie op bepaalde delen van een dag en/of op bepaalde dagen van de week aantoonbaar aanwezig is, er overleg plaats vindt tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever. Doel van dat overleg is het bepalen van de correctiefactor voor de berekening van de toegestane reistijd.

De maximale reistijd voor een rit wordt bepaald aan de hand van de formule:
(directe reistijd ongecombineerde rit * de correctiefactor) + toegestane omrijdmarge.

4.7.11 Vaststellen klantentarieven en betalingsmogelijkheid

- de opdrachtnemer dient bij de ritaanmelding door de klant aan te geven wat de klantbijdrage voor de aangemelde rit gaat bedragen. Indien een kilometerbudget van toepassing is, dient tevens gemeld te worden wat het nog resterende aantal kilometers is dat een klant mag reizen tegen het gereduceerde tarief;
- de tarieven voor de klanten bestaan uit een vast starttarief plus een tarief per kilometer;
- de tarieven zijn gedifferentieerd: per reismoment, per klantengroep en per gemeente kunnen de tarieven verschillen. Ook onderscheid in piek- en dal tarief is mogelijk;
- de opdrachtnemer dient bij de ritreservering aan te geven op welke wijze de klantbijdrage wordt geïnd:
 - pashouders kunnen per automatische incasso of contant of met pin/contactloos betalen;
 - niet-pashouders betalen contant of per pin/contactloos in het voertuig;
 - ook nieuwe en dan gangbare betalingsmogelijkheden moeten in de toekomst mogelijk zijn;
 - voor instellingen moet in de mogelijkheid voorzien worden om op rekening te rijden.

4.7.12 Automatische incasso

De opdrachtnemer zorgt voor de automatische incasso van klantbijdragen.

- de opdrachtnemer stuurt pashouders op verzoek het machtigingsformulier voor automatische incasso;
- de opdrachtnemer ontvangt de ingevulde machtigingsformulieren en verwerkt de informatie in het online pashouderbestand;
- bij automatische incasso stuurt de opdrachtnemer periodiek een overzicht van het te incasseren bedrag naar de klant, gespecificeerd per rit met daarin de vermelding wanneer afschrijving zal plaatsvinden. Dit mag digitaal. Wanneer de klant vraagt om schriftelijke overzichten dan moet daaraan voldaan worden. In het overzicht dienen contactgegevens van de opdrachtnemer vermeld te zijn waar de klant zich met vragen over de informatie of automatische incasso kan melden;
- de opdrachtnemer dient het proces van automatische incasso's gereed te hebben bij aanvang van de ritreservering. Dit is inclusief het invoeren van de Sepa-machtigingen;
- op dit moment maakt ongeveer 80% van de pashouders gebruik van automatische incasso. De vervoerder dient in alle gevallen alle betaalmogelijkheden te accepteren.

De opdrachtgever draagt eenmalig zorg voor de mailing aan de bestaande pashouders met betrekking tot het afgeven van de nieuwe SEPA machtigingen

4.7.13 Incasso risico

Het risico voor niet te innen gelden ligt bij de opdrachtnemer. Wanneer een bijdrage niet geïncasseerd kan worden, kan de opdrachtnemer de betaalwijze omzetten van automatische incasso naar contant betalen. De klant dient dan bij volgende ritten contant te betalen totdat de openstaande bijdrage voldaan is.

4.7.14 Belservice

Een actieve belservice maakt onderdeel uit van de standaard dienstverlening aan de klant. De klant wordt altijd gevraagd of hij gebruik wil maken van deze dienstverlening. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij:

- iedere klant actief een terugbelservice aanbiedt;
- de klant vraagt op welk telefoonnummer de klant teruggebeld kan worden;
- de klant vraagt of de belservice als tekstbericht verstuurd mag worden;
- bij de ritgegevens aangeeft dat de klant gebruik maakt van de belservice, op welk telefoonnummer de klant bereikbaar is en of de klant gebeld wil worden of een tekstbericht wil ontvangen;
- indien al een telefoonnummer aanwezig is bij de vaste contactgegevens van de klant, moeten deze gecheckt worden en moet gevraagd worden of de klant gebruik wilt maken van de belservice of van de teksts-service;
- de opdrachtnemer registreert ook nieuwe (mobiele)nummers bij de klantgegevens om zodoende bij een volgende ritaanvraag de klant sneller van dienst te zijn. De voorkeur gaat uit naar de registratie van zoveel mogelijk mobiele nummers om zodoende de klant ook te woord te kunnen staan op adressen anders dan het huisadres;
- wanneer een app/webapplicatie door de opdrachtnemer aangeboden is geldt dat na gunning wordt bekeken of (een deel van) de belservices middels pushberichten kunnen worden uitgevoerd;
- Het telefoonnummer van de klant kan elk nummer zijn in Nederland (vaste- en mobiele nummers).

4.7.15 Vaste ritten

- regelmatig terugkerende ritten (bijvoorbeeld elke week dezelfde rit) zijn voor maximaal twaalf maanden vooruit in één keer aan te melden;
- omdat vaste ritten tijdens feestdagen vaak tot loosmeldingen leiden, zal de opdrachtnemer alle vaste ritten annuleren als die dag een officiële nationale feestdag is, tenzij de klant anders bericht;

- dit vereist duidelijke en tijdige communicatie naar de klanten. De opdrachtnemer communiceert deze spelregel aan de klant bij het boeken van een vaste rit. Onder feestdagen worden verstaan: 1e en 2e Kerstdag, 2e Pinksterdag, 2e Paasdag, Hemelvaartsdag, Koningsdag en Nieuwjaarsdag;
- tijdens de implementatie dient de nieuwe opdrachtnemer alle vaste ritten van het huidige callcenter over te nemen.

4.7.16 Bevestiging van de ritreservering

- de opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer dat iedere bestelling van een rit in eenzelfde volgorde verloopt. Hiervoor dient de opdrachtnemer tijdens de implementatie een bescrypt aan de opdrachtgever ter vaststelling voor te leggen. Hierin moet zijn opgenomen welke vragen men dient te stellen om alle gegevens te verkrijgen die nodig zijn om de rit te reserveren en in welke volgorde deze worden gevraagd. Als afsluiting worden er altijd minimaal de volgende zaken aan de besteller van de rit medegedeeld: tijdstip vertrek (en aankomst bij een rit met een opgegeven aankomsttijd), vertrek- en aankomstadres, eventuele indicaties, de ritkosten en het restant kilometerbudget (indien van toepassing);
- De opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om een bevestiging van de ritreservering via e-mail of SMS naar de klant te sturen.

4.7.17 Geven ov-advies

Integratie tussen Regiotaxi Haaglanden en het reguliere openbaar vervoer is in de toekomst een mogelijke ontwikkeling binnen Regiotaxi Haaglanden. De opdrachtnemer dient, als de opdrachtgever dit aangeeft, klanten van een rit te kunnen wijzen op de mogelijkheid om de gevraagde verplaatsing volledig met het openbaar vervoer te maken. Het geven van een ov-advies is een optie die de opdrachtgever kan lichten. Het geven van een ov-advies is bij aanvang van het contract nog niet aan de orde, het is eerder een mogelijke ontwikkeling op langere termijn. Wanneer de opdrachtgever besluit om van deze optie gebruik te willen maken, zal in overleg de benodigde implementatietijd en het aanvullende tarief daarvoor worden vastgesteld.

Bij het geven van het ov-advies verricht de opdrachtnemer de volgende extra werkzaamheden:

- wijst de aanvrager op de mogelijkheid om de gevraagde verplaatsing met openbaar vervoer te maken;
- stelt de aanvrager op de hoogte van de kenmerken van deze verplaatsing, te weten:
 - verbindingen waarvan gebruik moet worden gemaakt alsmede de te maken overstappen;
 - reistijd;
 - reiskosten en dit in verhouding tot de kosten van de gehele verplaatsing per Regiotaxi Haaglanden;
 - verwachte vertrek- en aankomsttijd die het meest aansluit bij de wens van de aanvrager;
- registreert dat een ov-advies is gegeven. Uit de administratie moet blijken hoe vaak een ov-advies is gegeven en in hoeveel gevallen de Regiotaxi Haaglandenrit niet is gerealiseerd.

4.7.18 Doelgroep ov-advies

De opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat het ov-advies gedifferentieerd gegeven kan worden. Hieronder wordt verstaan dat het mogelijk moet zijn om het ov-advies bijvoorbeeld te geven per klantgroep en/of per gemeente.

Het is denkbaar dat de keuze voor ov of Regiotaxi Haaglanden niet door de opdrachtgever aan de klant wordt overgelaten, maar verplicht wordt gesteld. Op basis van een aantal door de opdrachtgever in te vullen indicatoren (die per gemeente kunnen

verschillen) dient de software van de opdrachtnemer te kunnen bepalen of sprake is van een vrijblijvend of verplichtend ov-advies.

4.7.19 Vervangend vervoer na een loosmelding

Indien chauffeur en klant elkaar niet treffen, wordt de rit loos gemeld. Als de klant zich opnieuw meldt bij de ritreservering, dan moet de medewerker een nieuwe rit inboeken op 30 minuten. Ongeacht de schuldvraag moet de opdrachtnemer deze rit uitvoeren. Daarbij worden dezelfde margetijden van 15 minuten voor tot na vertrektijd gehanteerd. Contractbeheer zal hierop actief monitoren. De medewerker heeft de verplichting om minimaal de volgende twee punten te controleren en waar nodig aan te passen:

- het ophaaladres (straat; huisnr; synoniem; toevoeging; woonplaats; afdeling etc.);
- het (opgegeven) telefoonnummer.

De opdrachtnemer houdt toezicht op de mate waarin klanten niet gevonden worden op het ophaaladres. Bij structurele afwezigheid van klanten op de ophaaladressen neemt de opdrachtnemer contact op met de klant en met de contractbeheerder.

4.7.20 Het ophalen van de klant

- de chauffeur meldt zich bij het opgegeven ophaaladres bij de klant door aan te bellen of door zich te melden bij de receptie;
- nadat de chauffeur zich heeft gemeld, geldt een wachttijd van tenminste 3 minuten. Indien de klant na 3 minuten niet bij de chauffeur is verschenen, doet de chauffeur een loosmelding;
- de chauffeur begeleidt de klant van de deur naar het voertuig, en omgekeerd.

Wanneer in de praktijk problemen ontstaan bij het definiëren van het ophaaladres (bv. bij instellingen met verschillende paviljoens) maken opdrachtnemer en opdrachtgever hierover nadere afspraken. De opdrachtnemer stelt samen met de betreffende instelling of instantie een aantal sub-locaties vast en legt deze voor aan de opdrachtgever. Opdrachtgever zal de opdrachtnemer na goedkeuring opdracht geven om de sub-locaties als synoniem in het reserveringssysteem vast te leggen.

4.7.21 Communicatie met de klant bij het ophalen

De opdrachtgever hecht grote waarde aan het vergroten van de zekerheid bij de klant over het daadwerkelijke ophaaltijdstip. De opdrachtnemer dient contact te zoeken met de klant:

- om de klant middels een belservice te informeren over het verschijnen van de taxi. De volgende eisen gelden voor deze belservice:
 - indien het telefoonnummer bij de rit vermeld is, moet er gebeld worden;
 - de opdrachtnemer mag zelf invulling geven aan de manier waarop de klant wordt gebeld persoonlijk of middels een geautomatiseerd spraakbericht;
 - de belservice dient door de chauffeur te worden geactiveerd. Activering vanuit de taxicentrale is alleen toegestaan als de centrale ook daadwerkelijk kan bepalen wanneer het voertuig bij de klant arriveert;
 - de klant wordt tussen 5 en 15 minuten vóór de verwachte voorrijdtijd gebeld;
 - de service dient als tekstbericht te worden uitgevoerd als de klant dit bij de ritreservering heeft gevraagd.
- Indien een voertuig later dan de maximale margetijd na de opgegeven vertrektijd bij de klant dreigt aan te komen. De volgende eisen worden gesteld aan deze vertragingsservice:
 - de opdrachtnemer stelt de klant live via telefonisch contact op de hoogte van de vertraging;
 - de opdrachtnemer geeft aan hoeveel later de taxi komt in stappen van 5 minuten.
- Indien de chauffeur de klant niet kan vinden en het telefoonnummer van de klant bekend is:

- o de chauffeur of een andere medewerker van de opdrachtnemer dient minimaal één maal live telefonisch contact te zoeken met de klant teneinde een loosrit te voorkomen.

