

Bijlage A Uitvoeringseisen SVR



Gemeente Raalte

UITVOERINGSEISEN

“Service Vervoer Raalte”

ten behoeve van de Gemeente Raalte

Opdrachtgever: Gemeente Raalte
Zwolsestraat 16
8101 AC Raalte

Datum: 1 oktober 2020



INHOUDSOPGAVE

Bijlage A Uitvoeringseisen SVR	1
1. Algemeen	5
1.1 Uitgangspunten Open-house procedure	5
1.2 Uitgangspunten uitvoering SVR	5
1.3 Wets- en gemeentelijke beleidswijzigingen	6
1.4 SROI	6
2. Uitvoeringseisen Reiziger en de reis	7
2.1 Geïndiceerde Reizigers	7
2.2 Kenmerken en indicaties Reizigers	7
2.3 Bagage	8
2.4 Vervoergebied en reismogelijkheden	8
3. Uitvoeringseisen Centrale	9
3.1 Openingstijd en bereikbaarheid	9
3.2 Software	9
3.3 Reizigersgegevens	9
4. Uitvoeringseisen Ritreservering	11
4.1 Vooraanmeldtijd	11
4.2 Reservering	11
4.2.1 Gewenste vertrektijd	11
4.2.2 Gewenste aankomsttijd	11
5. Uitvoeringseisen Rituitvoering	12
5.1 Toegestane reistijd	12
5.2 Communicatie	12
5.3 Ophalen van de Reiziger	12
5.4 Afmelden van ritten en loosritten	12
5.5 Reizigersbijdrage	12
5.6 Rolstoelvervoer	13
6. Uitvoeringseisen Personeel	14
6.1 Chauffeurs	14
6.1.1 Algemeen	14
6.1.2 Rolstoelvervoer	14



Gemeente Raalte

6.2	Dienstverlening chauffeurs	14
6.2.1	Algemeen	14
6.2.2	Rolstoelvervoer	15
6.3	Centrale	15
7.	Uitvoeringseisen Materieel	16
7.1	Algemeen	16
7.2	Rolstoelvoertuigen	16
7.3	Milieueisen	16
8.	Uitvoeringseisen Registratie en rapportage	18
8.1	Registratie en passen	18
8.2	Ritadministratie	18
8.3	Gegevensbestand	18
9.	Uitvoeringseisen Communicatie en klachtenprocedure	20
9.1	Overleg	20
9.2	Marktcommunicatie	20
9.3	Klachten	20
9.4	Implementatie	20
10.	Uitvoeringseisen Vergoeding Deelnemer	21
10.1	Vergoeding voor declarabele Reizigersritten	21
10.2	Indexering	21
10.3	Facturatie	21
Bijlage 1 Ritimport		22
Bijlage 2 Specificaties GPS		23
Bijlage 3 Klachtenprocedure		24



1. Algemeen

Voor zover in dit document begrippen worden gebruikt, die zijn omschreven in het document: Aanmelddocument "Service Vervoer Raalte" voor deelname aan de open-house procedure "Service Vervoer Raalte" ten behoeve van de Gemeente Raalte, hebben deze begrippen de aldaar omschreven betekenis.

1.1 Uitgangspunten Open-house procedure

De Gemeente Raalte (hierna genoemd: Gemeente) is primair verantwoordelijk voor het vervoer van haar geïndiceerde reizigers (hierna genoemd: Reiziger) en heeft een Wmo-vervoerssysteem in het leven geroepen genaamd: Service Vervoer Raalte, hierna te noemen: SVR.

Ten behoeve van de uitvoering van SVR, stelt de Gemeente geïnteresseerde vervoerders in de gelegenheid Deelnemer te worden van SVR middels een open-house procedure. Voor een nadere beschrijving van de open-house procedure wordt verwezen naar het Aanmelddocument.

De Gemeente selecteert geen marktpartijen voor deelname aan het SVR, noch gunt zij onder het SVR enige opdrachten aan (potentiële) Deelnemers. Het SVR dient er enkel toe Reizigers en Deelnemers bij elkaar te brengen, teneinde Reizigers in staat te stellen om in volledige vrijheid een Deelnemer te kiezen bij wie hij of zij een concrete ritbestelling wenst te plaatsen. De Gemeente stelt slechts het systeem ter beschikking aan de Reiziger (en Deelnemers) en zorgt voor afrekening van de gemaakte kilometers.

Omdat iedere Reiziger volledige keuzevrijheid heeft voor de ritbestelling, zijn er voor Deelnemers aan het SVR geen garanties over de omvang van het vervoervolume dat gedurende deelname kan en zal worden gerealiseerd.

1.2 Uitgangspunten uitvoering SVR

SVR kent een vast Reizigerstarief per kilometer (ten behoeve van de Reizigersbijdrage) en een vast kilometertarief (ten behoeve van de vergoeding Deelnemer). Deze tarieven zijn vastgesteld door de Gemeente.

De Reiziger heeft recht op een vastgesteld aantal kilometers dat vrij bij Deelnemers te besteden is. De Reiziger heeft de vrijheid om een Deelnemer naar keuze te benaderen voor het bestellen en maken van de gewenste reis.

Iedere Deelnemer is zelf verantwoordelijk voor de ritaanname, ritplanning, rituitgifte en rituitvoering, conform de eisen en voorwaarden als vastgelegd in het Aanmelddocument, bijbehorende bijlagen en Nota('s) van Inlichtingen [datum] waarmee hij zich door het indienen van een verzoek tot deelname akkoord heeft verklaard (zie Bijlage G Conformiteitsverklaring).

De Gemeente draagt zorg voor het verstrekken van de benodigde gegevens van de Reizigers via een aangesteld Administratiekantoor (dit betreft een intermediair).

De uitvoering van SVR betreft het taxivervoer met een gesloten karakter van deur-tot-deur en/of vervoer van deur-tot-halte (of v.v.) en/of vervoer van deur-tot-opstaphalte (of v.v.). Met deur wordt bedoeld de deur van de woning of de deur van de bestemming. Wanneer het een wooncomplex betreft, bijvoorbeeld een flat, dan vormt de centrale ingang van het wooncomplex de deur.

De Reiziger wordt door de chauffeur begeleid vanaf de deur van het herkomstadres tot in het voertuig en vanuit het voertuig tot aan de deur van de bestemming. Indien wenselijk/noodzakelijk begeleidt de chauffeur de Reiziger vanaf en tot aan de kamerdeur (en niet de voordeur).

Combinatie met andere vervoersvormen is toegestaan, mits dit passend is voor de Reiziger.



1.3 Wets- en gemeentelijke beleidswijzigingen

Gedurende de looptijd van het SVR, kunnen wets- en gemeentelijke beleidswijzigingen van invloed zijn op het gemeentelijk indicatiebeleid en daarmee (indirect) gevolgen hebben voor het (potentiële) vervoersvolume dat Deelnemers bij deelname aan het SVR zouden kunnen realiseren.

Ook kunnen Wets- en gemeentelijke beleidswijzigingen leiden tot veranderingen in de uitvoering van het SVR.

Ten slotte kunnen wijzigingen optreden in het vervoersvolume dan wel in de uitvoering van het vervoer ingevolge landelijke dan wel regionale maatregelen ingevolge het coronavirus.

