

Programma van Eisen

EU-aanbesteding Wmo-vervoer DUO-gemeenten

10 maart 2021

In opdracht van: gemeenten Diemen, Uithoorn en Ouder-Amstel
Projectnummer: F01710-PvE-E

VERBINDT EN VERBETERT VERVOER



FORSETI

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	6
1.1. Beschrijving dienst	6
1.1.1. Centrale regie	6
1.1.2. Uitvoering vervoer	6
1.2. Omvang opdracht	7
1.3. Onderaanneming	7
1.4. Continuïteit	8
1.5. Persoonsgegevens	8
2. REIZIGERS EN REISMOGELIJKHEDEN	9
2.1. Reizigers	9
2.2. Kenmerken en indicaties	9
2.3. Bagage	10
2.4. Vervoergebied en reismogelijkheden	10
3. EISEN AAN DE CENTRALE	11
3.1. Openingstijd	11
3.2. Software	11
3.3. Telefonische bereikbaarheid	12
3.4. Bereikbaarheid via internet	12
4. RITAANVRAAG EN -BOEKING	13
4.1. Operationele tijden	13
4.2. Ritreserveringsproces	13
4.3. Vaste ritten	14
4.4. Bevestiging ritreservering	14
5. RITUITVOERING	15
5.1. Tijdsaspecten uitvoering	15
5.1.1. Stiptheid	15



5.1.2.	Toegestane reistijd	15
5.2.	Communicatie	16
5.3.	Ophalen van de reiziger	17
5.4.	Afmelden van ritten en loosritten	17
5.5.	Reizigersbijdrage	18
6.	PERSONEEL	19
6.1.	Eisen aan de chauffeurs	19
6.1.1.	Algemeen	19
6.1.2.	Rolstoelvervoer	19
6.2.	Dienstverlening	20
6.3.	Eisen centrale personeel	21
6.4.	Social return	21
6.4.1.	Diemen	21
6.4.2.	Uithoorn en Ouder-Amstel	21
7.	MATERIAAL	22
7.1.	Algemene eisen	22
7.2.	In te zetten voertuigen	22
7.3.	Milieueisen	23
8.	REGISTRATIE EN RAPPORTAGE	24
8.1.	Registratie en passen	24
8.2.	Ritadministratie	24
8.3.	Gegevensbestand	25
8.4.	Rapportage	26
9.	COMMUNICATIE EN KLACHTENPROCEDURE	27
9.1.	Overleg	27
9.2.	Marktcommunicatie	27
9.3.	Meldingen	27



9.4. Klachten	28
9.4.1. Aanneem en registratie	28
9.4.2. Afhandeling	28
9.5. Implementatieplan	28
9.6. Klanttevredenheid	29
10. FINANCIEEL EN CONTRACTUEEL	30
10.1. Reizigersbijdrage	30
10.2. Vergoeding voor declarabele reizigersritten	30
10.3. Opslagen	30
10.3.1. Rolstoelvervoer	30
10.3.2. Kamer-tot-kamervervoer	31
10.4. TX-keurmerk	31
10.5. Indexering	31
10.6. Relatie stiptheid - vergoeding	31
10.6.1. Reguliere ritten	32
10.6.2. Prioriteitsritten	32
10.7. Compensatieregeling	32
10.8. Controle en toezicht	33
10.9. Facturatie	33
10.10. Accountantsverklaring	34
10.11. Boeteregeling	34
10.11.1. Algemeen	34
10.11.2. Direct opeisbare boete	34
10.12. Wanprestatie	35
BIJLAGEN	36
1. Statusmeldingen	
2. Ritgegevens	
3. Specificaties GPS	
4. Social Return	
5. Facturatieformat	



Colofon

Copyright 2021 Forseti 's-Hertogenbosch

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.



1. INLEIDING

1.1. Beschrijving dienst

- De dienst bestaat uit de uitvoering van het collectief vraagafhankelijk Wmo-vervoer conform dit Programma van Eisen in de gemeenten Diemen, Uithoorn en Ouder-Amstel (hierna te noemen opdrachtgever) en betreft het vervoeren van reizigers van herkomst naar bestemmingsadres. Alle reizigers zijn door de opdrachtgever geïndiceerd en hebben een vervoersindicatie.
- De opdrachtgever gaat er vanuit dat de opdrachtnemer aan alle genoemde eisen en bepalingen voldoet. Door in te schrijven verklaart de opdrachtnemer zich te hebben geconformeerd aan het Programma van Eisen.
- De dienst bestaat uit twee delen: de centrale regie; de uitvoering van het vervoer.

1.1.1. Centrale regie

- De centrale regie wordt geacht belast te zijn met: de totale ritaanname, ritplanning en rituitgifte; de kwantitatieve en kwalitatieve beheersing van de gehele dienst (onder andere ritregistratie, klachtafhandeling, financiële afrekening met de opdrachtgever, verantwoording vervoersopbrengsten, aanspreekpunt voor de opdrachtgever, marketing en communicatie-activiteiten).
- De centrale regie stuurt de voertuigen direct aan.
- Voor de dienstverlening naar de reiziger geldt dat de communicatie met de reiziger altijd plaatsvindt door de centrale regie (telefonist(e)). Indien een reiziger belt naar de centrale regie over een actuele rituitvoering, dient de centrale regie direct inzicht te hebben in de status van de rit.
- Indien deze status niet in overeenstemming is met de beleving van de reiziger dan neemt de centrale regie contact op met de betreffende uitvoerder (chauffeur in voertuig/tussencentrale onderaannemer) om dit te verifiëren.
- De uitvoerder (chauffeur in voertuig, dan wel tussencentrale onderaannemer) communiceert tijdens de uitvoering van de rit met de centrale regie in de vorm van statusmeldingen. In overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer worden de statusmeldingen en coderingen na gunning vastgesteld. Het aantal statusmeldingen kan gedurende de looptijd van het contract toenemen. De statusmeldingen die bij aanvang van het vervoer minimaal in gebruik dienen te zijn, zijn opgenomen in bijlage 1.