Indien een voertuig eerder dan de maximale margetijd voor de opgegeven tijd bij de klant lijkt aan te komen, staat het de opdrachtnemer vrij de klant op de hoogte te stellen dat het voertuig eerder zal aankomen. De opdrachtnemer vraagt op dat moment via een telefonische (te-vroegbel)service of de klant akkoord gaat met het eerder ophalen. De opdrachtnemer is verplicht deze melding van de klant te rapporteren. Het maximale te vroeg-tijdvak gerekend vanaf de maximale margetijd vóór het opgegeven vertrektijd bedraagt 15 minuten. Ritten die nog eerder gestart zijn (ook als de klant hiermee heeft ingestemd), worden door de opdrachtgever als fout bestempeld. De gewenste vertrektijd in de ritadministratie dient ongewijzigd te blijven.

Indien de klant niet eerder opgehaald wenst te worden, dient de opdrachtnemer te wachten tot de oorspronkelijk afgesproken vertrektijd.

Alle telefoon- of tekstberichtacties dient de opdrachtnemer te loggen, te koppelen aan het ritnummer en als statusmelding vast te leggen. De informatie wordt aan de opdrachtgever beschikbaar gesteld via het dataprotocol.

Het telefoonnummer van de klant kan elk nummer zijn in Nederland (vaste- en mobiele nummers).

4.7.22 Loosmelding

De chauffeur moet na een loosmelding een standaardbrief of kaart, te noemen "loosmeldnotificatie", achterlaten bij het opgegeven ophaaladres. Aan de loosmeldnotificatie hecht de chauffeur de geprinte bon van de rit. De tekst op de brief of kaart vermeldt dat de taxi op het betreffende ophaaladres is geweest maar dat de klant niet is aangetroffen. In overleg tussen de opdrachtnemer en opdrachtgever zal de lay-out van het bericht worden vastgesteld.

De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever als een klant regelmatig loosmeldingen veroorzaakt. In dergelijke gevallen neemt de opdrachtgever contact op met de klant. Bij voortdurende wordt de klant door de opdrachtgever gewaarschuwd per brief. Bij herhaling worden de kosten doorberekend aan de klant en mogelijk wordt de klant (tijdelijk) niet geaccepteerd.

4.7.23 Betalingsbewijs

De klant ontvangt een elektronisch vervaardigd vervoerbewijs/betalingsbewijs van de vervoerder. Het betalingsbewijs bevat ten minste de volgende gegevens:

- vermelding Regiotaxi Haaglanden;
- unieke ritnummer van de rit;
- datum en tijd van de rit;
- de klantbijdrage.

De kosten voor het maken en verstrekken van de betalingsbewijzen zijn voor de vervoerder.

4.7.24 Rolstoelvervoer

- de opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de meest recente Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (Code VVR versie SFM en te handelen volgens de hierin opgenomen richtlijnen bij de uitvoering van het rolstoelvervoer;
- de rolstoelplaats dient te zijn voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de klant (conform de Code VVR). De chauffeur is verantwoordelijk voor het op juiste wijze vastzetten van de klant;
- de opdrachtnemer instrueert haar medewerkers over het 'Rolstoel ABC'. Zie: http://www.ivw.nl/onderwerpen/taxi/rolstoelvervoerders/rolstoel_abc/;

- de opdrachtnemer sluit zich gedurende de looptijd van het contract aan bij eventueel in de toekomst tot stand komende voorschriften of normen op het gebied van veiligheid en rolstoelvervoer;
- Het is de taak van de opdrachtnemer de chauffeur te wijzen op:
 - het belang van veilig vervoer van rolstoelen en scootmobielen;
 - zijn/haar verantwoordelijkheid voor het:
 - beoordelen of de rolstoel of scootmobiel veilig vervoerd kan worden;
 - goed en veilig vastzetten van de rolstoel of scootmobiel en de klant;
 - feit dat wanneer een klant de overstap uit de rolstoel kan maken naar een reguliere zitplaats, deze overstap altijd gemaakt moet worden;
- het is toegestaan scootmobielen in de voertuigen van Regiotaxi Haaglanden te vervoeren, mits de scootmobielen veilig vastgezet kunnen worden;
- indien de scootmobiel voldoet aan deze voorwaarden voor vervoer, mag vervoer alleen plaatsvinden als de klant zich tijdens het inladen en het vervoer niet op de scootmobiel bevindt. De chauffeur zet de scootmobiel in de bus. Tijdens de rit dient de klant op een reguliere zitplaats plaats te nemen.

4.7.25 Bijzondere omstandigheden

In het geval van bijzondere omstandigheden, zoals nu met Corona of zoals bij het Noro virus, kunnen er maatregelen getroffen worden die invloed hebben op de dienstverlening. Deze zullen soms landelijk gelden en soms lokaal. Opdrachtgever en opdrachtnemer treden in overleg over de te nemen maatregelen. Opdrachtnemer verleent zijn medewerking daaraan.

4.7.26 Informatiebijeenkomsten/ keukentafelgesprekken

Bij Regiotaxi Haaglanden worden als dat nodig blijkt keukentafelgesprekken gehouden met klanten. Het houden van deze keukentafelgesprekken samen met de opdrachtnemer wordt als zeer zinvol ervaren door de gemeenten. De opdrachtnemer verleent hieraan op verzoek van de opdrachtgever zijn medewerking. opdrachtnemer en opdrachtgever dragen ieder hun eigen kosten van bijvoorbeeld personele inzet en tijdsbesteding.

4.8 Personeel

4.8.1 Eisen aan de chauffeur

De wet en de opdrachtgever stellen allerlei eisen aan de in te zetten chauffeurs, de opdrachtgever controleert hierop.

De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat Regiotaxi Haaglanden-chauffeurs:

- voldoen aan de wettelijke eisen voor taxichauffeurs;
- kennis hebben van alle - binnen het vervoergebied - feitelijk voor het openbaar verkeer opengestelde wegen (ingevolge de Wegenwet), of terug kunnen vallen op een systeem dat hen die kennis kan verschaffen zodat omrijden tot een minimum beperkt wordt;
- beschikken over een certificaat van een (onderdeel van een) opleiding of cursus waarin extra aandacht wordt besteed aan het vervoer van mensen met een functiebeperking;
- 'het nieuwe rijden' toepassen;
- de GOED-training gevolgd hebben bij Samen Dementievriendelijk (gratis online training <https://samendementievriendelijk.nl/taxi>).

Voor iedere chauffeur die ingezet wordt voor het vervoer van rolstoelafhankelijke klanten draagt de opdrachtnemer er aanvullend zorg voor dat deze Regiotaxi Haaglanden-chauffeurs:

- beschikken over een certificaat van een (onderdeel van een) opleiding of cursus waarin aandacht is voor het vervoer en veilig vastzetten van mensen in een rolstoel;
- praktische vaardigheden bezitten betreffende het vervoeren van rolstoelklanten;
- voldoende kennis hebben (door ervaring of opleiding) van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS);
- ervaring hebben in de omgang met de doelgroep en haar beperkingen;
- op de hoogte zijn van het 'Rolstoel ABC';
- op de hoogte zijn van en werken volgens de Code VVR. In afwijking van de Code VVR is het bij Regiotaxi Haaglanden voor de klant niet toegestaan om staand op de lift het voertuig te betreden.

Alle chauffeurs moeten uiterlijk drie maanden na de start van het vervoer de gevraagde opleidingen hebben afgerond.

Voor de reiziger zijn vooral de volgende eisen aan de chauffeurs zichtbaar en van belang.

De chauffeur:

- kent de spelregels van Regiotaxi Haaglanden;
- is stressbestendig;
- is gastvrij, klantvriendelijk, dienstverlenend en sociaal vaardig;
- is correct en representatief gekleed en herkenbaar als chauffeur door badge of bedrijfskleding;
- heeft een goede kennis van wegen, straten en openbare gebouwen/gelegenheden binnen het vervoergebied;
- heeft kennis van omgang met de doelgroep en kan omgaan met diverse beperkingen;
- heeft een certificaat levensreddend handelen;
- heeft kennis van en ervaring met het opklappen, bedienen en vastzetten van de verschillende hulpmiddelen;
- beheerst zit- en tiltechniek voor passagiers met een beperking in verband met het maken van de overstap naar een zitplaats resp. transportrolstoel;
- spreekt goed Nederlands.

4.8.2 Dienstverlening van de chauffeur

Van de chauffeur wordt verwacht dat hij:

- het voertuig uitzet bij aankomst en de sleutel uit het contact haalt;
- aanbelt bij aankomst ophaaladres, op verzoek ook bij het bestemmingsadres;
- de reiziger begeleidt van en naar de voordeur en helpt bij in- en uitstappen;
- helpt met bagage;
- netjes en zorgvuldig omgaat met hulpmiddelen en bagage;
- controleert of de juiste persoon instapt.
- erop toeziet dat in het voertuig nooit gerookt wordt, geen alcohol of drugs wordt gebruikt en niet gegeten wordt;
- zorgt dat er (op verzoek van een reiziger) geen muziek afgespeeld wordt;
- zorgt voor orde en rust in het voertuig;
- zorgt voor veilig en comfortabel vervoer;
- verkeersdrempels rustig en beheerst passeert;
- toeziet op het gebruik van veiligheidsgordels en een eventueel verlengstuk;
- niet vertrekt als de reizigers hun veiligheidsgordels niet gebruiken (alleen uitzondering bij ontheffing gordelplicht);
- zorgt voor het in- en uitrijden en vastzetten van een rolstoel (eventueel inclusief inzittende), scootmobiel, rollator en kinderzitjes;
- rolstoel vastzetmateriaal opbergt;
- de klantbijdrage int bij betaling in het voertuig;
- problemen signaleert en via de eigen organisatie doorgeeft aan Contractbeheer;
- discreet omgaat met persoonlijke informatie van reizigers;
- meewerkt aan door de opdrachtgever uit te voeren controles op de weg.

Ten slotte mag de chauffeur de reiziger naar zijn/haar identificatiebewijs vragen als er een vermoeden is dat de Wmo-vervoerspas misbruikt wordt. Wanneer de klant het legitimatiebewijs weigert te tonen mag de chauffeur de rit weigeren. De opdrachtnemer meldt eventuele vermoedens van misbruik bij contractbeheer.

4.8.3 Overig personeel opdrachtnemer

Aan het overig personeel van de opdrachtnemer worden de volgende kwaliteitseisen gesteld. Het overige personeel heeft:

- uitstekende kennis van de actuele spelregels van het vervoersysteem;
- een servicegerichte en klantvriendelijke instelling hetgeen de klantbeleving ten goede komt;
- een goede kennis van wegen, straten en openbare gebouwen/gelegenheden binnen het vervoergebied;
- te beschikken over inlevingsvermogen met betrekking tot de doelgroep;
- kennis (of ervaring) met betrekking tot omgang met de reizigersgroep, dan wel de bereidheid deze kennis door middel van een cursus te verkrijgen;
- kennis van de beperkingen die onder de reizigersgroepen voorkomen, weet welke mogelijke gevolgen deze beperkingen hebben in de communicatievaardigheden van de reizigersgroepen en weet hoe hiermee om te gaan;
- de Nederlandse taal te spreken, te schrijven en te verstaan;
- kennis te hebben over de actuele situatie binnen het vervoersgebied. Hieronder wordt o.a. verstaan dat deze beschikt over de actuele lokale kennis over festiviteiten, wegafzettingen, wegomleggingen en/of blokkades waardoor de toegankelijkheid in het gedrang komt. Deze informatie wordt doorgaans aangeleverd door gemeenten en vervoerders maar ook de opdrachtnemer zelf dient deze informatie actief te verzamelen, actueel te houden en dient op basis van de beschikbare informatie actief te sturen.