Indien zich een situatie voordoet waarbij sprake is van een causaal verband tussen onvoorziene omstandigheden als gevolg van het coronavirus dan wel ingevolge andere wets- en gemeentelijke beleidswijzigingen en het feit dat de Gemeente dan wel Deelnemers als consequentie hiervan noodgedwongen dienen af te wijken van deze Uitvoeringseisen dan wel de opdracht wijzigt, zullen de Gemeente en Deelnemers zich maximaal inspannen de gevolgen hiervan te beperken. De Gemeente en Deelnemers treden alsdan met elkaar in overleg om naar de maatstaven van redelijkheid en billijkheid nadere afspraken te maken. De Deelnemers worden alsdan uitgenodigd mee te denken in de mogelijkheden en mee te werken aan een efficiënte aanpak van deze eventuele gewijzigde/nieuwe vervoersvraag. De Gemeente heeft de beslissende stem in eventuele nadere afspraken.

De Gemeente behoudt zich in dit kader het recht voor om de door haar gewenste dan wel noodzakelijke aanpassingen eenzijdig door te voeren, dan wel het SVR te beëindigen en eventueel in een gewijzigde vorm opnieuw aan de markt aan te bieden.

Indien een Deelnemer niet akkoord gaat met de hierboven bedoelde aanpassingen, kan hij besluiten uit het te treden.

1.4 SROI

De gemeente Raalte hecht waarde aan een inclusieve arbeidsmarkt, waarbij iedereen participeert naar vermogen. De gemeente Raalte heeft besloten om ten behoeve van Service Vervoer Raalte (SVR) Social Return On Investment (SROI) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde op te nemen.

Deelnemer verplicht zich om minimaal 5 % van de door haar ingediende factuurwaarde (exclusief BTW) aan te wenden voor SROI-activiteiten in het geval dat:

- de ingediende factuurwaarde (exclusief BTW) over 1 kalenderjaar hoger is dan €33.000,- en/of
- de gemiddelde ingediende factuurwaarde (exclusief BTW) over een jaar gerekend vanaf 1 januari 2021 hoger is dan €33.000,-.

In bijlage 4 treft u een beschrijving van de werkwijze aan.

Daarnaast dient u als Deelnemer van het SVR iedere vacature met betrekking tot het SVR te melden bij de gemeente Raalte. De Gemeente zal in dit traject actief haar medewerking verlenen. Alleen als via de gemeente geen geschikte kandidaat beschikbaar is, mag de Deelnemer de vacature op een andere wijze uitzetten en invullen.



2. Uitvoeringseisen Reiziger en de reis

2.1 Geïndiceerde Reizigers

Uitsluitend door de Gemeente geïndiceerde Reizigers en eventuele begeleiders binnen dezelfde rit kunnen gebruik maken van SVR. De Reiziger is in het bezit van een vervoerpas en dient deze samen met een legitimatiebewijs bij aanvang van de rit te kunnen tonen.

2.2 Kenmerken en indicaties Reizigers

Het vervoer betreft zowel Reizigers die kunnen lopen als Reizigers die rolstoelgebonden (elektrische rolstoel, opvouwbare rolstoel, rolstoel extra breed) zijn. Daarnaast is het meenemen van een scootmobiel en rollator toegestaan. Waar mogelijk worden ritten zoveel mogelijk gecombineerd uitgevoerd.

Gelet op de specifieke kenmerken van de te vervoeren Reizigers dient de Deelnemer in staat te zijn passend vervoer te leveren voor de volgende Reizigersgroepen:

- **Rolstoel:**
Dit betreft het vervoeren van de Reiziger in een rolstoel van de Reiziger. Met onderscheid tussen de volgende typen rolstoel: elektrische rolstoel, opvouwbare rolstoel, rolstoel extra breed.
- **Scootmobiel:**
Dit betreft het vervoer van een scootmobiel, waarbij de Reiziger in het voertuig plaats neemt op een reguliere zitplaats.
- **Medische begeleiding:**
Een Reiziger die een door de Gemeente afgegeven indicatie heeft voor een begeleider, moet vergezeld zijn van een begeleider. Indien er geen begeleider aanwezig is, wordt de rit niet uitgevoerd. Voor deze begeleider is geen reizigersbijdrage verschuldigd.
- **Individueel vervoer:**
Een Reiziger mag gedurende de rit niet gecombineerd worden met andere Reizigers.
- **Voorin:**
Een Reiziger moet verplicht voorin het voertuig plaatsnemen.
- **Personenauto:**
Een Reiziger moet verplicht in een personenauto (voertuig geschikt voor maximaal 4 passagiers) worden vervoerd.

De betreffende informatie is gekoppeld aan de pasgegevens van de Reiziger.

Een Reiziger mag altijd één (sociaal) begeleider meenemen. Ook voor de begeleider dient een reizigersbijdrage te worden betaald (met uitzondering van een medisch begeleider of kinderen tot en met 3 jaar). Dit betreft hetzelfde tarief als voor de geïndiceerde Reiziger wordt gehanteerd. Dit deel wordt afgerekend bij de chauffeur en hoeft niet aan de Gemeente afgedragen te worden (is opbrengst voor de Deelnemer).

De Deelnemer dient voor het vervoer het meest geëigende vervoermiddel in te zetten gelet op de specifieke kenmerken van de Reiziger.



De voertuigen dienen goed toegankelijk te zijn voor de Reiziger.

2.3 Bagage

- Een Reiziger mag zonder een indicatie hulpmiddelen, zoals een rollator en andere loophulpmiddelen, gratis meenemen.
- Een Reiziger mag gratis een gecertificeerde blindengeleidehond en/of hulphond meenemen. Andere huisdieren mogen niet worden vervoerd.
- Een Reiziger mag gratis maximaal één bagagestuk meenemen indien dit geen zitplaats inneemt en niet lastiger, hinderlijk, gevaarlijk of verboden is, dan wel kan leiden tot beschadiging of verontreiniging. Bagage die meer ruimte inneemt dan een zitplaats moet door de Reiziger bij de ritbestelling worden aangemeld. Bij een teveel aan bagage van alle Reizigers ligt de uiteindelijke beslissing van wat wel en niet mee kan bij de chauffeur, in overleg met de eigen centrale. De deelnemer brengt geen extra kosten in rekening, indien wordt besloten dat het teveel aan bagage wel mag worden meegenomen.

2.4 Vervoergebied en reismogelijkheden

- Een rit moet beginnen of eindigen op het grondgebied van de Gemeente.
- Een Reiziger mag rondom het woonadres in een hemelsbrede straal van 25 kilometer (voormalige 5 zones) per enkele rit reizen tegen het Wmo-Reizigerstarief. Dit is het persoonlijke vervoergebied van de Reiziger. Indien aantoonbaar de aansluiting met het bovenregionale vervoer wordt gemist, mag de Reiziger iets verder reizen (tot en met de 6e zone).
- Het is niet toegestaan aansluitende ritten te boeken en uit te voeren naar bestemmingen die gelegen zijn buiten het persoonlijke vervoergebied.
- De Deelnemer dient de Reiziger te informeren over het bovenregionaal vervoer (Valys), indien de Reiziger verdere ritten wil boeken of buiten het persoonlijke vervoergebied wil reizen.
- De Gemeente kan één of meerdere zogenaamde puntbestemmingen definiëren. Dat is een bestemming buiten het individuele vervoergebied van een Reiziger met een reikwijdte van meer dan 25 kilometer waar een Reiziger tegen het Wmo-Reizigerstarief naar toe kan reizen. De volgende puntbestemmingen zijn reeds bepaald:
 - bebouwde kom Zwolle;
 - bebouwde kom Deventer



3. Uitvoeringseisen Centrale

3.1 Openingstijd en bereikbaarheid

Reizigers van SVR dienen dagelijks tussen 07.00 uur en 01.00 uur te kunnen reizen. Uitzondering vormt hierop de avond van 31 december, waarop de bedieningstijd eindigt om 21.00 uur. Binnen deze openingstijden is de Deelnemer telefonisch bereikbaar voor het reserveren van een rit en geldt een vervoerplicht.