1.1.2. Uitvoering vervoer

- De uitvoering van het Wmo-vervoer betreft het taxivervoer met een gesloten karakter van deur-tot-deur en/of vervoer van deur-tot-halte (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.
- Een reiziger kan de indicatie kamer-tot-kamer vervoer krijgen. Dit betekent dat de chauffeur de reiziger begeleidt vanaf en tot aan de kamerdeur (en niet de voordeur).
- 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.
- De opdrachtnemer heeft een vervoerplicht.



Dat wil zeggen dat een ieder die vervoerd wil worden en vanuit de gemeente geïndiceerd is, met uitzondering van liggend vervoer, toegang heeft tot het vervoersysteem en zich conformeert aan de gestelde voorwaarden, vervoerd dient te worden in een voertuig dat aansluit bij een eventuele specifieke indicatie.

- 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.
- In het vervoersysteem is het combineren van reizigers in het kader van Wmo-vervoer in één voertuig toegestaan.
- Het combineren van reizigers van andere vervoerssystemen is, na toestemming van de opdrachtgever toegestaan, m.u.v. straattaxi.

1.2. Omvang opdracht

In bijlage 2 is een overzicht opgenomen van een aantal relevante gegevens van het huidige vervoer.

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de contractperiode alternatieven te onderzoeken voor het vervoer. Hierdoor kan het aantal reizigers in het vervoer fluctueren. Toekomstige aanpassingen omtrent wet- en regelgeving en (financierings)beleid in het Wmo-vervoer kan ertoe leiden dat wijzigingen moeten worden doorgevoerd in de exploitatie van de onderhavige opdracht. Wijzigingen of aanpassingen worden uitsluitend doorgevoerd nadat de opdrachtgever de opdrachtnemer hierover (tijdig) heeft geïnformeerd. De opdrachtnemer is verplicht hieraan alle medewerking te verlenen.

De opdrachtgever hanteert een actief beleid om de zelfredzaamheid van de Wmo-reizigers te bevorderen. Van de opdrachtnemer wordt gedurende de contractperiode een actieve houding verwacht in het met de opdrachtgever meedenken en het faciliteren om dit beleid succesvol uit te voeren.

De mogelijkheid bestaat dat de opdrachtgever beleidswijzigingen gaat doorvoeren. Wezenlijke wijzigingen zijn op dit moment nog niet voorzien. Daarnaast wordt gekeken naar de beschikbaarheid van voorliggende voorzieningen, zoals vrijwilligersvervoer.

Tijdens de overlegmomenten tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer worden ontwikkelingen besproken en eventuele consequenties worden in beeld gebracht. De opdrachtnemer is verplicht medewerking te verlenen aan deze ontwikkelingen en eventuele aanpassingen met betrekking tot de uitvoering van het vervoer.

Indien er sprake is van een aanzienlijke daling van het vervoersvolume, waarbij de oorzaak *buiten* de invloedssfeer van de opdrachtgever ligt – bijvoorbeeld door maatregelen naar aanleiding van een pandemie - zal er sprake zijn van een minimum omzetgarantie. De opdrachtgever hanteert in voorkomende situaties een compensatieregeling zoals beschreven in paragraaf 10.7.

1.3. Onderaanneming

De opdrachtnemer blijft altijd verantwoordelijk voor de uitvoeringskwaliteit, ook als hij hiervoor onderaannemers inzet.



De opdrachtgever stelt de eis dat het weliswaar toegestaan is de onderhavige opdracht of een deel daarvan in onderaanneming uit te voeren, maar de hoofdaannemer dient voor de start van uitvoering te bewijzen dat hij in de uitvoeringsfase daadwerkelijk kan beschikken over de in te zetten middelen van de onderaannemer(s).

De opdrachtgever hecht grote waarde aan stabiliteit en wenst gedurende de looptijd van de overeenkomst geen tot weinig wisseling van uitvoerende onderaannemers. De opdrachtgever wenst tijdig én vooraf geïnformeerd te worden over de inzet van onderaannemers, ook bij wisselingen gedurende de looptijd. Het is niet toegestaan om de onderaannemers weer onderaannemers te laten inzetten.

1.4. Continuïteit

De opdrachtnemer verplicht zich gedurende de vastgestelde contractperiode het vervoer te verzorgen, zonder zich te kunnen beroepen op eventuele belemmeringen zoals ziekte van chauffeurs en/of mankementen aan het materiaal en/of een tekort aan materiaal.

1.5. Persoonsgegevens

Vanwege privacygevoelige informatie gelden de volgende voorwaarden:

- De AVG is van toepassing.
- Bij beëindiging van de overeenkomst (of bij het niet gunnen van de opdracht), zal de opdrachtnemer (of inschrijver), zonder gerechtelijke tussenkomst en/of ingebrekestelling en op haar kosten, alle actuele en historische gegevensbestanden noodzakelijk voor de uitvoering van het vervoersysteem binnen de door de opdrachtgever daarvoor gestelde termijn in het als dan door de opdrachtnemer gebruikte format teruggeven aan de opdrachtgever en kopieën of delen ervan die in eigen programma's bij de opdrachtnemer zijn opgenomen uitwissen dan wel vernietigen.
- Beide partijen 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 deze overeenkomst aan derden ter beschikking stellen en aan haar personeel slechts bekend maken voor zover dat nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties.
- De door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer aangeleverde reizigergegevens zullen door de opdrachtnemer uitsluitend worden gebruikt voor de uitvoering van de ritten én communicatiedoeleinden gerelateerd aan het vervoer, overeenkomstig de bepalingen van deze overeenkomst.



2. REIZIGERS EN REISMOGELIJKHEDEN

2.1. Reizigers

Het Wmo-vervoer van de opdrachtgever is een gesloten vervoersysteem. Dat betekent dat enkel door de opdrachtgever hiertoe geïndiceerde personen, en eventuele begeleiders binnen dezelfde rit, hiervan gebruik kunnen maken. Thans maken alleen personen op basis van een indicatie vanuit de Wmo gebruik van het vervoersysteem.

De reiziger is in het bezit van een vervoerpas en dient deze te kunnen tonen tijdens het reizen in de taxi.