4.8.4 Social return uitvoering

Social Return heeft als doel een bijdrage te leveren aan het vergroten van de arbeidsparticipatie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en wordt als onderdeel bij aanbestedingen verplicht gesteld.

De opdrachtgever stelt nadrukkelijk als eis dat bij de invulling van social return er geen sprake mag zijn van verdringing op de arbeidsmarkt. Invulling moet binnen de periode van uitvoering van de opdracht en gedurende de gehele contracttijd plaatshebben. De concrete invulling en afspraken met betrekking tot social return worden na gunning, in overleg, vastgelegd en maken onderdeel uit van de af te sluiten overeenkomst.

Social return zal in het kader van deze Aanbesteding helemaal gericht worden op het klaarstomen van betrokkenen in de kleinschalig vervoersector, primair als chauffeur. De opdrachtgever gaat in samenwerking met een gespecialiseerd bedrijf kleinschalig vervoer organiseren als middel om mensen te ontwikkelen. Het gaat om vervoersprojecten waarbij voor de uitvoering mensen worden ingezet die moeilijk aan regulier werk kunnen komen. Deze projecten worden opgezet in overleg en samenwerking met de opdrachtnemer. De vervoersprojecten zijn gericht op het ontlasten en ondersteunen van de opdrachtnemer.

De begeleiding en inzet is er op gericht om deze mensen klaar te stomen voor regulier werk in de taxisector. Primair als chauffeur maar andere functies als telefonist en planner zijn ook mogelijk. Op deze manier snijdt het mes aan twee kanten; bij doorstroming naar regulier werk worden mensen op een positieve manier uit hun uitkeringssituatie gehaald én vindt de opdrachtnemer verlichting voor het tekort aan personeel in het personenvervoer.

4.8.5 Kosten SROI

De opdrachtnemer wordt geacht 2,5% van de contractwaarde van Regiotaxi Haaglanden aan SROI te besteden. De inzet van een gespecialiseerde organisatie zorgt er voor dat de middelen doelmatig zullen worden aangewend. Een goede selectie van mensen die kansrijk zijn als medewerker in de vervoerssector en daarnaast een effectieve begeleiding die er voor zorgt dat het percentage mensen dat daadwerkelijk doorstroomt hoger is dan gebruikelijk. In de uitvoering betekent het dat de opdrachtnemer maandelijks 2,5% van de gefactureerde omzet van Regiotaxi Haaglanden afdraagt aan een SROI fonds. In overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever wordt bepaald hoe die afdracht geformaliseerd wordt. De middelen uit dit fonds worden gebruikt voor begeleiding, opleiding en training. Dit houdt uiteraard in dat de kosten voor de invulling van SROI zijn verwerkt in de aangeboden tarieven. Vanuit de gemeenten behouden de mensen hun uitkering totdat ze klaar zijn voor een reguliere (chauffeurs)baan. De opdrachtnemer verplicht zich tot het in dienstnemen van de mensen die met middelen uit het fonds zijn opgeleid tot chauffeur, planner etc. Continuïteit gaat voor kortstondige inzet. Om te voorkomen dat betrokken mensen kortstondig worden ingezet onder de noemer van SROI krijgen de mensen na een proeftijd van 3 maanden een vast contract aangeboden. Uiteraard gelden voor het functioneren in een vast contract de normale eisen waar de mensen aan moeten (blijven) voldoen.

4.9 Materieel

4.9.1 Algemene voertuigeisen

- alle voertuigen dienen door de Rijksdienst voor het Wegverkeer te zijn goedgekeurd voor taxivervoer;
- in het voertuig dienen aanwezig te zijn:
 - een goedgekeurde schuim- of poederblusser met een capaciteit van minimaal 2 liter;
 - blusdeken;
 - een gevulde EHBO koffer B die voldoet aan de DIN 13164 norm en waarvan de inhoud een geldige houdbaarheidsdatum heeft. Deze moet tijdens het rijden opgeborgen zijn in een afgesloten compartiment dan wel vastzitten in een houder die bevestigd is aan het voertuig of aan een vast onderdeel daarvan;
 - een noodhamer;
- alle voertuigen dienen comfortabel, goed onderhouden en rookvrij te zijn;
- tussen 1 november en 1 april dienen alle wielen van de voertuigen te zijn voorzien van winterbanden of all-weatherbanden/4 seizoenenbanden, met een minimale profieldiepte van 4 millimeter en voorzien van het sneeuwvlok beeldmerk. "Mud & snow" banden zijn niet toegestaan;
- de opdrachtnemer dient te beschikken over voldoende voertuigen waaronder voldoende voertuigen met rolstoelplaatsen en voldoende voertuigen voor het vervoer van scootmobielen;
- de opdrachtnemer heeft de vrijheid de vervoermiddelen die worden gebruikt voor Regiotaxi Haaglanden tevens in te zetten voor alle andere vormen van taxivervoer;
- alle voertuigen zijn voorzien van werkende navigatieapparatuur met actuele software;
- alle voertuigen zijn voorzien van goedwerkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment contact kan worden opgenomen met de opdrachtnemer, de klant en die eveneens gebruikt kunnen worden in noodsituaties;
- voertuigen moeten voorzien zijn van registratieapparatuur die bijdraagt aan het verzamelen van de rit data zoals aangegeven in dit Programma van Eisen;
- alle in te zetten voertuigen hebben voldoende (aparte) ruimte voor het vervoeren van rollators, looprekken, inklapbare rolstoelen en handbagage, dit in relatie tot het aantal

passagiers. Deze (hulp)middelen dienen tijdens de rit vast te zitten zodat bij een noodstop of anderszins deze middelen geen schade of letsel veroorzaken bij passagiers of chauffeur. Dit geldt eveneens voor de vastzetmiddelen in het voertuig die niet gebruikt worden tijdens de rit;

- in alle voertuigen dienen voldoende klantreactiekaarten beschikbaar te zijn op een goed zichtbare plaats en binnen handbereik van de klant.

4.9.2 Inzet en toegankelijkheid materieel

De vervoerder is vrij in de keuze van het in te zetten type vervoermiddel, mits het voertuig:

- toegankelijk is voor de betreffende klant;
- voldoet aan de specifieke (medische) vervoerbehoefden van de betreffende klant. De opdrachtnemer dient rekening te houden met het feit dat klanten uit de doelgroep Wmo-pashouders kunnen zijn die beschikken over indicaties vanuit de gemeenten die de inzet van een bepaald type voertuig vereisen.

Daarnaast geldt aanvullend dat minibussen en rolstoelbussen:

- zijn voorzien van een comfortabele instap met een maximale instaphoogte van 23 centimeter en dat eventuele treden in het voertuig een maximale hoogte van 20 centimeter hebben. Indien de instap van het voertuig hoger is, dan dient een extra instaprede vast aan het voertuig bevestigd te worden. Losse opstapjes zijn niet toegestaan;
- zijn voorzien van sta-, grip- en geleidestangen (niet verplicht voor taxipersonenauto), bij voorkeur uitgevoerd in een zwavelgele kleur en op nader aan te geven plaatsen voorzien van een greepprofiel en/of kinbeschermer;
- zijn voorzien van vasthoudbeugels aan iedere stoel.

4.9.3 Rolstoelvervoer

- elk rolstoelvoertuig moet beschikken over een transportrolstoel;
- het vastzetmateriaal voor de rolstoelen moet snel en volledig weggeborgen kunnen worden. Niet-gebruikt vastzetmateriaal moet zo kunnen worden opgeborgen dat het geen struikelgevaar kan opleveren en ook bij abrupt remmen op zijn plaats blijft;
- bij inzet van een rolstoelbus dient deze voorzien te zijn van een plateaulift en geen hellingbaan. Er zit geen niveauverschil in de vloer in de bus;
- rolstoelvoertuigen dienen te voldoen aan de geldende Code VVR (Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden) zoals gepubliceerd op de website van het SFM;
- de opdrachtnemer verklaart zich verder bereid, gedurende de looptijd van het contract, aan te sluiten bij eventueel in de toekomst tot stand komende voorschriften of normen voor veiligheid, rolstoelvervoer en rolstoelvastzetsystemen.

4.9.4 Uitstraling en kleurstelling van het voertuig

- de voertuigen zijn van binnen en buiten representatief;
- de voertuigen zijn schoon, schadevrij, kleine beschadigingen uitgezonderd;
- ieder voertuig dient goed herkenbaar te zijn als Regiotaxi Haaglandervoertuig (zie logo in bijlage 12);
- het is toegestaan de voertuigen van extra/vaste Regiotaxi Haaglandenkenmerken te voorzien in de vorm van bestickering of magneetborden;
- indien geen vaste belettering aanwezig is op het voertuig realiseert de opdrachtnemer de herkenbaarheid minimaal door bij iedere rit een bord met de naam 'Regiotaxi Haaglanden' en het logo te plaatsen achter de voorruit. Het logo en de naam hebben samen minimaal de afmeting van 60 x 30 centimeter;

- indien uit bijvoorbeeld klachten blijkt dat de voertuigen onvoldoende herkenbaar zijn als Regiotaxi Haaglanden voertuigen, dient de opdrachtnemer mee te werken aan verbetering van de herkenbaarheid;
- Het staat de opdrachtnemer vrij voorstellen te doen om de herkenbaarheid van de voertuigen te verbeteren;
- reclame-uitingen in en op de voertuigen zijn, zonder toestemming van de opdrachtgever, niet toegestaan. Het voorzien van de voertuigen van de naam van de opdrachtnemer in een naar verhouding bescheiden grootte is toegestaan;
- De opdrachtnemer draagt de kosten voor de vervaardiging van de presentatie op de in te zetten voertuigen.

De opdrachtnemer dient de opdrachtgever voor de start van het contract en op verzoek gedurende het contract een voertuiglijst te overleggen.

4.9.5 Milieu aspecten

De onderstaande eisen met betrekking tot milieuaspecten gelden. Invulling daarvan moet binnen de periode van uitvoering van de opdracht en gedurende de gehele contracttijd gegarandeerd zijn.

De bij de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen voldoen minimaal aan de Euro 6-norm (lichte voertuigen tot 3.500 kg) of Euro VI-norm (zware voertuigen vanaf 3.500 kg).

Indien de opdrachtnemer gedurende de contractperiode de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen vervangt of voertuigen inzet aanvullend op het reeds bestaande wagenpark, voldoen deze voertuigen ook aan dit criterium.

Wanneer er elektrische voertuigen ingezet worden toont de opdrachtnemer aan dat het opladen daarvan gebeurt met groene stroom (voor laadvoorzieningen in eigen beheer).

4.10 Communicatie en klachtenprocedure

4.10.1 Overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer

Opdrachtgever voert over alle zaken betreffende Regiotaxi Haaglanden één keer per maand overleg met de opdrachtnemer dan wel zoveel vaker als gewenst. De opdrachtnemer heeft te allen tijde het recht om op eigen initiatief in overleg te treden.