De Deelnemer dient te beschikken over een centrale aansturingseenheid voor de organisatie, coördinatie, kwantitatieve, kwalitatieve en administratieve beheersing en de klachtenafhandeling van het SVR met één eigen centraal toegankelijk telefoonnummer voor ritreserveringen, waarvan de bereikbaarheid tegen basistarief, optimaal dient te zijn. Dit telefoonnummer wordt, samen met de telefoonnummers van de overige Deelnemers, door de Gemeente aan de geïndiceerde Reizigers bekend gemaakt.

Het staat de Deelnemer vrij om de bereikbaarheid buiten de openingstijden zelf in te richten, zoals bereikbaarheid via internet. Buiten de openingstijden geldt geen vervoersplicht. Indien gewenst, kunnen Reiziger en Deelnemer de mogelijkheden voor vervoer buiten de openingstijden onderling afstemmen.

3.2 Software

- De Deelnemer dient te werken met een (door een accountant) goedgekeurd geautomatiseerd ritregistratiesysteem, waarin de Deelnemer de ritreserveringen opneemt, rekening houdend met alle eisen die zijn gesteld aan het vervoer.
- De Deelnemer dient te beschikken over software waarmee validatie, autorisatie, identificatie en administratieve afhandeling van financiële- en Reizigersgegevens kan worden verricht. De software dient geschikt te zijn om de in dit Programma van Eisen beschreven taken uit te voeren.
- De software dient in staat te zijn de statusmeldingen te verwerken en te produceren.
- De software dient bij ritreservering ten behoeven van de Reiziger een betrouwbare ophaaltijd te kunnen bepalen, die is afgestemd op de beschikbare capaciteit en reeds ingeboekte ritten.
- Indien gedurende de looptijd van het SVR de systeemkenmerken wijzigen, dient de Deelnemer de noodzakelijke aanpassingen binnen maximaal één maand te verwerken in de software.
- De Deelnemer updatet de geografische kaartgegevens die zijn opgenomen in de software minimaal éénmaal per halfjaar, zodat nieuwe straten en adressen toegevoegd worden.
- Op het moment van het opstellen van dit document, werkt de Gemeente met het Administratiekantoor Mybility (zie hieronder). De Deelnemer krijgt een aansluiting op het klantbeheerssysteem van Mybility. Via deze software wordt dagelijks het Reizigersbestand geüpdatet.
- De Deelnemer draagt zorg voor een dagelijkse terugkoppeling met het klantbeheerssysteem Mybility via een vastgesteld format (zie bijlage 1).

3.3 Reizigersgegevens

De Gemeente heeft de reizigersgegevens centraal geregistreerd via het klantbeheerssysteem van het Administratiekantoor Mybility.

Deelnemers dienen er rekening mee te houden dat gedurende de looptijd van het SVR, de Gemeente mogelijk met een ander administratiekantoor gaat werken. Indien zich dit voordoet,



Gemeente Raalte

zal de Gemeente de Deelnemers hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte brengen evenals van de mogelijke gevolgen daarvan voor de uitvoering van het SVR.

Deelnemers zijn verplicht hun medewerking te verlenen aan een eventuele opvolging van het huidige Administratiekantoor en zal met de opvolger samenwerken.

Dagelijks ontvangt de Deelnemer een update van het beschikbare Reizigersbestand, zodat te allen tijde beschikt kan worden over actuele gegevens die noodzakelijk zijn voor de ritreservering (zoals NAW, indicaties en Reizigersbudget).

Vanwege privacygevoelige informatie gelden de volgende voorwaarden:

- Bij beëindiging van deelname aan het SVR / van beëindiging van het SVR zal de Deelnemer, op zijn kosten, alle gegevensdragers met actuele en historische persoonsgegevens noodzakelijk voor de uitvoering van het vervoersysteem binnen 5 werkdagen na een verzoek daartoe van de Gemeente teruggeven aan de Gemeente en kopieën of delen ervan die in eigen programma's bij de Deelnemer zijn opgenomen uitwissen dan wel vernietigen.
- Zowel de Gemeente als de Deelnemer nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van de informatie over elkaars organisatie, de Reizigers- en ritdata. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, zal ieder der partijen informatie en gegevensdragers die haar ter beschikking staan, niet buiten het kader van de uitvoering van het SVR aan derden ter beschikking stellen en aan haar personeel slechts bekend maken voor zover dat nodig is voor de uitvoering van het vervoersysteem.
- De door de Gemeente aan de Deelnemer aangeleverde reizigergegevens zullen door de Deelnemer uitsluitend worden gebruikt voor de uitvoering van de ritten overeenkomstig de bepalingen van het SVR.
- De Deelnemer handelt bij het ontvangen en verwerken van de persoonsgegevens conform de van toepassing zijnde wet en regelgeving zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De Deelnemer tekent daarvoor de verwerkersovereenkomst welke als bijlage C van het Aanmelddocument onderdeel uit maakt van deze Uitvoeringsvoorwaarden SVR. Alle gegenereerde reisinformatie is en blijft eigendom van de Gemeente.
- De Deelnemer mag de beschikbaar gestelde reizigersgegevens niet voor commerciële doeleinden (reclame voor SVR) gebruiken.



4. Uitvoeringseisen Ritreservering

Voor het vervoersysteem wordt uitgegaan van een vraagafhankelijk concept. Dit betekent dat de ritten door de Reiziger telefonisch, via e-mail, internet of teksttelefoon bij de centrale van de Deelnemer aangemeld moeten worden.

4.1 Vooraanmeldtijd

- Ritten dienen door de Reiziger minimaal twee uur vooraf geboekt te worden. Voor ritten vanuit een ziekenhuis (ophalen) of huisarts geldt een vooraanmeldtijd van 30 minuten.
- Voor ritten met een gewenste aankomsttijd bedraagt de vooraanmeldtijd minimaal 24 uur (prioriteitsrit). Bij een prioriteitsrit is sprake van een rit naar een begrafenis/crematie, huwelijk of examen.
- Reserveren binnen twee uur voor het gewenste ophaaltijdstip is mogelijk, maar dan heeft de Reiziger geen garantie dat deze gewenste tijd ook mogelijk is. In overleg tussen de Reiziger en centrale van de Deelnemer wordt een ophaaltijd afgestemd.
- De Deelnemer mag (ook bij tijdige reservering) in overleg met de Reiziger een ander tijdstip afstemmen (mits de Reiziger hiermee akkoord gaat).
- Indien de Reiziger aangeeft ergens op een bepaald tijdstip te willen zijn, en het betreft geen prioriteitsrit, wordt in overleg tussen de centrale van de Deelnemer en Reiziger een passende ophaaltijd vastgesteld.