2.2. Kenmerken en indicaties

Het vervoer omvat zowel reizigers die kunnen lopen als reizigers die rolstoelgebonden (elektrische rolstoel, opvouwbare rolstoel, rolstoel extra breed) zijn. Het meenemen van een scootmobiel en rollator is toegestaan binnen het Wmo-vervoer van de opdrachtgever. De opdrachtnemer is verplicht om altijd passend vervoer te leveren.

Binnen de reizigersgroep kent de opdrachtgever daarom een aantal specifieke opties ten aanzien van het vervoer waarvoor de opdrachtnemer passend vervoer moet leveren, te weten:

- 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. Voor deze begeleider is geen reizigersbijdrage verschuldigd.
- Individueel vervoer: een reiziger mag gedurende de rit niet gecombineerd worden met andere reizigers.
- Lage instap: een reiziger moet verplicht worden vervoerd met een voertuig met een lage instap.
- Kamer-tot-kamer-vervoer: reiziger moet door de chauffeur worden begeleid vanaf en tot aan de kamerdeur (en niet de voordeur).
- Voorin zitten: een reiziger moet verplicht voorin plaatsnemen in het voertuig.

De opdrachtnemer ontvangt voor aanvang van de daadwerkelijke uitvoering een bestand met deze situaties van de opdrachtgever.

Een reiziger mag altijd één (sociaal of medisch) begeleider meenemen. Ook voor de begeleider dient een ritbijdrage te worden betaald (met uitzondering van een medisch begeleider of kinderen tot en met 4 jaar). Deze ritbijdrage voor de begeleider is een hoger tarief dan de ritbijdrage voor de geïndiceerde reiziger (het Wmo-reizigerstarief). Een reiziger mag maximaal twee kinderen (tot 12 jaar) meenemen.



2.3. Bagage

- Een reiziger mag loophulpmiddelen (zoals een rollator of stok) kosteloos meenemen zonder dat hiervoor een indicatie is afgegeven door de opdrachtgever. Dit geldt ook voor de begeleider van de reiziger.
- 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 bestelling 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 centrale.

2.4. Vervoergebied en reismogelijkheden

- Het interne vervoergebied van het Wmo-vervoer bestaat uit het grondgebied van de deelnemende gemeenten.
 - Een rit moet beginnen of eindigen in het interne vervoergebied. Een uitzondering wordt hierbij gemaakt voor reizigers die mogen rijden naar vastgestelde puntbestemmingen buiten het interne vervoergebied. Gemeenten kunnen één of meerdere zogenaamde puntbestemmingen, bijvoorbeeld een revalidatiecentrum, definiëren. In voorkomende situaties kan het ook om een herkomstadres (buiten het vervoergebied) gaan.
 - Een reiziger mag rondom het woonadres in een straal van 25 kilometer reizen tegen het Wmo-reizigerstarief. Dit is het persoonlijke vervoergebied van de reiziger en wordt vastgesteld aan de hand van de reisafstand bepaald via Andes (conform de systematiek beschreven in paragraaf 5.1.2).
 - Het is niet toegestaan aansluitende ritten te boeken en uit te voeren naar bestemmingen die gelegen zijn buiten het persoonlijke vervoergebied.
 - De opdrachtnemer dient de reiziger ook te informeren over het bovenregionaal vervoer (Valys), indien de reiziger verdere ritten wil boeken of buiten het persoonlijke vervoergebied wil reizen.
 - De opdrachtgever hanteert momenteel een aantal vaste opstapplaatsen. Deze locaties dienen gedurende de uitvoering gehandhaafd te blijven:
 - winkelcentrum Gruttoplein, Diemen Noord (vooringang);
 - winkelcentrum Amstelveen, McDonalds;
 - winkelcentrum Diemerplein, Diemen Centrum (ingang Ouddiemerlaan);
 - winkelcentrum Boven 't Y, Amsterdam Noord (AH: Buikslotermeer 310 en Jumbo: Buikslotermeer 123);
 - winkelcentrum Kruidenhof, Diemen Zuid (Jumbo);
 - winkelcentrum Amsterdamse Poort (parkeerdek boven Blokker bij de lift).
- De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om nieuwe vaste opstapplaatsen toe te voegen.



3. EISEN AAN DE CENTRALE

3.1. Openingstijd

De centrale dient tijdens de operationele uren voortdurend in directe verbinding te kunnen staan met de in het systeem aanwezige voertuigen. De centrale dient dagelijks minimaal bereikbaar te zijn gedurende de tijden waarop het Wmo-vervoer operationeel is en de ritten worden uitgevoerd (zie paragraaf 4.1).

Voor de reservering van ritten is de opdrachtnemer dagelijks telefonisch bereikbaar tussen 07.00 uur en 20.00 uur. De reiziger dient echter wel 24 uur per dag de mogelijkheid te hebben om via internet of een app/mobiele website een rit te kunnen boeken. Zie paragraaf 4.2.

3.2. Software

- De opdrachtnemer dient te werken met een goedgekeurd geautomatiseerd ritregistratiesysteem, waarin de opdrachtnemer de ritreserveringen opneemt, rekening houdend met alle eisen die zijn gesteld aan het vervoer.
- De opdrachtnemer 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 bestek beschreven taken uit te voeren.
- De software dient in staat te zijn de statusmeldingen te verwerken en te produceren.
- De software dient geschikt te zijn om tariefdifferentiatie, naar bijvoorbeeld tijdstip, bestemming, doelgroep, aanwezigheid OV-alternatief, verplaatsing, te kunnen verwerken. Indien de opdrachtgever tariefdifferentiatie wil toepassen kan de opdrachtnemer geen extra kosten in rekening brengen bij de opdrachtgever.
- De software dient bij ritreservering reizigers een betrouwbare ophaaltijd te kunnen bepalen, die is afgestemd op basis van de beschikbare capaciteit en reeds ingeboekte ritten.
- Indien gedurende de contractperiode de systeemkenmerken wijzigen dient de opdrachtnemer de noodzakelijke aanpassingen binnen maximaal één maand te verwerken in de software.
- In de software dient een mogelijkheid aanwezig te zijn om snel adresgegevens te kunnen vinden van bijvoorbeeld kerken, winkels, ziekenhuizen, stations en openbare gebouwen. Vaak weten reizigers wel waar bijvoorbeeld een kerk staat maar zijn zij niet bekend met het adres en postcode.
- De opdrachtnemer updatet de geografische kaartgegevens die zijn opgenomen in de software minimaal éénmaal per halfjaar, zodat nieuwe straten en adressen toegevoegd worden.
- Ritreserveringen zijn mogelijk via telefoon, internet (24/7), app/mobiele website (24/7), e-mail (24/7) en teksttelefoon. Deze reserveringen dient de opdrachtnemer te verwerken in de agendasoftware. Bij digitale reservering (e-mail, internet, app/mobiele website) dient de reiziger een digitale bevestiging te ontvangen van de gemaakte reservering.
- Voorafgaand aan de start van de uitvoering dient de software getest en door de opdrachtgever goedgekeurd te worden. Dit is tevens van toepassing voor de in te zetten onderaannemers.