4.10.2 Consumentenplatform

Voor Regiotaxi Haaglanden is een consumentenplatform samengesteld dat Regiotaxi Haaglandklanten vertegenwoordigt. Het Consumentenplatform is bedoeld om de opdrachtgever te informeren over de ervaringen van de klanten van Regiotaxi Haaglanden zodat de aldaar verzamelde informatie gebruiken kan worden om de dienstverlening van de opdrachtnemer, binnen de systeemkenmerken, aan te passen of te verbeteren. Het Consumentenplatform heeft betrekking op de gehele uitvoering door de opdrachtnemer, zowel het vervoer als de telefonie. Opdrachtgever onderhoudt contacten met het Consumentenplatform en organiseert en faciliteert periodieke overleggen (minimaal 5x per jaar). De opdrachtgever is hierbij altijd aanwezig. De opdrachtnemer kan op verzoek worden uitgenodigd. De opdrachtnemer dient open te staan voor werkbezoeken vanuit het consumentenplatform.

4.10.3 Promotie

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor alle promotie-uitingen van Regiotaxi Haaglanden. De opdrachtnemer is verplicht aan deze activiteiten mee te werken in alle redelijkheid en billijkheid.

De naam Regiotaxi Haaglanden, de website, het logo, de telefoonnummers etc. blijven eigendom van de opdrachtgever.

Zelfstandige promotieacties van de opdrachtnemer, niet zijnde tariefacties (die zijn nooit toegestaan), mogen pas na overleg met en na goedkeuring van de opdrachtgever plaatsvinden.

4.10.4 Klachtenprocedure

Klachten worden gemeld bij een door de opdrachtgever ingesteld klachtenmeldpunt dat alle klachten per e-mail doorstuurt naar de opdrachtnemer. De klant kan klachten melden bij de opdrachtgever via telefoon, per brief of klantenreactiekaart of via de website. De kosten hiervoor zijn voor rekening van de opdrachtgever.

De opdrachtgever stelt een klachtenprocedure vast voor klachten als gevolg van de uitvoering. In bijlage 14 is de huidige klachtenprocedure opgenomen. Deze wordt na gunning definitief gemaakt. De opdrachtgever maakt gebruik van een online klachtverwerkingssysteem. Bij de afhandeling van de klacht mailt de opdrachtnemer de klachtafhandelingsbrief naar dit systeem. Indien de opdrachtgever in de toekomst gebruik maakt van een systeem waarbij de opdrachtnemer zijn afhandeling rechtstreeks in het systeem kan invoeren, kan bijvoegen of kan uploaden, dient de opdrachtnemer hieraan kosteloos zijn medewerking te verlenen. De opdrachtgever stelt in dat geval een internetapplicatie ter beschikking inclusief twee gebruikerstoegangen voor de opdrachtnemer. Wanneer de opdrachtnemer i.v.m. de eigen bedrijfsvoering maatwerk of koppeling wil realiseren zijn die kosten voor eigen rekening.

De eerste beoordeling van de klacht wordt door de opdrachtnemer gedaan. De klacht dient binnen 10 werkdagen afgehandeld te worden en beantwoord te worden aan de klant. Opdrachtgever hecht veel waarde aan goed klachtonderzoek en brieven die uitleg geven aan de oorzaak van de klacht, het oplossen en het in de toekomst voorkomen daarvan. Opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer dat bij ernstige klachten overeenkomstig compensatie van de klant plaatsvindt.

De klant kan een vervolglklacht indienen bij de klachtencommissie indien de eerste klacht door de opdrachtgever is geregistreerd. Vanuit de opdrachtnemer wordt een proactieve houding verwacht om terugkerende klachten te voorkomen. Dit wordt in het maandelijks overleg besproken tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever.

4.10.5 Klanttevredenheid

De opdrachtgever monitort de klanttevredenheid met een continu klanttevredenheidsonderzoek (continu KTO). Dit onderzoek wordt uitgevoerd door een extern bureau dat geen binding heeft met de bij de aanbesteding en uitvoering van de opdracht betrokken partijen.

4.10.5.1 KTO kort na uitvoering rit

Dagelijks wordt een telefonisch interview afgenomen onder 10 reizigers die de dag ervoor een rit hebben gemaakt met de Regiotaxi. Op zaterdag en zondag wordt niet gebeld, op maandag wordt gebeld met de reizigers van de vrijdag en zaterdag ervoor en op dinsdag wordt gebeld met de reizigers van de zondag en maandag ervoor.

Voordeel van de korte tijd tussen de rit en het interview is dat de antwoorden in hoge mate valide zijn, aangezien de ervaringen recent zijn. De vragen worden gesteld over een specifieke rit (dit wordt bij de intro door de telefoniste genoemd), waardoor de antwoorden betrekking hebben op een specifieke ervaring. Tevens biedt dit de mogelijkheid om de ervaringen van de reiziger (perceptie op kwaliteit) te koppelen aan de feitelijke data over diezelfde rit (objectieve kwaliteit).

4.10.5.2 Steekproeftrekking

Er wordt dagelijks een steekproef getrokken uit de ritten die de voorgaande dag(en) zijn uitgevoerd. Hierbij wordt rekening gehouden met een goede spreiding over de gemeenten. Basis van deze steekproefverdeling is het aantal ritten dat in het voorgaande

jaar per gemeente is uitgevoerd. Deze verdeling wordt jaarlijks geactualiseerd. Met deze steekproeftrekking kunnen elk kwartaal betrouwbare en nauwkeurige uitspraken worden gedaan over alle reizigers per gemeente en over de gehele regio Haaglanden. De resultaten over een heel jaar zijn met nog grotere nauwkeurigheid te generaliseren naar alle gemaakte reizen.

Het Continu KTO geeft inzicht in de tevredenheid over de ritten, in tegenstelling tot het schriftelijk KTO zoals dat voorheen werd uitgevoerd. Dat zegt namelijk iets over de tevredenheid van pashouders. Het onderzoek wordt uitgevoerd onder reizigers met een Wmo- en OV-pas.

Het streven is om de reizigers maximaal eens per 6 maanden op te nemen in de steekproef, zodat zij niet te vaak worden 'belast' met het KTO. Voor de kleinere gemeenten kunnen we er in overleg voor kiezen om reizigers maximaal eens per 3 maanden op te nemen in de steekproef.

4.10.5.3 Kwartaal- en jaarrapportages

Uiterlijk twee weken na afloop van elk kwartaal wordt een kwartaalrapportage opgeleverd. Hierin worden de uitkomsten van het meest recente kwartaal vergeleken met de uitkomsten van voorgaande kwartalen. In deze rapportages worden de gegeven antwoorden teruggekoppeld en worden vergelijkingen getroffen met de feitelijke uitvoeringskwaliteit op basis van de ritdata. Uiterlijk vier weken na afloop van elk jaar wordt een jaarrapportage opgeleverd. Hierin worden verdiepende statistische analyses gedaan van de KTO-resultaten van het voorgaande jaar. Met deze kwartaalrapportages hebben we snel zicht op mogelijkheden om de dienstverlening te verbeteren en passende maatregelen te nemen.

4.11 Financiële zaken

4.11.1 Btw

Alle bedragen in deze leidraad zijn exclusief btw, met uitzondering van de klantbijdragen (deze zijn inclusief btw).

4.11.2 Hoogte klantbijdrage

De klantbijdragen voor de klanten bestaan uit een vast instaptarief plus een tarief per klantkilometer. De ov-klantbijdrage die de ov-klanten moeten betalen, wordt door de MRDH vastgesteld. Gemeenten stellen de hoogte van de klantbijdrage vast voor de geïndiceerde pashouders. Deze tarieven zijn gebaseerd op de reguliere ov-tarieven binnen de ov-concessie MRDH Haaglanden en zullen jaarlijks worden geïndexeerd. jaarlijks op de ontwikkeling van deze tarieven worden aangepast.

De opdrachtnemer wordt op de hoogte gesteld van de klantbijdrage en dient deze tarieven met in achtneming van minimaal één maand verwerkingstermijn op de gewenste ingangsdatum in hun systemen te verwerken en te innen bij de klanten.

Kaarten geldend in het reguliere openbaar vervoer zoals ov-chipkaart, sterabonnements, NS-kortings- en jaarkaarten en de ov-studentenkaart zijn niet geldig bij Regiotaxi Haaglanden.

De opdrachtgever houdt de mogelijkheid open om te werken met tariefdifferentiatie. Dit houdt bijvoorbeeld in dat de hoogte van de klantbijdrage wordt bepaald op basis van het tijdstip waarop de klant reist of dat een ov-klant een hogere klantbijdrage betaalt als er een parallelle busverbinding beschikbaar is. De opdrachtnemer moet in staat zijn om direct of in de toekomst het systeem van tariefdifferentiatie in te voeren.

4.11.3 Inning en afdracht klantbijdrage

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inning van de reizigersbijdragen per automatische incasso en in het voertuig. De opdrachtnemer int de reizigersbijdragen namens de opdrachtgever en draagt deze incl. Btw af aan de opdrachtgever (met uitzondering van die klantbijdragen die ten goede komen aan de opdrachtnemer).

De opdrachtnemer informeert de chauffeur van het voertuig waaraan de verplaatsing is toegedeeld via de centrale over de door de klant te betalen klantbijdrage en de wijze van inning. Niet-pashouders kunnen niet per automatische incasso betalen. De betalingsmogelijkheden in het voertuig dienen te zijn: contant en gepast, contactloos of per (mobiele) pin. Bij de instap betaalt de gebruiker de verschuldigde klantbijdrage aan de chauffeur. Voor de inning van de klantbijdrage gelden de volgende afrondingsregels: afgerond op hele eurocenten naar boven bij automatische incasso en digitale betaling/pin en bij contant afgerond op 5 eurocenten.

De opdrachtnemer int de klantbijdrage namens de opdrachtgevers. De klantbijdragen maken derhalve **geen** onderdeel uit van de vergoeding van de opdrachtnemer. Uitzondering hierop zijn de klantbijdragen van de sociale begeleider, minderjarige kinderen van 5 tot 18 jaar. Deze maken wel onderdeel uit van de vergoeding van de vervoerder. De klantbijdrage wordt op de daarbij behorende factuur verrekend met de vergoeding die de opdrachtgever verschuldigd is aan de opdrachtnemer. De opdrachtnemer brengt op de totale vergoeding (incl. btw) van de opdrachtgever de totaal te innen klantbijdrage (incl. btw) in mindering.

4.11.4 Vergoeding aan de opdrachtnemer

De opdrachtnemer ontvangt een vaste vergoeding op jaarbasis van € 2.500.000,- in 12 gelijke maandelijkse termijnen. Naast deze vergoeding krijgt de inschrijver een vergoeding op basis van declarabele kilometers.

Per betalende gebruiker zijn alléén beladen kilometers die feitelijk zijn uitgevoerd, declarabel. Per declarabele klantrit wordt een extra vergoeding gegeven van 4 km als toeslag voor de opstap.

Voor de ritten met indicaties gelden de volgende toeslagen:

Indicatie	Toeslag in kilometers
Verplicht vervoer per personenauto	2
Verplicht vervoer per bus	3
Verplicht voorin zitten	2
Verplicht individueel vervoer	4

Tabel 3 Toeslagen per indicatie

Bij reizigers met dubbele indicaties worden de toeslagen opgeteld.

De klantbijdrage die meereizende kinderen van 5 tot en met 11 jaar betalen en die de sociaal begeleider betaalt (gelijk aan de klantbijdrage van de geïndiceerde pashouder), komt de opdrachtnemer en niet opdrachtgever toe.

Voorbeeld: Een geïndiceerde pashouder met indicatie voorin zitten en altijd vervoer per personenauto reist van A naar B; afstand kortste route is 12 km. Het aantal declarabele km 's wordt als volgt berekend: toeslag opstap km 's (4) + rit km 's (12) + toeslag voorin zitten (2) + toeslag personenauto (2) = 20 km 's declarabel.

Ritten die loos (no-show) gemeld of geannuleerd zijn, kortom ritten die niet zijn uitgevoerd, zijn niet declarabel.