4.2 Reservering

De Reiziger kan op twee manieren een rit reserveren:

- Door het aangeven van het gewenste vertrektijdstip.
- Door het aangeven van het gewenste aankomstijdstip in geval van een prioriteitsrit.

4.2.1 Gewenste vertrektijd

- De Reiziger geeft de gewenste vertrektijd minimaal twee uur vooraf door aan de centrale (met uitzondering van het ophalen bij ziekenhuizen of huisarts).
- De Reiziger kan maximaal 15 minuten vóór tot maximaal 15 minuten ná de afgesproken tijd opgehaald worden.

4.2.2 Gewenste aankomsttijd

- De Reiziger geeft de gewenste aankomsttijd uiterlijk 24 uur voor de gewenste aankomsttijd door aan de centrale. Dit is uitsluitend mogelijk als er sprake is van een prioriteitsrit.
- In overleg wordt de ophaaltijd vastgesteld.
- Het voertuig moet maximaal 30 minuten voor de afgesproken aankomsttijd op het gewenste aankomstadres aanwezig zijn.



5. Uitvoeringseisen Rituitvoering

5.1 Toegestane reistijd

- De toegestane reistijd van een Reiziger binnen de gemeentegrenzen bedraagt maximaal een half uur.
- De toegestane reistijd voor ritten buiten de gemeentegrenzen bedraagt maximaal één uur.
- Voor combineringsritten geldt aanvullend op de hierboven genoemde toegestane reistijd dat de Reiziger niet langer onderweg dient te zijn dan noodzakelijk.

5.2 Communicatie

De Gemeente hecht grote waarde aan het vergroten van de zekerheid bij de Reiziger over het daadwerkelijke ophaaltijdstip. Communicatie met de Reiziger draagt dan ook bij aan een positieve kwaliteitservaring van het vervoer. De Deelnemer dient contact te zoeken met de Reiziger als de Reiziger buiten de gestelde ophaalmarges wordt opgehaald (te vroeg/te laat). Het hanteren van de terugbelservice dient bij de ritreservering actief te worden aangeboden. Deze terugbelservice laat de Reiziger weten dat de chauffeur eraan komt, maar zorgt er ook voor dat de Reiziger ervoor kan zorgen dat hij/zij gereed staat voor vertrek.

Het staat de Deelnemer vrij om deze communicatie naar eigen inzicht in te richten.

5.3 Ophalen van de Reiziger

- De chauffeur meldt zich bij het opgegeven ophaaladres bij de Reiziger door aan te bellen of door zich te melden bij de receptie (of in de receptiehal - ingang van de algemene ruimte).
- Indien de terugbelservice voor aankomst bij het ophaaladres is geactiveerd en nadat de chauffeur zich heeft gemeld, geldt een wachttijd van tenminste 3 minuten. Indien de Reiziger na 3 minuten niet bij de chauffeur is verschenen, kan de chauffeur vertrekken zonder Reiziger. Indien de terugbelservice niet is geactiveerd geldt een minimale wachttijd van 5 minuten.

5.4 Afmelden van ritten en loosritten

- Gereserveerde ritten dienen tot 30 minuten voor het eerder afgesproken ophaaltijdstip worden afgemeld bij de Deelnemer.
- Ritten die niet of te laat door de Reiziger worden afgemeld en daarna niet zijn uitgevoerd, gelden als niet uitgevoerde ritten. Deze ritten moeten wel worden geregistreerd, maar mogen door de Deelnemer niet in rekening worden gebracht bij de Gemeente.
- De Deelnemer dient op betrouwbare wijze aan te kunnen tonen dat de Reiziger een rit heeft geannuleerd.
- Wanneer bij het ophalen van een Reiziger blijkt dat deze niet aanwezig is (loosmelding), dient de chauffeur indien mogelijk bij een huisadres een briefje, waarop hij datum en tijd heeft vermeld, achter te laten in de brievenbus van de betreffende Reiziger. Vervolgens meldt de chauffeur dit aan de eigen centrale, waar registratie plaatsvindt.
- Indien er sprake is van een loosmelding zonder afmelding of een afmelding binnen 30 minuten voor de gevraagde ophaaltijd, worden deze ritten niet gefactureerd aan de gemeente, maar ontvangt de Deelnemer wel de Reizigersbijdrage.

5.5 Reizigersbijdrage

De Reiziger en diens eventuele in dezelfde rit meereizende sociaal begeleider betalen een Reizigersbijdrage:



Gemeente Raalte

- De Reizigersbijdrage per rit is opgebouwd uit een instaptarief (4 maal het Reizigerstarief) en een Reizigerstarief per kilometer waarbij de afstand wordt vastgesteld op basis van de kortste route (gebaseerd op de laatste versie van het softwareprogramma Easy Travel volgens de fabrieksinstellingen).
- De Gemeente stelt jaarlijks de hoogte van het Reizigerstarief vast (het Wmo-Reizigerstarief prijspeil 2021: € 0,16 per km.). Jaarlijks, voor het eerst per 1 januari 2022, wordt dit tarief geïndexeerd.
- De Gemeente draagt zorg voor de automatische incasso van de Reizigersbijdrage van de geïndiceerde Reiziger.
- Uitsluitend de betaling van de Reizigersbijdrage door betalende meereizenden (sociale begeleiders) vindt plaats in het voertuig (pin/contant). Deze ontvangen bijdrage hoeft door de Deelnemer niet te worden afgedragen.
- Bij het reserveren van de rit moet de Reiziger worden geïnformeerd over het te betalen bedrag en indien gewenst wordt de Reiziger geïnformeerd over het resterende budget.

5.6 Rolstoelvervoer

- De Deelnemer dient zich te conformeren aan de meest recente Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden opgesteld en beheerd door de stichting Vilans en te handelen volgens de hierin opgenomen richtlijnen bij de uitvoering van het rolstoelvervoer. De chauffeur is verantwoordelijk voor het op de juiste wijze vastzetten van de (rolstoel van de) Reiziger;
- De Deelnemer conformeert zich gedurende de looptijd van zijn deelname aan het SVR aan de van kracht zijnde voorschriften en/of normen op het gebied van veiligheid en rolstoelvervoer;
- Het is de taak van de Deelnemer de chauffeur te wijzen op:
 - Het belang van veilig vervoer van rolstoelen.
 - Zijn/haar verantwoordelijkheid voor het beoordelen of de rolstoel veilig vervoerd kan worden en het goed en veilig vastzetten van de rolstoel en de Reiziger.
 - Het feit dat wanneer een Reiziger de overstap uit de rolstoel kan maken naar een reguliere zitplaats, deze overstap altijd gemaakt moet worden.
- Het is toegestaan scootmobielen in de voertuigen te vervoeren. De Reiziger dient op een reguliere zitplaats plaats te nemen.