3.3. Telefonische bereikbaarheid

- De opdrachtnemer gebruikt één centraal toegankelijk telefoonnummer voor ritreserveringen (zie ook paragraaf 3.1).
- De gesprekskosten mogen niet meer bedragen dan de werkelijke gesprekskosten van het lokale telefoontarief.
- De capaciteit van de telefooncentrale en de personele bezetting zijn afgestemd op het aantal gebruikers en de verwachte vervoerstroom.
- Het is niet toegestaan een keuzemenu te hanteren.
- De reiziger (of persoon die namens de reiziger de ritbestelling plaats) krijgt direct een medewerker van de opdrachtnemer aan de lijn, die zowel een ritaanvraag als een informatieaanvraag kan verwerken.
- De opdrachtnemer neemt alle inkomende gesprekken op en bewaart deze gedurende drie maanden, waarbij de privacy van de reiziger wordt geborgd. De reiziger wordt hierover geïnformeerd.
- De gemiddelde telefonische wachttijd per maand bedraagt niet meer dan 30 seconden. Deze data dienen maandelijks te worden aangeboden aan de opdrachtgever. De continuïteit van de werking van de centrale dient ook bij extreme piekbelasting gegarandeerd te zijn.
- Met wachttijd wordt verstaan de tijd die verstrijkt tussen de eerste beltoon en het feitelijke telefonische contact met een medewerker van de opdrachtnemer. Indien de opdrachtgever een pre-bericht toestaat, dan treden opdrachtnemer en opdrachtgever gedurende de implementatie in overleg over het vaststellen van de wachttijd.
- Indien de reiziger na 60 seconden geen medewerker heeft gesproken, dient de opdrachtnemer de reiziger de mogelijkheid te bieden dat de opdrachtnemer de reiziger terugbelt indien het nummer wordt achtergelaten. De reiziger moet ook de mogelijkheid hebben om wel te blijven wachten op een medewerker van de opdrachtnemer.

3.4. Bereikbaarheid via internet

De opdrachtgever wenst het gebruik van digitale reservering te stimuleren. De opdrachtnemer is via internet bereikbaar voor rit- en informatieaanvragen. Via een beveiligde website biedt de opdrachtnemer informatie aan over het vervoersysteem, inclusief een informatiefolder. Via deze website hebben reizigers minimaal de volgende mogelijkheden:

- Het reserveren van één of meerdere ritten. Bij een reservering via internet ontvangt de reiziger per ommegaande een bevestiging van de reservering(en) per e-mail of SMS. Het formulier en de lay-out dienen te voldoen aan de richtlijnen 'Drempelvrij' en zijn voorzien van een voorleesfunctie.
- Het inzien van de status van aangevraagde ritten, inclusief de verwachte aankomsttijd (ETA).
- Het kunnen inzien van de einddatum voor gereserveerde vaste ritten.
- Het kunnen annuleren van gereserveerde ritten.
- Het kunnen inzien van de historie van de ritgegevens per startdatum van de overeenkomst.

Deze functionaliteiten dienen goed toegankelijk te zijn en tevens geschikt voor smartphone, een app/mobiele website.



4. RITAANVRAAG EN -BOEKING

4.1. Operationele tijden

- De bedieningsperiode is dagelijks van 07.00 uur tot 24.00 uur. Dit betekent dat er geen ritten kunnen worden gereserveerd met een gewenste vertrektijd of gewenste aankomsttijd vóór 07.00 uur en ná 23.59 uur. Zie paragraaf 4.2 voor het reserveringsproces. Ritten met een gewenste vertrektijd of gewenste aankomsttijd ná 23.59 uur kunnen niet worden gereserveerd.
- Uitzondering vormt hierop de avond van 31 december, waarop de bedieningstijd eindigt om 20.00 uur.
- De opdrachtgever kan als hij dit nodig vindt gedurende de contractperiode de openingstijden en beschikbaarheid van het vervoer verkorten of verlengen. De gevolgen voor het opdrachtnemer de benodigde tijd voor implementatie van de wijzigingen worden in overleg besproken met de opdrachtgever.

4.2. Ritreserveringsproces

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 aangemeld moeten worden.

Boekingsraam

- Het boekingsraam/vooraanmeldtijd is het verschil tussen het moment van reserveren en de afgesproken ophaaltijd.
- De opdrachtnemer heeft altijd een vervoerplicht, echter is de mate waarin de opdrachtnemer moet voldoen aan de wens van de reiziger afhankelijk van het moment dat de ritreservering (telefonisch/digitaal) bij de opdrachtnemer binnenkomt:
 - Ritten dienen door de reiziger minimaal 2 uur vooraf geboekt te worden bij een een gewenste vertrektijd of gewenste aankomsttijd tussen 07.00 uur en 23.00 uur. Voor ritten met een gewenste vertrektijd tussen 07.00 uur en 09.00 uur geldt dat de reiziger de voorgaande dag een rit dient te hebben gereserveerd voor 20.00 uur 's avonds.
 - Ritten dienen door de reiziger minimaal 4 uur vooraf geboekt te worden bij een een gewenste vertrektijd of gewenste aankomsttijd tussen 23.00 uur en 24.00 uur.
 - Voor ritten vanuit een ziekenhuis (ophalen) geldt een vooraanmeldtijd van 30 minuten.
- Bij digitale reservering (zoals app of via internet) zijn de voorgenoemde boekingsramen/vooraanmeldtijden identiek van toepassing.
- De opdrachtnemer 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 en reiziger een passende ophaaltijd vastgesteld.
- De reiziger heeft de mogelijkheid om ritten voor een langere periode (maximaal drie maanden) vast te leggen bij de centrale.