Voor bepaling van het aantal beladen kilometers per rit geldt de kortste route over de weg eventueel via gebruikmaking van een autoveer. Opdrachtgever controleert dit

steekproefsgewijs door middel van de routeplanner Easy Travel Netwerkversie Europa 2020. Bij afwijkingen in de door de opdrachtnemer gebruikte versie van Easy Travel en de door de opdrachtgever gebruikte versie van Easy Travel gaat de meest recente versie voor.

De laatste versie is op dit moment Easy Travel Netwerkversie Europa 2020 inclusief alle updates. Hierbij dient het nieuwe menu gebruikt te worden. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan het zijn dat er updates volgen. Indien dit aan de orde is, zullen de opdrachtgever en de opdrachtnemer gezamenlijk het moment van overstappen naar de geüpdatete versie afspreken. De afstand wordt rekenkundig afgerond op 1 cijfer achter de komma.

4.11.4.1 Uitgevoerde en declarabele personenritten

Een declarabele rit is een verplaatsing van een declarabele klant die als rit is ingeboekt, doorgestuurd is aan het voertuig en ook is uitgevoerd. Ritten die loos gemeld zijn of zijn geannuleerd, kortom ritten die niet zijn uitgevoerd, zijn niet declarabel.

- Declarabel zijn: de verplaatsingen van ov klanten, geïndiceerde pashouders, meereizende ov-klanten tot en met 25 kilometer en die naar puntbestemmingen.
- Niet declarabel zijn:
 - de verplaatsingen van medische/verplichte begeleiders, begeleiders met ovV begeleiderskaart, sociaal begeleiders, minderjarige kinderen tot en met 11 jaar, hulphonden;
 - ritten waarbij de chauffeur tegelijk klant is;
 - het vervoer van dieren, goederen etc. zonder dat een betalende gebruiker meereist.

Voorbeeld: Indien een rit uitgevoerd is met een Wmo-klant, een begeleider met een ov begeleiderskaart en een ov-klant, dan mag de opdrachtnemer twee keer de declarabele rit aan de opdrachtgever in rekening brengen. Bij een rit waarbij een Wmo-klant samen met een medische/verplichte begeleider reist, mag de opdrachtnemer slechts één declarabele rit in rekening brengen.

4.11.4.2 Afgegeven en geregistreerde ov-adviezen

Zoals eerder aangegeven is het afgeven van ov-adviezen een optie voor de opdrachtgever. De opdrachtnemer ontvangt per geregistreerd ov-advies een vergoeding welke nader bepaald wordt zodra de opdrachtgever van deze optie gebruik wenst te maken. Deze vergoeding wordt in overleg en op basis van een openboek kostprijscalculatie vastgesteld.

4.11.5 Verantwoording en factuur

Uitgangspunt voor het declareren van vergoedingen is dat de uitvoering heeft plaatsgevonden conform voorwaarden van het Programma van Eisen. Op de dienstverlening die niet conform deze voorwaarden heeft plaatsgevonden is een malusregeling van toepassing.

De opdrachtnemer stelt de maandelijkse factuur op voor de verrichte vervoersdiensten op basis van het aantal declarabele kilometers. Een deel van die vergoeding is afhankelijk van de geleverde prestatie door de opdrachtnemer en wordt in de maandelijkse declaratie verrekend.

De opdrachtnemer verstrekt aan de opdrachtgever maandelijks een factuur voor de verrichte vervoersdiensten. Op deze factuur dient te worden vermeld:

- het aantal in de desbetreffende maand uitgevoerde declarabele kilometers;
- het aantal in de desbetreffende maand uitgevoerde ritten (voor bepaling van de opstapvergoeding);
- toeslagen per type indicatie;
- totaal van geïnde reizigersbijdragen;

- bonussen/malussen op basis van geleverde prestaties;
- uitsplitsing Wmo, Participanten en ov-deel. Uitsplitsing naar verdere doelgroep indien van toepassing;
- aantal calls, gemiddelde wachttijd, aantal calls langer dan 60 seconden wachttijd, gemiddelde gespreksduur van ritreservering en informatie;
- het aantal ov-adviezen dat is uitgegeven en geregistreerd;
- Btw dient apart te worden gespecificeerd;
- de door de opdrachtgever totaal te betalen vergoeding;
- de afdracht van het bedrag voor SROI;
- de factuur dient onderbouwd te zijn met alle gevraagde datagegevens.

Daarnaast verstrekt de opdrachtnemer maandelijks een totaaloverzicht van deze facturen aan opdrachtgever, gespecificeerd naar individuele gemeenten. Dit overzicht dient onderbouwd te zijn met alle gevraagde datagegevens. Betaling zal pas plaatsvinden als over de betreffende maand ook de bijbehorende data zijn ontvangen.

Niet complete datalevering en/of malussen die achteraf nog consequenties hebben voor de betalingen, dienen de eerstvolgende maand verwerkt te worden in de factuur.

De hoogte van de uiteindelijke betaling is afhankelijk van het aantal declarabele kilometers, de controle van de data door de opdrachtgever en de eventuele malussen. De definitieve lay-out van de factuur en het factureringsproces worden na gunning in overleg met de opdrachtgever vastgesteld.

4.11.6 Verkoopopbrengsten en accountantsverklaring

De opdrachtnemer is verplicht jaarlijks, uiterlijk drie maanden na het einde van een kalenderjaar, een accountantsverklaring af te laten geven door een registeraccountant op de juistheid van de facturen en de geleverde data en/of managementinformatie en een verklaring van de aansluiting van de administratie en de daaruit voortvloeiende facturen. De kosten hiervan zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

De controle dient specifiek betrekking te hebben op de jaaromzet in het kader van Regiotaxi Haaglanden. Geconstateerde tekortkomingen die structureel van aard zijn dienen in de verklaring vermeld te worden. De opdrachtnemer moet deze tekortkomingen oplossen. Met nadruk wordt gesteld dat hierbij de boeteregeling toegepast kan worden.

Bij de uitvoering van de controle dient de accountant ten behoeve van het verstrekken van een controleverklaring vast te stellen dat:

- de gegevens volgens de jaarrapportage en maanddeclaraties zijn geregistreerd in de administratie van de opdrachtnemer en op elkaar aansluiten;
- de maandelijks verstrekte gegevens in schriftelijke en digitale vorm zijn geregistreerd in de administratie van de opdrachtnemer en voor wat betreft de gegevens overeenkomstig de jaarrapportage en maanddeclaraties onderling op elkaar aansluiten;
- de geleverde prestaties worden verantwoord in de periode waarin ze zijn uitgevoerd (juiste afgrenzing);
- de jaarrapportage, declaraties en managementinformatie zijn opgesteld conform de daartoe overeengekomen formats;
- de opdrachtnemer het juiste vergoedingstarief per verreden persoonsrit en per ov-advies heeft toegepast;
- de opdrachtnemer de juiste facturatiegrondslag per verreden persoonsrit en per ov-advies heeft toegepast;
- de administratieve organisatie en interne controle alsmede de administratie zodanig zijn ingericht dat alle van belang zijnde vastleggingen (registraties) en bewijsstukken ten behoeve van het uitvoerings- en controleproces zichtbaar en controleerbaar zijn vastgelegd;

- geen facturatie plaatsvindt van persoonsritten die niet uitgevoerd zijn;
- geen facturatie plaatsvindt van ov-adviezen die niet uitgevoerd zijn;
- de opdrachtnemer volgens de afgesproken parameters ov-adviezen verstrekt en logt;
- de gefactureerde omzet betrekking heeft op het vervoerscontract t.a.v. Regiotaxi Haaglandenvervoer (juiste afgrenzing tussen de diverse contracten welke de opdrachtnemer heeft gesloten);
- de kilometers correct bepaald zijn;
- het vervoergebied correct bepaald is;
- het bereiken van puntbestemmingen begrensd is tot de juiste klanten;
- de klantbijdrages correct berekend zijn.
- de ritten zonder ritgegevens (zonder gps- data) terecht zijn gefactureerd;
- de statusmeldingen zoals verstrekt door de vervoercentrale aan het callcenter overeenkomen met de vanuit het voertuig geleverde statusmelding aan de vervoercentrale;
- de vervoerder de juiste klantbijdrages heeft geïnd;
- de vervoerder de juiste klantbijdrages op de juiste wijze in mindering heeft gebracht op de factuur aan de opdrachtgever.

4.11.7 Prijsindex

De opdrachtnemer kan/heeft het recht om de tarieven jaarlijks per 1 januari (te) indexeren met maximaal de NEA index. De eerste indexering mag plaatsvinden per 1 januari 2022.

Prijsaanpassingen dienen uiterlijk op 1 december voorafgaande aan de wijziging aan de opdrachtgevers schriftelijk kenbaar gemaakt te worden, door middel van het overleggen van een aangepaste tarievenlijst. De tarieven worden afgerond op 2 decimalen. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd.

4.11.8 Bonus/malus regeling

Op de uitvoering van Regiotaxi Haaglanden is een bonus-/malusregeling van toepassing. Zie hiervoor bijlage 10a.

4.11.9 Algemene boeteregeling

Bij geconstateerde tekortkomingen en na ingebrekestelling van de opdrachtnemer heeft de opdrachtgever het recht de betaling van een maandfactuur op te schorten. Wanneer binnen de termijn zoals vermeld in de ingebrekestelling de tekortkoming(en) niet is (zijn) opgelost, kan de opdrachtgever een boete opleggen van maximaal € 10.000,- per maand, per tekortkoming, zolang de tekortkoming niet voldoende wordt opgelost. Indien de opdrachtnemer de tekortkoming(en) niet oplost, kan dat leiden tot ontbinding van de overeenkomst. De boeteregeling wordt toegepast met behoud van rechten die voortvloeien uit de overeenkomst Regiotaxi Haaglanden Vervoer. De boete is geen afkoop van verdere schadeloosstelling in verband met niet-nakoming. Opgelegde boetes dienen binnen 30 dagen door de opdrachtnemer te worden voldaan.

Het uitwisselen van statusmeldingen en het functioneren van het dataprotocol is van groot belang voor het goed functioneren van Regiotaxi Haaglanden. Met nadruk wordt gesteld dat bij tekortkomingen daarin de boeteregeling toegepast kan worden.

4.12 Controle en toezicht

Opdrachtgever heeft het recht om steekproefsgewijs controles uit te (laten) voeren. Dit zullen zowel aangekondigde als onaangekondigde controles betreffen in de uitvoering van de diensten van de opdrachtnemer. Tijdens deze audits en controles zal worden getoetst of door de opdrachtnemer aan de gestelde eisen van dit Programma van Eisen wordt voldaan. De opdrachtnemer dient hieraan onverkort zijn medewerking te verlenen.

4.12.1 Audit

Na gunning, vóór aanvang van de eerste ritreserveringen vindt een audit plaats waarbij getoetst zal worden op de instellingen van de software (denk aan tarieven, reisbereik, monitoring ritspreiding, instellingen routeplanner). Na gunning, vóór aanvang van het vervoer vindt een audit plaats, waarbij in ieder geval getoetst zal worden op personeels- en voertuigeisen evenals de Cao-verklaring en op de instellingen van de software. Een dergelijke audit kan ook op andere momenten gedurende de contractperiode plaatsvinden.