6. Uitvoeringseisen Personeel

6.1 Chauffeurs

6.1.1 Algemeen

De Deelnemer draagt er zorg voor dat de in te zetten chauffeurs:

- voldoen aan de wettelijke eisen voor een taxichauffeur;
- In het kader van de corona-uitbraak, uitvoering geven aan het vervoer conform de meest recente richtlijnen van het RIVM en de daarop gebaseerde meest recente versie van het Sectorprotocol Veilig Zorgvervoer vanaf 18 jaar en ouder;
- de Reizigers veilig vervoeren en de rijstijl aanpassen aan de weersomstandigheden;
- over goede sociale vaardigheden bezitten;
- een servicegerichte en klantvriendelijke instelling hanteren;
- een goede mondelinge en schriftelijke uitdrukingsvaardigheid in de Nederlandse taal hebben;
- kennis hebben (door ervaring of opleiding) van de omgang met de doelgroep;
- diverse beperkingen en ziektebeelden van de doelgroep herkennen en hiermee kunnen omgaan;
- in het bezit zijn van het certificaat levensreddend handelen (of aantoonbaar gelijkwaardig). Op verzoek van de Gemeente dienen certificaten te worden overhandigd;
- op de hoogte zijn van (interne) protocollen en gemaakte (uitvoerings)afspraken binnen onderhavige vervoersysteem en leven deze na;
- kennis en ervaring hebben met het opklappen, bedienen en vastzetten van de verschillende hulpmiddelen zoals (elektrische) rolstoelen en rollators;
- een goede kennis hebben van wegen, straten en openbare gebouwen binnen het vervoergebied;
- de navigatieapparatuur in het voertuig kunnen bedienen;
- de registratieapparatuur in het voertuig kunnen bedienen en kennis hebben van de te gebruiken statusmeldingen;
- uitstekende kennis hebben van de spelregels van SVR.

6.1.2 Rolstoelvervoer

Voor de chauffeur die ingezet wordt voor het vervoer van rolstoelafhankelijke Reizigers gelden de volgende op 6.1.1. aanvullende eisen:

- De chauffeurs dienen een aantoonbare opleiding en/of ervaring met betrekking tot dit vervoer te hebben, bijvoorbeeld door het volgen van een cursus met aandacht voor het veilig vastzetten en vervoeren van personen in een rolstoel.
- De chauffeurs hebben voldoende kennis (door ervaring of opleiding) van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS).
- De chauffeurs werken volgens de Code VVR.

6.2 Dienstverlening chauffeurs

6.2.1 Algemeen

De in te zetten chauffeur:

- belt aan bij de Reiziger of meldt zich bij een centrale receptie;
- begeleidt, indien gewenst, de Reiziger van en naar de deur (toegangsdeur aan de openbare weg) en indien wenselijk/noodzakelijk vanaf en tot aan de kamerdeur (en niet de voordeur).
- verleent desgewenst hulp aan de Reiziger bij het in- en uitstappen;



Gemeente Raalte

- belt aan bij het bestemmingsadres van de Reiziger indien de Reiziger hiertoe zelf niet instaat is;
- is bereid de Reiziger te helpen met het dragen van de bagage;
- draagt zorg voor een (verkeers)veilig en comfortabel vervoer van de Reizigers, en passeert verkeersobstakels rustig en beheerst;
- draagt zorg voor orde en rust in het voertuig;
- draagt er zorg voor dat op verzoek van de Reiziger(s) geen muziek ten gehore wordt gebracht tijdens ritten;
- zorgt in voorkomende gevallen voor het deugdelijk vastzetten van bagage of hulpmiddelen;
- ziet erop toe dat in het voertuig niet wordt gerookt, geen alcohol wordt genuttigd, niet wordt gegeten of gedronken, met uitzondering van personen die dit om medische redenen moeten.
- ziet toe op het gebruik van veiligheidsgordels. Indien de Reiziger weigert de gordel te gebruiken vervalt de vervoerplicht. Alleen Reizigers die een ontheffing van de RDW kunnen tonen, zijn vrijgesteld van gordelgebruik;
- vraagt de Reiziger naar zijn/haar legitimatiebewijs ter controle;
- activeert de belservice;
- neemt contact op met de eigen centrale wanneer de Reiziger niet wordt aangetroffen op het afgesproken ophaaladres en neemt indien mogelijk contact op met de Reiziger, dit om een loosmelding rit te voorkomen.

6.2.2 Rolstoelvervoer

Aan de dienstverlening van de chauffeur die ingezet wordt voor het vervoer van rolstoelafhankelijke Reizigers worden de volgende op 6.2.1 aanvullende uitvoeringseisen gesteld. De chauffeur:

- rijdt een rolstoel (eventueel inclusief inzittende) in en uit het voertuig.
- zet rolstoelen verantwoord vast volgens de richtlijnen van de code VVR.
- voldoet aan de eisen die de code VVR stelt ten aanzien van de omgang door de chauffeur met mensen met functiebeperkingen;
- zorgt in voorkomende gevallen voor het opbergen van rolstoelvastzetmateriaal, zodat dit geen gevaar oplevert tijdens het rijden of tijdens het in- en uitstappen.

6.3 Centrale

Het personeel van de centrale van de Deelnemer dat de contacten met de Reiziger, het Administratiekantoor en de Gemeente onderhoudt, dient:

- de Nederlandse taal te spreken, te schrijven en te verstaan;
- klantvriendelijk te werken en een dienstverlenende instelling te hebben;
- kennis te hebben van het vervoersysteem;
- geografische kennis te hebben van de lokale/regionale situatie;
- voldoende kennis van de door de Deelnemer gebruikte automatiseringssystemen;
- te beschikken over inlevingsvermogen met betrekking tot ouderen en mensen met een geestelijke, verstandelijke of lichamelijke beperking.



7. Uitvoeringseisen Materieel

7.1 Algemeen

De in te zetten voertuigen:

- zijn door de Rijksdienst voor het Wegverkeer goedgekeurd voor taxivervoer. De voertuigen voldoen tevens aan de Regeling permanente eisen taxi's (Wet Personenvervoer 2000).
- dienen te zijn voorzien van een verbandtrommel, brandblusser, noodhamer en gordelsnijder. De Deelnemer ziet er op toe dat de inventaris indien nodig wordt aangevuld.
- zijn voorzien van werkende navigatieapparatuur met actuele software;
- zijn voorzien van GPS en goedwerkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment contact kan worden opgenomen met de centrale en eveneens gebruikt kan worden bij noodsituaties. Zie bijlage 2 voor de specificaties van het GPS-systeem;
- zijn voorzien van registratieapparatuur die bijdraagt aan het verzamelen van de ritdata zoals aangegeven in deze Uitvoeringseisen. De apparatuur moet ritinformatie, ritprijs, indicaties en aanvullende adresinformatie weergeven voor de chauffeur;
- zijn schoon en goed onderhouden, hebben geen deuken, geen afwijkende kleuren, graffiti en zien er aan de binnenzijde representatief uit;
- hebben voldoende ruimte voor het vervoeren van hulpmiddelen en handbagage;
- dienen in de winterperiode te zijn voorzien van winterbanden of all weather banden;
- dienen geschikt te zijn voor de te vervoeren Reiziger, gelet op de speciale kenmerken van de Reiziger.
- dienen goed toegankelijk te zijn voor de te vervoeren Reiziger.