Ophaaltijd

- Het ophaalvenster is het verschil tussen de vroegste ophaaltijd en de laatst mogelijke ophaaltijd.
- De reiziger kan op twee manieren een rit reserveren:
 - Door het aangeven van het gewenste vertrektijdstip.



- Door het aangeven van het gewenste aankomsttijdstip in geval van een prioriteitsrit (uitsluitend in geval van een prioriteit, zoals begrafenis, huwelijk of examen).
- Bij het aanmelden van een rit vraagt de opdrachtnemer de reiziger of de reiziger een rit wil reserveren met een gewenst ophaaltijdstip of met een gewenst aankomsttijdstip. In alle gevallen wijst de opdrachtnemer de reiziger op het ophaalvenster.

Gewenste vertrektijd

- De reiziger geeft de gewenste vertrektijd minimaal 2 (of 4) uur vooraf door aan de centrale (met uitzondering van het ophalen bij ziekenhuizen). Zie ook boekingsraam.
- Het voertuig kan maximaal 15 minuten vóór tot maximaal 15 minuten ná de afgesproken tijd opgehaald worden. Het moment van aankomst dient te worden geregistreerd door de taximeter.

Gewenste aankomsttijd

- De reiziger geeft de gewenste aankomsttijd uiterlijk 4 uur voor de gewenste aankomsttijd door aan de centrale. Dit is uitsluitend mogelijk als er sprake is van een prioriteitsrit, waarbij sprake is van een rit naar een begrafenis/crematie, huwelijk of examen.
- In overleg wordt de ophaaltijd vastgesteld.
- Het voertuig moet maximaal 30 minuten voor de afgesproken aankomsttijd op het gewenste aankomstadres aanwezig zijn. Dit moment van aankomst dient te worden geregistreerd in de data-apparatuur.

4.3. Vaste ritten

- Vaste ritten (regelmatig terugkerende ritten, bijvoorbeeld elke week dezelfde rit) zijn voor maximaal drie maanden vooruit in één keer aan te melden, ook via internet. Ook kan de reiziger zelf een andere einddatum kiezen of een rit annuleren. Omdat vaste ritten tijdens feestdagen vaak tot loosmeldingen leiden, mag de opdrachtnemer alle vaste ritten die normaal op die betreffende dag van de week worden verreden, annuleren als die dag een officiële nationale feestdag is, tenzij de reiziger anders bericht.
- Dit vereist duidelijke en tijdige communicatie naar de reizigers. De opdrachtnemer communiceert deze spelregel aan de reiziger bij het boeken van een vaste rit. Onder feestdagen worden verstaan: 1e en 2e Kerstdag, 2e Pinksterdag, 2e Paasdag, Hemelvaartsdag, Koningsdag en Nieuwjaarsdag.
- De opdrachtnemer dient een reiziger die een vaste rit wil reserveren te wijzen op deze regeling.

4.4. Bevestiging ritreservering

- De opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer dat iedere bestelling van een rit in eenzelfde volgorde verloopt.
- Als afsluiting deelt de medewerker altijd minimaal de volgende zaken mee aan de besteller van de rit: tijdstip vertrek (en aankomst bij een rit met een opgegeven aankomsttijd), vertrek- en aankomstadres en de ritkosten.
- De opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om een bevestiging van de ritreservering via e-mail of SMS of de app/mobiele website naar de reiziger te sturen.



5. RITUITVOERING

5.1. Tijdsaspecten uitvoering

5.1.1. Stiptheid

- In het geval van een opgegeven ophaaltijd geldt een maximale spreiding in de ophaaltijd van 14 minuten en 59 seconden voor en 14 minuten en 59 seconden na de afgesproken ophaaltijd. Een uitzondering hierop is wanneer de reiziger instemt met eerder ophalen (maximaal 15 minuten) dan de toegestane marge, mits dit door de opdrachtnemer is geregistreerd.
- In het geval van een opgegeven aankomsttijd (prioriteitsrit) geldt dat de reiziger niet later dan de afgesproken aankomsttijd aanwezig mag zijn. De reiziger mag niet eerder dan 30 minuten en 00 seconden voor de opgegeven aankomsttijd worden afgezet.
- Voor bepaling van de instaptijd geldt het moment van pasgebruik of het gebruik van de knop met daaraan gekoppeld de GPS-coördinaten van de instaptijd. De rit is op tijd indien de registratietijd ligt tussen:
 - Het gewenste vertrektijdstip en 14 minuten en 59 seconden daarvoor.
 - Het gewenste vertrektijdstip en 14 minuten en 59 seconden daarna.
- Voor bepaling van de uitstaptijd (in geval van een prioriteitsrit) geldt het moment van pasgebruik of het gebruik van de knop (met daaraan gekoppeld de GPS-coördinaten van de uitstaptijd). De rit is op tijd indien de registratietijd ligt tussen het gewenste aankomsttijdstip en 30 minuten en 00 seconden daarvoor.