Hierbij dient in ieder geval aangeleverd te worden:

- voertuigenlijst (kenteken, voertuigtype, brandstof/aandrijving, euronorm, herkenbaar als Regiotaxi Haaglanden, aantal zitplaatsen);
- indien met elektrische voertuigen gereden wordt, een bewijs dat het opladen daarvan met groene stroom plaatsvindt;
- lijst met chauffeurs (volgens format opdrachtgever: minimaal taxi pas, levensreddend handelen, certificaten chauffeurs etc.);
- verklaring Cao-naleving. Opdrachtnemers zijn verplicht aan te tonen dat de bepalingen van de Collectieve Arbeidsovereenkomst Taxivervoer getrouwelijk wordt nageleefd. Daartoe dienen zij een geldige verklaring van Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM) aan te leveren. Uit de verklaring van SFM moet blijken dat de Cao - naleving door de opdrachtnemer door SFM als voldoende wordt beoordeeld danwel moet blijken dat het onderzoek door het Sociaal Fonds Mobiliteit op Cao -naleving beëindigd is en de Cao wordt nageleefd. Opdrachtnemers die dispensatie hebben van de Cao-taxivervoer, in verband met een eigen bedrijfs-Cao, dienen middels een brief/verklaring vanuit het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aan te tonen dat deze dispensatie is verleend. Daarnaast dient een verklaring van SFM te worden aangeleverd waaruit blijkt dat de bedrijfs-Cao op juiste wijze wordt nageleefd.

4.12.2 Verzekering

De vereiste verzekeringen worden genoemd in paragraaf 6.1.2. Deze verzekeringen dienen gedurende de gehele contractperiode in stand te blijven en bewijzen van de betaling van de premie kunnen desgewenst door opdrachtgever opgevraagd worden.

4.13 Plan van aanpak implementatie.

Naast de in het programma van eisen opgenomen voorwaarden aan de implementatieperiode wordt van de Inschrijver een plan van aanpak verwacht voor de implementatie.

We verwachten de volgende onderwerpen in het implementatieplan:

- risicoanalyse en beheersmaatregelen;
- implementatieschema (Excel/A3) te worden bijgevoegd waarin activiteiten en mijlpalen;
- Checklist te gebruiken bij oplevering één week voor de startdatum.

Aan het implementatieplan is geen beoordeling gehangen. Wij gaan er van uit dat een professionele inschrijver een gedegen plan maakt.

5 UITSLUITINGSGRONDEN EN BEWIJSSTUKKEN

5.1 Uitsluitingsgronden

Er zijn op de Inschrijver geen (aangevinkte) uitsluitingsgronden als bedoeld in Deel III A en Deel III B van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) van toepassing. In Deel III C van het UEA zijn de uitsluitingsgronden aangevinkt die door de Aanbestedende Dienst relevant worden geacht voor de uitvoering van deze opdracht (zie bijlage A).

Inschrijver verklaart door het invullen van het UEA, dat geen sprake is van de genoemde (aangevinkte) situaties en dat het UEA naar waarheid is ingevuld. Inschrijver overlegt op eerste verzoek binnen tien (10) kalenderdagen de officiële bewijsstukken, (zoals bedoeld in artikel 2.89 van de Aanbestedingswet 2012). De Aanbestedende Dienst zal deze bewijsstukken enkel opvragen bij de inschrijver aan wie zij de overeenkomst gunt. De bewijsstukken betreffen:

- een kopie van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister/KvK;
- een verklaring van de belastingdienst waarin wordt aangetoond dat artikel 2.87 van de Aanbestedingswet 2012 onderdeel d, niet van toepassing is;
- de Gedragsverklaring Aanbesteden.

De bewijsstukken mogen niet ouder zijn dan 6 (zes) maanden, op de dag van inschrijving, met uitzondering van de Gedragsverklaring Aanbesteden (zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012), welke niet ouder dient te zijn dan twee (2) jaar. Indien de officiële bewijsstukken niet tijdig worden ingeleverd wordt de inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Een afzonderlijke handtekening op het UEA is niet vereist. De handtekening bij de inschrijving geldt eveneens als een handtekening van het UEA.

5.2 Bewijsstukken

De inschrijver aan wie de Aanbestedende Dienst de opdracht voornemens is te gunnen, dient de originele bewijsstukken ter zake de niet-toepasselijkheid van de uitsluitingsgronden binnen tien kalenderdagen na de voorgenomen gunning te overleggen. Indien de inschrijver aan wie de Aanbestedende Dienst de opdracht is voornemens te gunnen een **combinatie** is, dan dienen alle combinanten ter zake de uitsluitingsgronden de betreffende bewijsstukken te overleggen binnen tien kalenderdagen na de voorgenomen gunning.

Indien de Aanbestedende Dienst voornemens is de opdracht aan u te gunnen en u heeft een beroep gedaan op een **onderaannemer** voor het voldoen aan gestelde eisen ten aanzien van financieel/economische draagkracht dan wel technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid, dan dient u tevens de betreffende bewijsstukken ter zake de uitsluitingsgronden van de onderaannemer te overleggen binnen tien (10) kalenderdagen na de voorgenomen gunning.

5.2.1 Aanleveren van de bewijsstukken

De Aanbestedende dienst zal deze bewijsstukken enkel opvragen bij de inschrijver(s) aan wie zij voornemens is de overeenkomst te gunnen. Blijkt een inschrijver bij de verificatie hier niet aan te kunnen voldoen, dan wordt de inschrijving (alsnog) ongeldig verklaard. Het gaat om de volgende bewijsstukken (de nummering in de tabel correspondeert met de nummering in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument):

Verplichte uitsluitingsgronden	Bewijsstuk	Geldigheidsduur (vanaf tijdstip van het indienen van de inschrijving)
Deel IIIA	GVA	GVA niet ouder dan 2 jaar
Deel III B	Verklaring belastingdienst inzake betalingsgedrag fiscale verplichtingen	Niet ouder dan 6 maanden
Facultatieve uitsluitingsgronden	Bewijsstuk	Geldigheidsduur (vanaf tijdstip van het indienen van de inschrijving)
Deel III C	Uittreksel Beroeps- of Handelsregister*	Niet ouder dan 6 maanden
	GVA	GVA niet ouder dan 2 jaar
3.3 Ernstige fout	GVA ter zake mededingings-rechtelijke overtredingen	GVA niet ouder dan 2 jaar
3.4 Belasting/sociale premies	Verklaring belastingdienst	Niet ouder dan 6 maanden

Tabel 4 Bewijsstukken

*Buitenlandse ondernemingen moeten vergelijkbare verklaringen uit het land van herkomst overleggen. Indien een dergelijke verklaring niet in het betrokken land wordt afgegeven, kan deze worden vervangen door een verklaring onder ede – of in een land waar niet in een eed is voorzien, door een plechtige verklaring – die door inschrijver is afgelegd ten overstaan van een notaris.

Bijzonderheden/aanvragen Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) via de website www.justis.nl

6 MINIMUM GESCHIKTHEIDSEISEN

Inschrijver dient te voldoen aan de onderstaande minimum geschiktheidseisen. De inschrijver voldoet aan de volgende eisen en verklaart dit door middel van het invullen en ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage A). De inschrijver aan wie de opdrachtgever de opdracht voornemens is te gunnen, dient de originele bewijsstukken behorend bij de onderstaande eisen binnen tien kalenderdagen na de voorgenomen gunning te overleggen.

Indien uit de verificatie, na de voorgenomen gunning en voor de aanvang van het vervoer, blijkt dat de inschrijver hieraan niet voldoet, zal de gunning worden ingetrokken en wordt overgegaan tot gunning aan de opvolgende inschrijver. De inschrijver dient onvoorwaardelijk mee te werken aan de verificatie.

Gedurende de looptijd van de overeenkomst moet de opdrachtnemer blijven voldoen aan deze eisen. De opdrachtgever is gerechtigd om gedurende de looptijd bewijsstukken hieromtrent op te vragen. Bij het niet kunnen voldoen aan deze eisen is de opdrachtgever gerechtigd de opdracht te beëindigen zonder dat de opdrachtnemer recht op schadevergoeding heeft.

Ten aanzien van de eisen genoemd in deze paragraaf dient de inschrijver de als bijlagen opgenomen formulieren volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend (digitaal) in te dienen.

Door middel van de geschiktheidseisen wordt onderzocht of de onderneming geschikt is om de overeenkomst uit te voeren. Dit wordt getoetst op basis van de volgende onderdelen:

1. Financiële en economische draagkracht;
2. Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid;
3. Beroepsbevoegdheid.

LET OP:

Indien u zich – als individuele ondernemer of combinatie – beroept op de technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid van een derde dan wel op de economische en financiële draagkracht van een derde, waaronder een moeder, dochter en/of zustermaatschappij, dan dient u bij de uitvoering van de opdracht ook daadwerkelijk te kunnen beschikken over (de middelen van) deze derde. U dient dit aan te tonen door binnen 10 kalenderdagen na de voorgenomen gunning een ondertekende verklaring van de betreffende derde in te dienen dat u bij de uitvoering van de opdracht ook daadwerkelijk kunt beschikken over (de middelen van) deze derde en dat – ingeval van een beroep op de economische en financiële draagkracht van een derde – deze derde eveneens hoofdelijk aansprakelijk is voor de schade die de Aanbestedende Dienst lijdt/heeft geleden ingeval van niet-nakoming door de Inschrijver van de verplichtingen uit de overeenkomst met de Aanbestedende Dienst.

6.1 Financiële en economische draagkracht

6.1.1 Eis: Solvabiliteit

De financiële draagkracht van de inschrijver dient zodanig te zijn dat hij de drie afgesloten boekjaren (2017, 2018 en 2019), per jaar over een positief eigen vermogen beschikt. Verder moet uit de jaarcijfers blijken dat de solvabiliteit (= eigen vermogen/balanstotaal), over de afgelopen drie boekjaren, groter of gelijk aan **15%** is. Er kan bij de inschrijving worden volstaan met het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het Europees Aanbestedingsdocument (bijlage A). Ter verificatie kan de opdrachtgever van de inschrijver, aan wie zij voornemens is te gunnen, de volgende bewijsstukken opvragen: een ratioanalyse-tabel/verklaring financiële en economische draagkracht (bijlage 13) desgewenst in combinatie met de jaarrekeningen van de drie

meest recent afgesloten boekjaren (dit mag 2016/2017/2018 maar ook 2017/2018/2019 zijn indien over 2019 de gegevens beschikbaar zijn). De inschrijver dient bijlage 13 binnen tien kalenderdagen na de mededeling van de gunningsbeslissing aan te leveren bij de opdrachtgever.

6.1.2 Eis: Verzekeringen

De inschrijver verklaart door het invullen van de Verklaring van Inschrijving (bijlage B), dat hij beschikt over de gevraagde verzekeringen dan wel dat hij deze na gunning voor de start van het vervoer zal afsluiten. De inschrijver overlegt op eerste verzoek binnen tien kalenderdagen de officiële bewijsstukken, zoals genoemd in deze paragraaf. De bewijsstukken mogen niet ouder zijn dan zes maanden, gerekend vanaf de dag van publicatie. Deze verzekeringen dienen gedurende de gehele contractperiode (inclusief de eventuele maximale verlengingstermijn) in stand te blijven. De opdrachtgever zal deze bewijsstukken enkel opvragen bij de inschrijver aan wie hij voornemens is de overeenkomst te gunnen.

Indien het niet mogelijk is om een geldig polis blad te overleggen kunt u volstaan met het overleggen van een rechtsgeldig ondertekende verklaring van de verzekeringsmaatschappij waaruit blijkt dat u voor de genoemde bedragen bent verzekerd. Indien u niet voldoet aan bovenstaande eisen dient u een offerte van uw verzekeringsmaatschappij toe te voegen waarin de verzekeringsmaatschappij aangeeft in geval van gunning van de opdracht de dekking te verhogen of de voorwaarden aan te passen.