7.2 Rolstoelvoertuigen

Aanvullend op de onder 7.1 genoemde eisen, geldt ten aanzien van in te zetten rolstoelvoertuigen:

- De rolstoelplaats wordt bereikt middels een lift of een oprijplaat waarvan de hellingshoek zodanig moet zijn dat het inrijden van de rolstoel ergonomisch verantwoord én veilig kan plaatsvinden.
- De rolstoelplaats is voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging voor zowel rolstoel als Reiziger. Deze bevestiging dient als zodanig gebruikt te worden.
- Niet-gebruikt vastzetmateriaal moet volledig en veilig opgeborgen kunnen worden.

7.3 Milieueisen

De Gemeente streeft ernaar om het gebruik van schone en duurzame transportbrandstoffen te stimuleren. Gedurende de looptijd van het SVR treden de Gemeente en de Deelnemers met elkaar in overleg hoe verder bijgedragen kan worden aan deze doelstelling. Tijdens de overlegmomenten worden de ontwikkelingen besproken.

De in te zetten voertuigen dienen aan de volgende eisen te voldoen:

- Minimaal 15% van het materieel dat ingezet wordt voor het SVR dient elektrisch te rijden. De overige 85% van het materieel dat ingezet wordt voor het SVR dient minimaal te voldoen aan de Euro 5-norm.
- Indien de Deelnemer gedurende zijn deelname aan het SVR de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen vervangt of voertuigen inzet aanvullend op het reeds bestaande wagenpark, voldoen deze voertuigen tenminste aan Euro 6-norm.
- Het onderhoudssysteem van het materieel moet erop gericht zijn de milieubelasting tot een minimum te beperken.



Gemeente Raalte

Ter verificatie kan de Gemeente de Deelnemer vragen om een afschrift van de typegoedkeuringspapieren van de voor de uitvoering van het SVR in te zetten voertuigen. Hieruit zijn onder andere de Euronorm per type voertuig af te leiden.

Daarnaast hebben alle chauffeurs die ten behoeve van de uitvoering van de opdracht zullen worden ingezet, een training gevolgd van 'Het Nieuwe Rijden' of een daarmee gelijkwaardige training die op zuinig rijgedrag gericht is.

Ter verificatie kan de Gemeente de Deelnemer vragen om certificaten van 'Het Nieuwe Rijden' te overleggen (met daarop de datum van het behalen van het certificaat) van de voor de uitvoering van het SVR in te zetten chauffeurs.



8. Uitvoeringseisen Registratie en rapportage

8.1 Registratie en passen

- De Deelnemer dient te werken met een door de controlerend accountant goedgekeurd geautomatiseerd ritregistratiesysteem. Dit systeem moet vóór de startdatum van deelneming operationeel zijn.
- Voorafgaand aan de start van SVR op 1 januari 2021 ontvangen alle Reizigers van het Administratiekantoor van de Gemeente een nieuwe pas. De kosten voor de distributie van de passen komt voor rekening van de Gemeente. De passen blijven eigendom van de gemeente.
- De Reiziger dient zich tijdens de rit te kunnen legitimeren door middel van de vervoerspas in combinatie met een geldig legitimatiebewijs.
- De vervoerspas is voorzien van een magneetstrip waarmee ritregistratie mogelijk is.
- Voor vergoeding komen uitsluitend ritten in aanmerking die (per Reiziger) voor aanvang van de rit en bij beëindiging van de rit, via uitlezing van de zich in het voertuig bevindende kaartleesapparatuur, zijn geregistreerd. Dit geldt voor Reizigers die daartoe over een eigen pas beschikken.
- Ook ritten van geïndiceerde Reizigers die (tijdelijk) geen pas bezitten komen voor vergoeding in aanmerking. Deze ritten dienen als dusdanig te zijn geregistreerd en de gegevens van de betreffende Reizigers dienen herleidbaar te zijn.

8.2 Ritadministratie

- De Deelnemer houdt de administratie van het aantal aangevraagde en daadwerkelijk gereden ritten bij op basis van de ritplanning in de centrale en de ritregistratie op de voertuigen.
- Van elke ritbestelling dient de afgesproken vertrektijd of aankomsttijd, inclusief klantnummer en dag, slechts eenmalig in het systeem te kunnen worden ingevoerd en op een later tijdstip niet meer te kunnen worden gewijzigd.
- De Gemeente is eigenaar van de gegevens over de ritbestellingen en de vervoerprestatie. De Deelnemer biedt dagelijks conform het vastgestelde format (Bijlage 1 Ritimport) de benodigde ritgegevens aan bij het Administratiekantoor.
- Bij beëindiging van deelname aan het SVR / beëindiging van het SVR zal de Deelnemer, op zijn kosten, alle actuele en historische gegevensbestanden noodzakelijk voor de uitvoering van het vervoerssysteem binnen 5 werkdagen na het verzoek van de Gemeente daartoe in het dan door de Deelnemer gebruikte format teruggeven aan de Gemeente en kopieën of delen ervan die in eigen programma's bij de Deelnemende Vervoerder zijn opgenomen, uitwissen dan wel vernietigen.
- Uit de ritadministratie van de Deelnemer dienen op eerste verzoek van de Gemeente of het Administratiekantoor vervoergegevens te kunnen worden gegenereerd.

8.3 Gegevensbestand

De Deelnemer dient op ieder moment per rit de volgende informatie te kunnen genereren:

- uniek nummer per rit;
- code van eventuele onderaannemer die de rit uitvoert;
- uniek wagennummer van het voertuig dat de rit heeft uitgevoerd; datum en tijdstip
- ritbestelling;
- gewenste vertrek of aankomsttijd, inclusief datum;
- afgesproken vertrektijd of aankomsttijd, inclusief datum;
- daadwerkelijke vertrektijd, inclusief datum;
- daadwerkelijke aankomsttijd, inclusief datum;



Gemeente Raalte

- pasnummer;
- herkomst- en bestemmingsadres;
- de directe reisafstand in kilometers;
- de directe reistijd;
- omrijdtijd;
- aantal vervoerde personen;
- aanduiding wel of niet een rolstoelrit;
- aanduiding wel of geen prioriteitsrit;
- aanvraag terugbelservice (is de terugbelservice aangevraagd door de Reiziger?);
- status terugbelservice (is de terugbelservice uitgevoerd?);
- status van de rit (uitgevoerd, niet uitgevoerd en overige voorgecodeerde categorieën);

Het format van het gegevensbestand wordt door de Gemeente en het Administratiekantoor voorgeschreven. De Gemeente is ten alle tijde gerechtigd aanvullende informatie bij de Deelnemers op te vragen, zoals rittenstaten en dergelijke. De Deelnemer is verplicht deze informatie binnen 5 werkdagen te leveren na verzoek daartoe van de Gemeente.



9. Uitvoeringseisen Communicatie en klachtenprocedure

9.1 Overleg

- Gedurende de uitvoering van SVR vindt periodiek overleg plaats tussen de Gemeente en de Deelnemers over het vervoersysteem. Tijdens dit overleg komt de gang van zaken aan bod en worden klachten over of onvolkomenheden van het vervoersysteem besproken en afgehandeld.
- De Gemeente behoudt zich het recht voor een onderzoek in te stellen naar de feitelijke kwaliteit van de uitvoering van het vervoer en de beleving daarvan door de Reiziger. De Deelnemer dient hieraan alle medewerking te verlenen.