5.1.2. 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 reiziger stelt de opdrachtgever de eis dat bij omrijden voor een combinatie de reiziger niet langer onderweg is dan de directe reistijd plus een toegestane omrijdmarge, waarbij de volgende uitgangspunten van toepassing zijn:
 - De omrijdtijd is voor ritten tot 5,0 kilometer 20 minuten.
 - Ritten vanaf 5,0 kilometer mogen maximaal 1,5 maal de directe reistijd bedragen.
- Bij het bepalen van de reistijd en omreistijd wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbrekingen, openstaande bruggen, omleidingen en files. Eventuele extra kosten kunnen niet bij de opdrachtgever in rekening gebracht worden.
- Voor bepaling van de gerealiseerde reistijd geldt dat het startmoment wordt bepaald door het moment van het gebruik van de pas/knop in combinatie met de GPS-coördinaten waarmee de rit wordt gestart. Het einde van de rit wordt bepaald door het moment dat de chauffeur de rit afsluit (uitstaptijd) door gebruik van de knop in combinatie met de GPS-coördinaten.
- De directe reistijd 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 Andes. De opdrachtnemer mag bij het opstellen van de factuur gebruik maken van een ander planningspakket (zoals Easy Travel), maar in geval van afwijkingen in het door de opdrachtnemer gebruikte planningspakket, is de berekening door de opdrachtgever vanuit Andes leidend.



De volgende instellingen zijn van toepassing:

Wegtype	Snelheden (in km/h)
Autosnelweg	90
Hoofdverbinding 1	80
Hoofdverbinding 2	70
Verbindingsweg	60
Doorgaande weg	40
Lokale weg	30
Wegverdeling	Percentages (in %)
Enkele rijbaan	88
Stedelijk	50
Speciale wegtypen	Snelheden (in km/h)
Onverhard	30
Woonerf	4
Veerdienst	6
30 km	20

- Verder geldt dat indien er structurele congestie (andere dan reeds benoemd in dit Programma van Eisen) op bepaalde delen van een dag en/of op bepaalde dagen van de week aantoonbaar aanwezig is, er overleg plaats vindt tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
- Deze systematiek is ook van toepassing voor het vaststellen of een rit uitgevoerd wordt binnen het persoonlijke vervoersgebied van de reiziger.

5.2. Communicatie

De opdrachtgever hecht grote waarde aan het vergroten van de zekerheid bij de reiziger over het daadwerkelijke ophaaltijdstip en dient de reiziger hierover te informeren.

De opdrachtnemer dient contact te zoeken met de reiziger voor het moment dat de taxi verschijnt om de reiziger middels een terugbelservice te informeren over het verschijnen van de taxi. De volgende eisen gelden aan deze terugbelservice:

- wordt bij het aannemen van de ritreservering actief door de opdrachtnemer aangeboden;
- geldt alleen als de reiziger heeft ingestemd bij de ritreservering en indien het telefoonnummer is vermeld bij de vaste contactgegevens van de reiziger in het reizigersbestand. De reiziger kan op verzoek een ander telefoonnummer doorgeven.
- wordt door de chauffeur geactiveerd tussen 5 en 12 minuten voor de verwachte aankomsttijd via een warm persoonlijk contact.
- dient als (tekst)bericht te worden uitgevoerd als de reiziger dit bij de ritreservering heeft gevraagd.



Indien een voertuig later dan de maximale margetijd na de opgegeven ophaaltijd dreigt te komen. De volgende eisen worden gesteld aan deze vertragingsservice:

- De opdrachtnemer stelt de reiziger live via telefonisch contact op de hoogte van de vertraging
- De opdrachtnemer geeft aan hoeveel later de taxi komt in stappen van 5 minuten. Deze service mag geen gevolgen hebben op de prestatie. Met andere woorden: een rit die meer dan 15 minuten na het overeengekomen tijdstip arriveert wordt voor de berekening van de prestatie als 'te laat' gerekend.
- Indien de chauffeur de reiziger niet kan vinden en het telefoonnummer van de reiziger bekend is, dient minimaal éénmaal live telefonisch contact te worden gezocht met de reiziger teneinde een loosrit te voorkomen.

Indien een voertuig eerder dan de maximale margetijd voor de opgegeven tijd bij de reiziger lijkt aan te komen, staat het de opdrachtnemer vrij de reiziger 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 reiziger akkoord gaat met het eerder ophalen. De opdrachtnemer is verplicht deze melding van de reiziger te rapporteren. Het maximale te vroeg tijdvak gerekend vanaf de maximale margetijd vóór de opgegeven ophaaltijd bedraagt 15 minuten. Ritten die nog eerder gestart zijn (ook als de reiziger hiermee heeft ingestemd), worden door de opdrachtgever als fout bestempeld. Indien de reiziger niet eerder opgehaald wenst te worden, dient de opdrachtnemer te wachten tot 15 minuten voor de oorspronkelijk afgesproken ophaaltijd.

Alle telefoon- of tekstberichtacties dient de opdrachtnemer te loggen, te koppelen aan het ritnummer en als statusmelding vast te leggen.

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 tussen 5 en 12 minuten 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 opdrachtnemer 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 kunnen tot 60 minuten voor het eerder afgesproken vertrektijdstip worden afgemeld bij de opdrachtnemer (zowel telefonisch als via internet).
- Ritten die niet of te laat door de reiziger worden afgemeld en daarna niet zijn uitgevoerd, gelden als niet uitgevoerde ritten (loosritten). Deze ritten moeten worden geregistreerd en maandelijks worden verstrekt aan de opdrachtgever. Deze ritten mogen - zonder tussenkomst van de opdrachtgever - door de opdrachtnemer in rekening worden gebracht bij de reiziger.
- De opdrachtnemer dient op betrouwbare wijze aan te kunnen tonen dat de reiziger een rit heeft geannuleerd. In de implementatiefase geeft de opdrachtnemer aan hoe hij dit aangeeft in zijn ritadministratie.



- 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.

Dat briefje is een standaard mededeling, waarvan de inhoud en lay-out in overleg met de opdrachtgever worden vastgesteld. Vervolgens meldt de chauffeur dit aan de centrale, waar registratie plaatsvindt.