De inschrijver dient in de inschrijving bewijzen te overleggen dat hij beschikt over de volgende verzekeringen ofwel een verklaring af te geven dat hij deze na gunning voor de start van het systeem zal afsluiten:

- a. een verzekering volgens de WAM (Wet Aansprakelijkheid Motorvoertuigen) voor de te gebruiken voertuigen met een verzekerd bedrag van ten minste € 1.000.000,00 per gebeurtenis;
- b. een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor schade die het gevolg is van de (indirecte) bedrijfsvoering, waarvoor de WAM geen of onvoldoende dekking geeft. De dekking dient voor taxivoertuigen (maximaal acht personen, excl. bestuurder) minimaal € 2.000.000,00 per aanspraak te zijn. Indien een concernpolis wordt overgelegd dient duidelijk te zijn dat de inschrijver hiermee is gedekt;
- c. een (collectieve) ongevallenverzekering voor inzittenden en bestuurder met een minimaal verzekerd bedrag van € 10.000,00 bij overlijden en € 30.000,00 bij blijvende invaliditeit;
- d. een Schadeverzekering Inzittenden (SVI) voor elk voertuig met een minimaal verzekerd bedrag van € 1.000.000,00 per gebeurtenis;
- e. een schadeverzekering voor de chauffeur in geval van een éézijdig ongeval met een minimaal verzekerd bedrag van € 1.000.000,00 (één miljoen) per gebeurtenis ingeval de SVI hiervoor geen dekking geeft.

6.2 Beroepsbevoegdheid

6.2.1 Eis: Inschrijving beroeps- of handelsregister

De inschrijver dient op verzoek aan te tonen dat hij volgens de eisen die gelden in het land waar hij is gevestigd is ingeschreven in het beroepsregister of handelsregister (KvK). De inschrijver dient dit aan te tonen door een kopie van een actueel uittreksel uit het handelsregister bij de Kamer van Koophandel of gelijkwaardig. Uit het uittreksel uit het handelsregister moet duidelijk de wettelijke tekenbevoegdheid blijken van de

persoon/personen die de inschrijving en ondertekend heeft. Het uittreksel mag niet eerder gedateerd zijn dan 6 (zes) maanden voor de uiterste inschrijfdatum.

6.2.2 Eis: Cao-verklaring

- De inschrijver verklaart door het indienen van een inschrijving dat tijdens de looptijd van de overeenkomst, de van toepassing zijnde Cao Taxi Vervoer of de eigen bedrijfs-Cao volledig en voor het voltallige personeel wordt nageleefd. Ter verificatie kan de Aanbestedende Dienst van de inschrijver, aan wie zij de opdracht gunt, de volgende bewijsstukken opvragen: een geldige verklaring van Sociaal Fonds Mobiliteit (hierna SFM) waaruit blijkt dat de Cao-naleving als voldoende wordt beoordeeld. De inschrijver verstrekt binnen 10 kalenderdagen na verzoek daartoe de meest recente door SFM afgegeven verklaring. Gedurende de looptijd van de overeenkomst levert de Vervoerder meer recente verklaringen aan. Aanbestedende Dienst is gerechtigd een controle aan te vragen bij SFM.

6.2.3 Eis: Vergunning Wet Personenvervoer 2000

- De inschrijver beschikt over een vergunning, verstrekt door of namens de Inspectie Leefomgeving en Transport (ITL), in het kader van de Wet personenvervoer 2000 waaruit blijkt dat deze gerechtigd is de opdracht zoals beschreven in deze Aanbesteding uit te voeren.

6.2.4 Verklaring en bewijsstukken:

Inschrijver verklaart door het invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA-bijlage A of online via TenderNed), dat hij beschikt over de benodigde geldige inschrijving beroeps- of handelsregister en verstrekte vervoersvergunningen en dat deze verklaring naar waarheid is ingevuld.

Indien inschrijver inschrijft overlegt inschrijver op eerste verzoek binnen tien (10) kalenderdagen kopieën van de volgende documenten: inschrijving in het beroeps- of handelsregister, verklaring SFM en vergunning WP2000.

6.3 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

De Inschrijver moet voldoende technisch bekwaam en beroeps bekwaam zijn om de continuïteit gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele optiejaren, te waarborgen. De Aanbestedende Dienst vindt het daarom van belang dat de inschrijver door kerncompetenties en referenties van vergelijkbare projecten aantoont dat hij over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt betreffende de gevraagde dienstverlening. Hieronder worden de eisen weergegeven aan de kenmerken van de referentieopdrachten die als bewijsstuk door de inschrijver moeten kunnen worden overlegd.

Voor alle referentieopdrachten geldt dat:

- De onderneming deze in de laatste drie (3) jaar, minimaal twaalf (12) maanden, gerekend vanaf de aanbestedingsdatum, in uitvoering heeft of heeft gehad.
- De inschrijver overlegt een volledig ingevulde en ondertekende Kerncompetentieverklaring, die als bijlagen C bij het aanbestedingsdocument zijn gevoegd, om aan te tonen aan deze eisen te voldoen. De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst van de inschrijver contact op te nemen met de Aanbestedende Dienst van de ingediende referenties en zodoende na te gaan of de opdrachten conform de opgave zijn uitgevoerd.

6.3.1 Eis: Kerncompetentie Uitvoeren van Vraagafhankelijk vervoer

De inschrijver bezit de competentie om uitvoering te geven aan vraagafhankelijke vervoersopdracht(en) voor de specifieke doelgroep. De inschrijver voldoet aan de referentie-eis doordat inschrijver tenminste twee vergelijkbare opdrachten heeft uitgevoerd in de afgelopen drie jaar teruggerekend vanaf het moment van inschrijving. De omzet van de twee referentieopdrachten is gezamenlijk minimaal € 2.500.000,00 per jaar.

6.3.2 Eis: TX-Keur / Iso 9001:2015

De inschrijver beschikt over het Keurmerk Taxi (TX). Indien de inschrijver de call-centerfunctie uitbesteed aan een onderaannemer die niet het bezit is van het Keurmerk Taxi dient deze minimaal in het bezit te zijn van een Iso 9001:2015 certificaat. Op basis van deze eis kan de Aanbestedende Dienst vertrouwen op een functionerend, ge-audit en geborgd kwaliteitssysteem binnen de organisatie dat garant staat voor een hoge kwaliteit en een continue optimalisering van het systeem (verbeterproces).

Verliest het keurmerk van de opdrachtnemer gedurende de overeenkomstperiode de geldigheid dan voldoet betreffende partij niet meer aan de eisen van deze Aanbestedingsleidraad en kan opdrachtgever (Aanbestedende Dienst) op grond daarvan de overeenkomst kosteloos beëindigen. Verliest het keurmerk of certificaat van een door de opdrachtnemer ingeschakelde onderaannemer gedurende de overeenkomstperiode de geldigheid dan voldoet betreffende partij niet meer aan de eisen van deze Aanbestedingsleidraad en wordt deze door de opdrachtnemer uitgesloten van deelname aan de uitvoering van onderhavige opdracht. De inschakeling van een andere onderaannemer kan alleen in geval opdrachtgever daar schriftelijk mee akkoord is gegaan.

De inschrijver overlegt een volledig ingevulde en ondertekende verklaring van inschrijving, bij de inschrijving. Bewijsmiddelen hieromtrent hoeven niet al bij inschrijving te worden ingediend. Binnen tien (10) kalenderdagen na mededeling van de (voorlopige) gunningsbeslissing dient de inschrijver aan wie de Aanbestedende Dienst de opdracht gunt, het bij deze eis behorende bewijs in te dienen. Het bewijs bestaat uit een kopie van het betreffende certificaat/keurmerk.

7 SELECTIE

De opdrachtgever wil onderhandelen met maximaal vijf gegadigden. De gegadigden dienen informatie in op het gebied van omzet in ritten, duurzaamheid en kwaliteit volgens een invulformulier (bijlage D). De informatie leidt per onderdeel tot een puntenaantal, deze drie worden bij elkaar opgeteld tot een totaalscore in punten. De vijf gegadigden met het hoogste aantal punten worden betrokken in de onderhandelingsfase en krijgen een uitnodiging tot het doen van een eerste inschrijving.

7.1 Ritaantallen vraagafhankelijk vervoer

De gegadigde levert het totale aantal ritten aan van zijn contracten vraagafhankelijk doelgroepenvervoer over de jaren 2017, 2018 en 2019. Het maximale aantal te behalen punten is gelijk aan het aantal gegadigden (N). Bij N deelnemers krijgt de partij met de meeste ritten N punten, de volgende N-1 enz.

Na voorlopige gunning te bewijzen via de accountantsverklaring (bijlage 13).

7.2 Duurzaamheid

De gegadigde levert aan wat de omvang en samenstelling is van zijn totale wagenpark voor personenvervoer. Dit betreft kentekens die op 1 juli 2020 op naam van de inschrijvende entiteit of combinatie stonden of waarvan het leasecontract op naam van die inschrijvende entiteit of combinatie stond. Voertuigen voor meer dan 9 personen moeten buiten beschouwing worden gelaten.

Het aantal voertuigen moet opgegeven worden per categorie emissieklasse. Groengas is niet onderscheidend, het voertuig telt u mee bij de betreffende emissieklasse. Het aandeel per emissieklasse van het totale wagenpark wordt vermenigvuldigd met een weging om per klasse een score te bepalen, de scores worden bij elkaar opgeteld en leiden zo tot score van de gegadigden op duurzaamheid. Hieronder staat een voorbeeld.

Emissieklasse	Aantal voertuigen	Aandeel van totale wagenpark	Weging	Punten
Zero emission	10	0.2	5	1,0
Euro 6	30	0.6	3,5	2,1
Euro 5	5	0.1	1,5	0,15
Lager dan euro 5	5	0.1	0	0
Totaal	50			3,25

Tabel 5 Duurzaamheid

Na voorlopige gunning te bewijzen door het overleggen van een kentekenlijst

7.3 Kwaliteit

De gegadigde levert aan welke kwaliteits-, milieu- en veiligheidscertificaten hij nu heeft. Ieder certificaat heeft waarde in punten. Per bedrijf kan zo een puntenaantal worden bepaald. Hieronder staat een voorbeeld.

Certificaten	Ja/nee	Waarde	Punten
TX-Keur	Ja	3	3
ISO 9001-2015	Nee	3	0
ISO 14001	Nee	2	0
ISO 27001	Nee	1	0
anders	Ja	1	1
Totaal			4

Tabel 6 Kwaliteit

Na voorlopige gunning te bewijzen door het overleggen van kopieën van de certificaten.

7.4 Totaalscore

Per inschrijver worden de scores voor ritaantallen, duurzaamheid en kwaliteit opgeteld. De vijf gegadigden het met hoogste aantal punten worden uitgenodigd om een inschrijving te doen.

8 GUNNINGSCRITERIA

8.1 Algemeen

De beoordeling van de inschrijvingen geschiedt op basis van de beste Kwaliteit Prijs Verhouding (beste KPV). Dit betekent dat de inschrijvingen worden beoordeeld op kwalitatieve en financiële criteria. De inschrijving met de beste KPV wordt de winnaar van het perceel. De weging tussen prijs en kwaliteit is door de opdrachtgever bepaald. Er wordt beoordeeld op de volgende criteria met de bijbehorende wegingsfactoren:

- **Prijs 30%**
- **Kwaliteit 70%**

8.2 Prijs

Voor het onderdeel prijs zijn maximaal **300** punten te behalen.

De inschrijver ontvangt een vaste vergoeding op jaarbasis van € 2.500.000,00.

Naast deze vergoeding krijgt de inschrijver een vergoeding op basis van declarabele kilometers. De declarabele kilometers zijn de ritafstanden van adres naar adres met daarbij opgeteld de volgende toeslagen per rit:

Indicatie	Toeslag in kilometers
Eerste aanslag	4
Verplicht individueel vervoer	4
Rit met rolstoel of scootmobiel	3
Verplicht vervoer per bus	3
Verplicht vervoer per personenauto	2
Verplicht voorin zitten	2

Tabel 7 Toeslagen

De Inschrijver dient de prijs per declarabele kilometer op te geven in het Inschrijfbiljet prijs (bijlage E4).