9.2 Marktcommunicatie

- De Gemeente draagt zorg voor de voorlichting inzake het SVR aan de (potentiële) Reizigers. Eventuele promotieactiviteiten vanuit de Deelnemers zijn niet toegestaan. Het is wel toegestaan vanuit de Deelnemer om zich te profileren als vervoerder binnen dit vervoerssysteem.
- Het beschikbaar gestelde Reizigersbestand mag niet voor wervingsdoeleinden worden gebruikt.

9.3 Klachten

Klachten worden aangenomen en afgehandeld volgens de in bijlage 3 opgenomen klachtenprocedure.

Indien noodzakelijk is de betreffende Deelnemer verantwoordelijk voor het geven van een terugkoppeling (binnen 10 werkdagen) op gemelde klachten.

9.4 Implementatie

Na toetreding als Deelnemer aan SVR wordt in gezamenlijkheid de implementatie ingericht.



10. Uitvoeringseisen Vergoeding Deelnemer

10.1 Vergoeding voor declarabele Reizigersritten

- De Reizigersbijdrage als bedoeld in paragraaf 5.5, maakt geen onderdeel uit van de vergoeding van de Gemeente aan de Deelnemer.
- De Deelnemer ontvangt voor het uitvoeren van SVR een **basisvergoeding per declarabele kilometer**. Het kilometertarief is vastgesteld op € 1,58 excl. btw (prijsspeil 2020).
- Declarabele kilometers zijn: Reizigerskilometers van geïndiceerde Reizigers tot en met 25 ritkilometers en die naar eventueel vastgestelde puntbestemmingen.
- Niet declarabel zijn Reizigerskilometers van medische begeleiders, kinderen van 0 tot en met 3 jaar, hulphonden. Evenmin zijn declarabel de kosten van bagage en hulpmiddelen als scootmobielen en rollators.
- Voor vergoeding komen uitsluitend werkelijk uitgevoerde Reizigersritten in aanmerking. Deze ritten dienen (per Reiziger) voor aanvang van de rit en bij beëindiging van de rit, via uitlezing van de zich in het voertuig bevindende apparatuur, zijn geregistreerd. 'No-show' ritten worden niet vergoed. Dit zijn alle ritten waarbij, om welke reden dan ook, de gevraagde rit niet is uitgevoerd, bijvoorbeeld door het niet (tijdig) aanwezig zijn van een Reiziger.
- Voor bepaling van het aantal kilometers per rit geldt de kortste route over de weg. Deze wordt bepaald met de laatste versie van het softwareprogramma Easytravel. Hiervoor gelden de standaard fabrieksinstellingen. De afstand wordt rekenkundig afgerond tot één cijfer achter de komma.
- De Deelnemer ontvangt daarnaast per rit een **starttarief van vier maal het kilometertarief**.

10.2 Indexering

Jaarlijks, per 1 januari, worden de tarieven geïndexeerd (NEA-index). De eerste indexering vindt plaats per 1 januari 2021. Op het moment van het opstellen van dit document is de NEA-indexering voor 2021 nog niet bekend.

10.3 Facturatie

- Het Administratiekantoor stelt maandelijks een totaal factuur op per Deelnemer van de gereden ritten. Deze wordt binnen uiterlijk 2 weken na het einde van de betreffende maand aan de Deelnemer verstrekt.
- De Deelnemer dient binnen eventuele onvolkomenheden binnen 1 week terug te koppelen aan het Administratiekantoor. Bij geen terugkoppeling of overeenstemming tussen het Administratiekantoor en de Deelnemer wordt de factuur doorgestuurd naar de Gemeente om betaalbaar gesteld te worden.
- De Gemeente betaalt binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur vanuit het Administratiekantoor.
- De Gemeente behoudt zich het recht voor om onafhankelijke externe adviseurs in te schakelen om de onderbouwing van de afrekening(en) te verifiëren. Indien deze onderbouwing niet juist blijkt te zijn, komen de kosten van de onafhankelijke externe adviseurs voor rekening van de Deelnemer.



Gemeente Raalte

Bijlage 1 Ritimport

De ritimport is separaat bijgevoegd.



Bijlage 2 Specificaties GPS

- De Gemeente eist dat in minimaal 95% van alle ritten GPS-plaatsbepaling wordt geregistreerd.
- Indien minder dan 95% van de ritten niet aldus zijn geregistreerd, worden deze door de Gemeente als foutritten gekenmerkt en niet vergoed. In bijzondere situaties kan de Gemeente besluiten hiervan af te wijken.
- Dit betekent dat vrijwel alle voertuigen voorzien moeten zijn van GPS en dat de GPS-coördinaten realtime worden doorgezonden naar de centrale.
- In de registratiesoftware dient de Deelnemer deze GPS-posities te vermelden zodat de Gemeente kan controleren waar het voertuig zich bevond op het moment dat een statusmelding werd verstuurd naar de centrale.
- Met de registratie op het instap- en uitstapadres wordt het tijdstip en de (GPS)locatie geregistreerd. Dat geldt ook voor registraties bij het niet aantreffen van de Reiziger (loosmelding). De Gemeente wil de mogelijkheden openhouden om gedurende de looptijd van SVR meer registraties te vragen.
- Voor registraties waarbij de afstand hemelsbreed tussen de gevraagde en de gerealiseerde vertreklocatie/aankomstlocatie groter is dan 200 meter wordt aangenomen dat de registratie niet op de juiste locatie heeft plaatsgevonden.
- De gevraagde coördinaten moeten voldoen aan de notatiewijze van de Rijksdriehoeksmeting of Rijksdriehoekskoördinaten. Dit zijn de coördinaten die in Nederland op nationaal niveau worden gebruikt als grondslag voor geografische aanduidingen en bestanden.
- De Deelnemer dient aan te geven op basis van welke database de gevraagde vertrek- en aankomstlocaties (plaats, postcode, straat en huisnummer) geautomatiseerd worden vertaald naar GPS-coördinaten. De database dient op perceelnummer (huisnummer) nauwkeurig te zijn, bijvoorbeeld op basis van gegevens uit het Adrescoördinaten Nederland (ACN) bestand van het Kadaster. Deze database dient actuele gegevens te bevatten bij de start van het vervoerssysteem.



Bijlage 3 Klachtenprocedure

KLACHTENPROCEDURE Service Vervoer Raalte (SVR)

Artikel 1 Begrippen

Aanbieder:	Organisaties betrokken bij de uitvoering van SVR zijnde de Gemeente Raalte en de Vervoerder.
Administratiekantoor:	Door de Gemeente aangesteld administratiekantoor ten behoeve van SVR voor de registratie, toewijzing en controle op de afhandeling van Klachten.
Chauffeur:	De chauffeur die namens de Vervoerder de rit in het kader van SVR uitvoert.
Reizigersbijdrage:	De eigen bijdrage die de reiziger in het kader van SVR verschuldigd is per rit.
Klacht:	Een opmerking over de wijze van uitvoering van een rit via de Klachtenlijn.
Klachtenafhandeling:	Het door de Aanbieder schriftelijk aan de Klager melden, met opgave van redenen, van het al dan niet (geheel of gedeeltelijk) gegrond zijn van een Klacht en het bij een (geheel of gedeeltelijk) gegronde Klacht zorgdragen voor dusdanige voorzieningen/maatregelen dat deze Klacht zich niet zal herhalen.
Klachtenlijn:	Een beschikbaar telefoonnummer en/of website waar Klager (mondeling) een Klacht kan indienen.
Klager:	De (beoogde) gebruiker van het SVR danwel namens deze zijn vertegenwoordiger en/of nabestaande(n) die een klacht heeft ingediend.
Gemeente	De Gemeente Raalte die SVR heeft ingesteld en opdracht geeft tot het beheer van de Klachten.
Rit:	Personenvervoer via de weg in het kader van SVR.
Vervoerder:	Elke deelnemer aan het SVR.