5.5. Reizigersbijdrage

De reiziger betaalt een reizigersbijdrage:

- De reizigersbijdrage per rit is opgebouwd uit een instaptarief en een tarief per kilometer waarbij de afstand wordt vastgesteld op basis van de kortste route.
- De opdrachtgever stelt de hoogte van de reizigersbijdrage vast (het Wmo-reizigerstarief).
- De opdrachtnemer int de reizigersbijdrage via automatische incasso.
- De opdrachtgever houdt de mogelijkheid open om te (gaan) werken met tariefdifferentiatie.
- Indien deze wijziging wordt doorgevoerd, zal de opdrachtgever in overleg treden met de opdrachtnemer om afspraken te maken over de implementatie en om de eventuele consequenties in beeld te brengen.
- De reizigersbijdrage is gelijk aan de actuele OV-tarieven (inclusief jaarlijkse indexering).
- Bij het reserveren van de rit moet de reiziger worden geïnformeerd over het te betalen bedrag. Middels de website van de opdrachtnemer moet de reiziger de mogelijkheid worden geboden om zelf een berekening te kunnen maken van de kosten van een rit (aan de hand van de in dit document vastgestelde instellingen).
- In onderstaande tabel is weergegeven wie wanneer welke reizigersbijdrage betaalt (tarieven inclusief btw, prijspeil 2021). Deze tarieven worden jaarlijks geïndexeerd.

	Reiziger	Medisch begeleider	Medereiziger (sociaal begeleider) (max 1)	Kind < 4 jaar	Kind 4-12 jaar
Opstaptarief	€ 0,65	Gratis	€ 0,99	Gratis	€ 0,65
Tarief per km tot 25 km	€ 0,12	Gratis	€ 0,17	Gratis	€ 0,12



6. PERSONEEL

6.1. Eisen aan de chauffeurs

6.1.1. Algemeen

De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de chauffeurs aan de volgende eisen voldoet:

- Voldoen aan de wettelijke eisen voor een taxichauffeur.
- Vervoerd reizigers veilig en past de rijstijl aan op de weersomstandigheden.
- Bezitten goede sociale vaardigheden en hanteren een servicegerichte en klantvriendelijke instelling.
- Hebben een goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal.
- Hebben kennis (door ervaring of opleiding) van de omgang met de gebruikersgroepen.
- Herkennen diverse beperkingen en ziektebeelden, zoals dementie, van de doelgroep en kunnen hiermee omgaan.
- Zijn in het bezit van het certificaat levensreddend handelen (of aantoonbaar gelijkwaardig). Op verzoek dienen certificaten te worden overhandigd aan de opdrachtgever.
- Zijn aanwezig op kennisbijeenkomsten over het vervoer (1 a 2 uur per jaar). De kosten komen voor rekening van de opdrachtnemer.
- Zijn op de hoogte van (interne) protocollen en gemaakte (uitvoerings)afspraken binnen onderhavige opdrachten en leven deze na.
- Zijn op de hoogte van het calamiteitenprotocol van de werkgever en weten hoe te handelen in geval van calamiteiten. Incidenten waar reizigers bij betrokken zijn dienen te worden gemeld bij de toezichthouder Wmo.
- Hebben kennis en ervaring met het opklappen, bedienen en vastzetten van de verschillende hulpmiddelen zoals (elektrische) rolstoelen en rollators.
- Hebben een goede kennis van wegen, straten en openbare gebouwen binnen het vervoergebied.
- Kunnen de navigatieapparatuur in het voertuig bedienen.
- Kunnen de registratieapparatuur in het voertuig bedienen en hebben kennis van de te gebruiken statusmeldingen.
- Hebben uitstekende kennis van de spelregels van het vervoersysteem en het vervoerreglement.
- Zijn tijdens het vervoer correct gekleed.
- Hebben – aantoonbaar door de opdrachtnemer – met goed gevolg een training gevolgd van Het Nieuwe Rijden en passen dit toe in de dagelijkse praktijk.
- Zien erop toe dat er in de vervoermiddelen geen dranken en voedingsmiddelen worden gebruikt, met uitzondering van personen die dit om medische redenen moeten.
- De opdrachtnemer verplicht zich erop toe te zien dat er in de door hem gebruikte vervoermiddelen te allen tijde niet wordt gerookt.

6.1.2. Rolstoelvervoer

Voor iedere chauffeur die ingezet wordt voor het vervoer van rolstoelafhankelijke reizigers gelden de volgende aanvullende eisen:

- Ziet erop toe dat rolstoelen en reizigers altijd goed worden vastgezet alvorens te gaan rijden.
- Bezit praktische vaardigheden betreffende het vervoeren van rolstoelgebruikers.



- Heeft kennis van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS) en is op de hoogte van de meest actuele Code VVR.
- Heeft minimaal de cursus Rolstoel ABC van Sociaal Fonds Mobiliteit gevolgd. Deze cursus moet voorafgaand aan het moment dat een chauffeur voor het eerst wordt ingezet, met goed gevolg worden afgesloten.
- Zorgt in voorkomende gevallen voor het opbergen van rolstoelvastzetmateriaal, zodat dit geen gevaar oplevert tijdens het rijden of tijdens het in- en uitstappen.
- Het is toegestaan scootmobielen in de voertuigen te vervoeren. De reiziger dient op een reguliere zitplaats plaats te nemen.

6.2. Dienstverlening

De volgende eisen worden gesteld aan de dienstverlening door alle chauffeurs. De chauffeur:

- belt aan bij de reiziger of meldt zich bij een centrale receptie;
- begeleidt de reiziger van en naar de deur (toegangsdeur aan de openbare weg), indien de reiziger dit wenst;
- verleent desgewenst hulp aan de reiziger bij het in- en uitstappen;
- belt aan bij het bestemmingsadres van de reiziger indien de reiziger hiertoe zelf niet in staat 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 nooit wordt gerookt, geen alcohol wordt genuttigd, niet wordt gegeten of gedronken;
- 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;
- is gerechtigd om de reiziger te vragen naar zijn/haar legitimatiebewijs ter controle;
- activeert de terugbelservice;
- neemt contact op met de centrale (wanneer de reiziger niet wordt aangetroffen op het afgesproken ophaaladres) en neemt contact op met de reiziger indien mogelijk, dit om een no-show rit te voorkomen.