Naast het prijsinvulformulier is ook een "Rekentool Prijs" meegeleverd dat de effecten van de aangeboden prijs weergeeft op de totale vergoeding en de integrale vergoeding per declarabele kilometer bij volumestijging en daling. (Bijlage E5)

Het is niet toegestaan om naast de inschrijving een korting te geven. Indien een Inschrijver toch een korting wil geven, dan dient die korting verwerkt te worden in de afgegeven prijzen. De opdrachtgever heeft het recht de door de Inschrijver opgegeven prijs te toetsen op marktconformiteit.

De Inschrijver met de laagste prijs per declarabele kilometer ontvangt 300 punten. Overige puntenverdeling in relatieve onderlinge verhouding. De laagste prijs wordt gedeeld door de prijs van de inschrijver en vermenigvuldigd met het totaal aantal te halen punten enz. Dit wordt gedaan volgens de onderstaande formule:

Score = (laagste prijs)/(aangeboden prijs) x 300 punten.

- laagste prijs is de laagst aangeboden prijs door één van de inschrijvers
- aangeboden prijs is de door de inschrijver geboden prijs.

De aanbestedende dienst behoudt zich conform artikel 2.116 van de Aanbestedingswet 2012, het recht voor om inschrijvingen met een abnormaal laag inschrijftarief uit te sluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

8.3 Kwaliteit

De beoordeling van het onderdeel kwaliteit Vervoerder geschiedt op basis van de navolgende elementen:

A Plan duurzaamheid (streven naar zero emission)

B Plan Klantbeleving

De door de Inschrijver schriftelijk aan te leveren informatie bevat ten minste een uitvoerige beschrijving van de navolgende onderdelen:

Ad A Plan duurzaamheid (max. 250 punten)

Het plan Duurzaamheid wordt beoordeeld op basis van het ingevulde bijlet "Kwaliteit-Duurzaamheid" in bijlage E2. De rekentool "Duurzaamheid" is bijlage E3.

• Duurzaamheid (voertuigen)

De Inschrijver mag alleen Euro 6 / Euro VI of zero emissie voertuigen inzetten. Alleen de inzet van zero emissie voertuigen wordt gewaardeerd. Er wordt onderscheid gemaakt naar inzet per contractjaar. Hierin mag ook de inzet van een onderaannemer betrokken worden. Zie onderstaande tabel:

Zero emissie voertuigen	Maximale jaarscore
2021 / 2022	25
2022 / 2023	30
2023 / 2024	35
2024 / 2025	40
2025 / 2026	40
2026 / 2027	40
2027 / 2028	40
Totaalscore	250

Tabel 8 Waardering

De score per jaar wordt berekend volgens de volgende formule:

- Score per jaar = percentage declarabele zero emissie kilometers * maximale jaarscore

De rekentool (bijlage 16b) berekent het totaal aantal punten voor dit onderdeel. De Inschrijver dient de betreffende percentages in te zetten Euro 6 / Euro VI respectievelijk zero emissie per contractjaar aan te geven. Euro 6 voertuigen die op aardgas/groengas rijden worden gelijkgesteld aan Euro 6 en dient u in de betreffende cel in te voeren.

Malus bij niet (of te laat) nakomen duurzaamheidsafspraken

Jaarlijks wordt door de opdrachtgever getoetst of de inschrijver voldoet aan de door hem aangeboden percentages. Ook lopende het contractjaar kan tussentijds geaudit worden op dit onderwerp. Met nadruk wordt gesteld dat hierbij ook de boeteregeling toegepast kan worden zoals deze is gesteld in paragraaf 4.11.9.

Indien de duurzaamheid van de voertuigen in werkelijkheid afwijkt van hetgeen in de inschrijving is aangeboden, is de onderstaande regeling van toepassing:

- Jaarlijks wordt het verschil bepaald tussen het aangeboden percentage declarabele kilometers dat met zero emissie voertuigen gereden is en het daadwerkelijk gerealiseerd percentage declarabele kilometers met zero emissie voertuigen. Als er minder zero-emissie declarabele kilometers zijn dan aangeboden treedt de malusregeling in werking. Het verschil-percentage noemen we Percentage-tekort.
- Het onderdeel duurzaamheid wordt beschouwd als 25% van de waarde van de omzet. (250 van de in totaal 1000 te behalen punten).

- De formule voor het berekenen van de malus is dan:
 - $\text{Malus} = (\text{jaaromzet laatste afgeronde contractjaar} * 25\%) * \text{Percentage-tekort}$.
 - $\text{Jaaromzet} = \text{vaste vergoeding van € 2.500.000,00 van het betrokken contractjaar} + \text{het aantal gerealiseerde declarabele kilometers van het betrokken contractjaar} * \text{het aangeboden tarief. (Alle bedragen zijn exclusief BTW)}$.
- De malus zal na vaststelling worden verrekend met de eerstvolgende maandfactuur.

Voorbeeld

Inschrijver schrijft in voor het betreffende contractjaar met 80% zero emissie declarabele kilometers. De realisatie op dit onderdeel was echter maar 70%. Het Percentage-tekort is dus 10%. De jaaromzet van het laatst afgeronde contractjaar was € 6.300.000,00.

De berekening is dan als volgt:

- $\text{Malus} = € 6.300.000,00 * 25\% * 10\% = € 157.500,00$.

Ad B Plan klantbeleving (max. 450 punten)

De inschrijver heeft de mogelijkheid punten te scoren door het aanbieden van wezenlijke extra kwaliteit gericht op het verbeteren van de klantbeleving, met name bij de klanten die ontevreden zijn. Op de ontevreden klanten ligt de primaire focus. Het verbeteren van de matig tevreden klanten is het secundaire doel. Inschrijver geeft hier aan wat hij, naast het vereiste uit het PvE, en binnen het geoffreerde totaal bedrag, gaat ondernemen om die wezenlijke extra kwaliteit aan de gebruiker te leveren. De inschrijver krijgt daartoe alle vrijheid met inachtneming van wet en regelgeving en het PvE.

De Inschrijver beschrijft zijn plan op in minimaal 5 tot maximaal 10 pagina's, lettertype Verdana 10 pnt, marge 2.5 en regelafstand 1.

Beoordeling klantbeleving

Binnen Haaglanden vindt een continu klanttevredenheidsonderzoek plaats. (zie paragraaf 4.10.5). Dit zal gecontinueerd worden gedurende de contractperiode. De wijze van meten zal niet veranderen. Klanten geven een cijfer. Gebleken is dat het gemiddelde cijfer weinig zegt over hoe de klanten het systeem ervaren. Daarom is de wens van Haaglanden dat de focus ligt op de klanten die lager dan gemiddeld beoordelen. Uit het onderzoek is bijvoorbeeld gebleken dat bij gemiddeld meer dan 10 ritten per dag de klant extreem ontevreden is. Het is dan ook begrijpelijk dat de wens van de gebruikersvertegenwoordigers is dat hier de focus gelegd wordt. Daarnaast wordt natuurlijk ook nagestreefd dat het aantal klanten dat het systeem als zeer goed ervaart wordt verhoogd.

De inschrijver wordt beoordeeld op basis van:

1. Het door de inschrijver terug te brengen percentage klanten dat het systeem een 6 of lager geeft op basis van eigen toezegging/inschatting. Als referentie neemt u het huidige percentage klanten dat het systeem een 6 of lager geeft: 10,3%. 1,4% geeft het systeem zelfs een cijfer 1. De inschrijver geeft aan tot welk percentage hij dit kengetal kan verlagen. We noemen dit Percentage-A.
2. Het door de inschrijver omhoog te brengen percentage klanten dat het systeem een 8 of hoger geeft op basis van eigen inschatting. Als referentie neemt u het huidige percentage klanten dat het systeem een 8 of hoger geeft: 67,4%. We noemen dit Percentage-B.
3. De door de inschrijver te betalen compensatie indien de doelstellingen van onderdeel A of B niet gehaald worden. De compensatie mag niet hoger zijn dan 2,5% procent van de theoretische jaaromzet.
De theoretische jaaromzet = vaste vergoeding van € 2.500.000,00 + variabele vergoeding op basis van de door de inschrijver aangeboden prijs vermenigvuldigd

met 3.843.000 declarabele kilometers (het basisaantal voor deze aanbesteding)

Ad 1. Puntentoekenning Percentage-A

Maximaal te behalen aantal punten 250. De inschrijver die laagste percentage opgeeft krijgt 250 punten. Andere inschrijvers krijgen punten op basis van de volgende formule:

*Score = (Percentage inschrijver met laagste Percentage-A) / (Percentage-A van de inschrijver) * 250*

Ad 2. Puntentoekenning Percentage-B

Maximaal aantal te behalen punten 100. De inschrijver die het hoogste percentage opgeeft krijgt 100 punten. De andere inschrijver krijgen punten op basis van de volgende formule:

*Score = (Percentage-B van de inschrijver) / (Percentage inschrijver met hoogste Percentage-B) * 100*

Ad 3. Puntentoekenning financiële compensatie bij niet halen afgesproken Percentage-A en Percentage-B..

Maximaal te behalen punten 100. De inschrijver met de hoogste compensatie krijgt 100 punten. Andere inschrijvers krijgen punten op basis van de volgende formule:

*Score = Bedrag compensatie inschrijver / bedrag compensatie inschrijver met het hoogste compensatiebedrag * 100 punten.*

Als zowel Percentage-A als Percentage-B niet worden gehaald moet de volledige compensatie betaald worden. Wordt alleen Percentage-A niet gehaald dan moet 71% (250/350) van het compensatiebedrag worden betaald. Bij het niet halen van alleen percentage-B moet 29% (100/350) van het compensatiebedrag worden betaald.

Het totaal aantal punten voor het deel 'Klantbeleving'

Score = aantal punten Ad 1 + aantal punten Ad 2 + aantal punten Ad 3.

De inschrijver dient zijn percentages en bedrag in te vullen in het "Inschrijfbiljet Kwaliteit-Klantbeleving" bijlage E1.

9 OVERZICHT BIJLAGEN

Bijlagen aanmelding en inschrijving

- A. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
- B. Verklaring van Inschrijving
- C. Verklaring Kerncompetenties
- D. Verklaring Selectie
- E. Inschrijfbiljet
 - 1. Inschrijfbiljet Kwaliteit-klantbeleving
 - 2. Inschrijfbiljet Kwaliteit-duurzaamheid
 - 3. Rekentool Duurzaamheid
 - 4. Inschrijfbiljet Prijs
 - 5. Rekentool Prijs
- F. Verklaring moedermaatschappij-Holding/Beroep op bekwaamheid
- G. Checklist inschrijving

Bijlagen programma van eisen

- 1. Procesbeschrijving en rollen
- 2. Begrippenlijst
- 3. Volumes:
 - a. Rittenbakken 2018- juni 2020
 - b. Volumes call-registratie ritboekingsnummer 2018 t/m juni 2020
 - c. Volumes call-registratie informatienummer Reizigersgroepen en tarieven (01/01/2020)
- 4. Klanten en tarieven
- 5. Kaart vervoergebied
- 6. Puntbestemmingen
- 7. Halteplaatsen
- 8. Inkoopvoorwaarden ARVODI 2018 MRDH
- 9. Conceptovereenkomsten
 - a. Conceptovereenkomst
 - b. Concept wachtkamerovereenkomst
 - c. Verwerkersovereenkomst ARVODI MRDH
- 10. Bonusmalusregeling
 - a. Bonus-malusregeling
 - b. Berekening malus duurzaamheid
- 11. Dataprotocol maraptool PTRM Algemeen 2020
- 12. Logo Regiotaxi Haaglanden
 - a. Logo Regiotaxi Haaglanden EPS
 - b. Logo Regiotaxi Haaglanden JPG
- 13. Accountantsverklaring
- 14. Klachtenprocedure Regiotaxi Haaglanden 2020