Artikel 2 Doelstelling klachtenprocedure

- 2.1 Het verzamelen van Klachten teneinde een beter inzicht te krijgen in de uitvoering van SVR, het daardoor beter kunnen inspelen op de behoefte van de gebruiker in het algemeen, alsmede het bewaken en optimaliseren van de kwaliteit van SVR.
- 2.2 Het bieden van de mogelijkheid tot het Afhandelen van een Klacht door het Administratiekantoor in eerste instantie en - indien noodzakelijk - in tweede instantie



Gemeente Raalte

beoordeling van (de afhandeling van) deze klacht door een bij SVR betrokken en daartoe aangewezen ambtenaar van de gemeente Raalte.

Artikel 3 Indienen Klacht

3.1 Een Klacht dient binnen twee weken na de gereserveerde en/of verreden rit door de Klager te worden ingediend bij de Klachtenlijn van het Administratiekantoor.

3.3 De Klacht bevat ten minste:

- naam en volledig adres van Klager;
- pasnummer;
- datum van de Rit;
- vertrek en aankomsttijd;
- vertrekadres en bestemmingsadres van de Rit;
- een omschrijving van de klacht.

Artikel 4 Klachtenafhandeling

- 4.1 Alle klachten worden door het Administratiekantoor doorgestuurd naar de Aanbieder tegen wie de Klacht is gericht. Een door het Administratiekantoor ontvangen Klacht over de uitvoering van een Rit wordt na ontvangst doorgestuurd naar de Vervoerder. Een door het Administratiekantoor ontvangen klacht over de toepassing van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning en/of de indicatie wordt na ontvangst doorgestuurd naar de gemeente Raalte.
- 4.2 Binnen 5 werkdagen na het indienen van de klacht draagt de betreffende Aanbieder zorg voor een zorgvuldige schriftelijke afhandeling van de Klacht. In de brief wordt verwezen naar de aard van de Klacht en de wijze van indiening. De betreffende Aanbieder handelt alle klachtonderdelen af waarbij zo goed mogelijk wordt aangegeven waarom de Klacht is ontstaan, welke actie wordt ondernomen om herhaling te voorkomen of waarom de Klacht niet gegrond is. In de brief wordt de mogelijkheid vermeld van de behandeling van een Klacht door een bij het SVR betrokken en daartoe aangewezen ambtenaar van de gemeente Raalte.
- 4.3 De betreffende Aanbieder kan de Klacht van Klager gegrond, gedeeltelijk gegrond, ongegrond of niet-ontvankelijk verklaren en kan al naar gelang de gegrondheid van de Klacht aan Klager een genoegdoening verstrekken zoals is opgenomen in artikel 6 en/of .beargumenteerd doorgeven hoe de Klacht van invloed is op toekomstige wijzigingen.
- 4.4 Een digitaal afschrift van de brief, waarin de Klacht door de Aanbieder wordt afgehandeld, wordt aan het Administratiekantoor aangeboden ter registratie en controle.
- 4.5 Indien een Klacht naar oordeel van de Klager, dan wel de Vervoerder(s), niet naar behoren kan worden afgehandeld, kan bemiddeling van een bij het vervoer betrokken en daartoe aangewezen ambtenaar van de gemeente Raalte worden ingeroepen.

Artikel 5 Onderscheid in Klachten

Een Klacht over de uitvoering van SVR is in ieder geval gegrond indien Vervoerder niet kan aantonen dat in de uitvoering voldaan is aan de Uitvoeringseisen van het SVR.

Een Klacht over de uitvoering van SVR is in ieder geval gedeeltelijk gegrond indien Vervoerder kan aantonen dat in de uitvoering voldaan is aan de Uitvoeringseisen van SVR, maar niet voldaan is aan algemene regels van servicegerichtheid en gastvrijheid in het vervoer.

Artikel 6 Genoegdoening bij gegronde klachten

6.1 Als de Klacht over de uitvoering (gedeeltelijk) gegrond is, dan gelden de volgende genoegdoeningen naast een schriftelijke afhandeling van de Klacht:

- Teveel betaalde Reizigersbijdrage: de Klager ontvangt de teveel betaalde Reizigersbijdrage terug.
- De Klager heeft langer dan 30 minuten na de uiterlijke ophaaltijd moeten wachten: de Klager ontvangt gelijk met de schriftelijke afhandeling van de Klacht een gratis ritkaart;



Gemeente Raalte

- Onfatsoenlijk gedrag door een medewerker van de Aanbieder: de Klager ontvangt een excuus van de Aanbieder.
 - Niet behandeld volgens indicatie: de Klager ontvangt een attentie in natura.
 - Onjuiste indicatie: de Klager ontvangt een uitnodiging voor herindicatie.
- 6.2 Als blijkt dat de Aanbieder en/of het Administratiekantoor vindt dat naar aanleiding van een Klacht, die niet in bovenstaande opsomming is opgenomen, een genoegdoening op zijn plaats is zal deze in onderling overleg worden bepaald.

Artikel 7 Klachtbehandeling door het Administratiekantoor - taken en bevoegdheden

- 7.1 Het Administratiekantoor registreert de Klachten en de afhandeling daarvan en rapporteert maandelijks aan de Gemeente over de afhandeling van de Klachten.
- 7.2 Het Administratiekantoor kan steekproefsgewijs controleren of de Klachtafhandeling door de Aanbieder op juiste wijze (inhoudelijk en procedureel) heeft plaatsgevonden. Het Administratiekantoor is bevoegd om een Klacht die door de Aanbieder ongegrond of (deels) gegrond is verklaard, alsnog (deels) gegrond te verklaren. De Aanbieder dient in een dergelijk geval, indien door Klager gewenst, alsnog de ritkosten aan Klager te vergoeden.

Artikel 8 Overige bepalingen

- 8.1 Kosten die de Deelnemer maakt voor de uitvoering van deze Klachtenprocedure worden niet vergoed.
- 8.2 Deze Klachtenprocedure kan, na overleg met het beheersorgaan en de Vervoerder worden gewijzigd door de Gemeente Raalte.
- 8.3 Deze klachtenprocedure ligt ter inzage bij de Vervoerder(s) en de gemeente Raalte en wordt op verzoek toegezonden.
- 8.4 De klachtenprocedure treedt in werking op 1 januari 2021.
- 8.5 Deze klachtenprocedure kan worden aangehaald als 'Klachtenprocedure SVR 2021 e.v.'.



Gemeente Raalte

Bijlage 4 Social Return on Investment SVR

Het document is separaat bijgevoegd.