De volgende eisen worden gesteld aan de dienstverleningen door de chauffeur in het geval van het vervoer van een rolstoelafhankelijke reiziger. 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. Eisen centrale personeel

Het personeel van de centrale dat de contacten met de reiziger en opdrachtgever 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, o.a. met behulp van een synoniemenlijst;
- voldoende kennis van de door de opdrachtnemer gebruikte automatiseringssystemen;
- te beschikken over inlevingsvermogen met betrekking tot ouderen en mensen met een geestelijke, verstandelijke of lichamelijke beperking.

6.4. Social return

De opdrachtnemer verplicht zich gedurende de looptijd van het contract een waarde gelijk aan ten minste 5% van de uiteindelijke opdrachtwaarde aan te wenden voor Social Return. Tijdens de overlegmomenten worden actuele ontwikkelingen besproken.

6.4.1. Diemen

Bureau Social Return van de gemeente Amsterdam stelt namens de gemeente Diemen in overleg met de opdrachtnemer prestatieafspraken op, waarin de precieze invulling van de Social Return verplichting wordt vastgelegd. Deze prestatieafspraken maken onlosmakelijk deel uit van betreffende overeenkomst. Bureau Social Return van de gemeente Amsterdam faciliteert de opdrachtnemer waar mogelijk bij de invulling van de Social Return verplichting, en monitort de ondernomen activiteiten en resultaten verbonden aan de betreffende Social Return verplichting. Indien de opdrachtnemer zijn Social Return verplichting niet of niet geheel nakomt wordt het resterende bedrag van de verplichting, vermeerderd met een direct opeisbare boete ter hoogte van 100% van het resterende bedrag, bij de opdrachtnemer in rekening gebracht. Zie bijlage 4 voor een nadere toelichting.

6.4.2. Uithoorn en Ouder-Amstel

De opdrachtnemer stelt in overleg met de gemeenten Uithoorn en Ouder-Amstel nadere prestatieafspraken op, waarin de precieze invulling van de Social Return verplichting wordt vastgelegd. Deze prestatieafspraken zijn onderdeel van de te maken werkafspraken en maken onlosmakelijk deel uit van betreffende overeenkomst.



7. MATERIAAL

7.1. Algemene eisen

Voor alle in te zetten voertuigen gelden de volgende eisen; alle 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 opdrachtnemer 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;
- zijn voorzien van registratieapparatuur die bijdraagt aan het verzamelen van de ritdata zoals aangegeven in dit bestek. De apparatuur moet ritinformatie, ritprijs, indicaties en aanvullende adresinformatie weergeven voor de chauffeur;
- hebben een fatsoenlijk uiterlijk (bijvoorbeeld: geen deuken en geen afwijkende kleuren) en zien er aan de binnenzijde representatief uit. Het voeren van reclame is toegestaan, mits vooraf schriftelijk goedgekeurd door de opdrachtgever;
- hebben voldoende ruimte voor het vervoeren van hulpmiddelen en handbagage.

De inschrijver draagt te allen tijde zorg voor veilig vervoer. Dit betekent dat het verplicht is om in de winterperiode de voertuigen zijn voorzien van winterbanden of dat er all weather banden gebruikt worden.

7.2. In te zetten voertuigen

- De opdrachtnemer vervoert de reiziger altijd in een voor hem/haar geschikt voertuig.
- De opdrachtnemer moet hiertoe beschikken over voldoende voertuigen met een of meerdere rolstoelplaats(en).
- De opdrachtnemer heeft de vrijheid de vervoermiddelen ook in te zetten voor andere vormen van taxivervoer.
- Voor in te zetten taxi/personenauto geldt dat op de achterbank maximaal twee reizigers mogen plaatsnemen.
- Voor taxibussen en rolstoelbussen geldt:
 - zijn voorzien van een verlaagde instap van maximaal 23 centimeter;
 - zijn voorzien van een vaste trede, losse tredes of trapjes zijn niet toegestaan;
 - eventuele treden in het voertuig hebben een maximale hoogte van 20 centimeter;
 - zijn voorzien van sta-, grip- en geleidestangen en die dienen bij voorkeur in een zwavelgele kleur te zijn uitgevoerd en op nader aan te geven plaatsen van een greepprofiel en/of kinbeschermer te worden voorzien.
- Voor rolstoelvoertuigen geldt:
 - 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 opdrachtgever streeft ernaar om het gebruik van schone en duurzame transport- brandstoffen te stimuleren. Gedurende de looptijd van het contract treden opdrachtgever en opdrachtnemer met elkaar in overleg hoe verder bijgedragen kan worden aan deze doelstelling. Tijdens de overlegmomenten worden de ontwikkelingen besproken.

Ten aanzien van milieuvriendelijkheid worden de volgende eisen gesteld:

- Al het materieel moet minimaal voldoen aan de Euro 6-norm of voldoet maximaal aan aantoonbaar vergelijkbare uitstoot.
- Indien tijdens de looptijd van het contract nieuwe voertuigen worden aangeschaft voor de uitvoering van het onderhouds vervoer, dienen deze te voldoen aan de hoogst geldende milieunorm op het moment van aanschaf.
- Het onderhoudssysteem van de voertuigen moet erop gericht zijn de milieubelasting van de voertuigen tot een minimum te beperken.



8. REGISTRATIE EN RAPPORTAGE

8.1. Registratie en passen

- De opdrachtnemer dient te werken met een door de controlerend accountant goedgekeurd geautomatiseerd ritregistratiesysteem. Dit systeem moet vóór de startdatum van het vervoer operationeel zijn.
- Voorafgaand aan de start van onderhavige opdracht ontvangen alle Wmo-geïndiceerde reizigers mogelijk een nieuwe pas. De opdrachtgever draagt zorg voor de productie van deze passen. De kosten komen voor rekening van de opdrachtgever. De opdrachtnemer draagt zorg voor de distributie van de vervoerspas inclusief begeleidende brief en eventuele folder. Dit geldt ook voor het uitgeven van nieuwe passen gedurende de contractperiode en bij vervanging van verloren passen. De kosten voor de distributie van de passen komt voor rekening van de opdrachtnemer. De passen blijven eigendom van de opdrachtgever.
- De reiziger dient zich tijdens de rit te kunnen legitimeren door middel van de vervoerpas in combinatie met een geldig legitimatiebewijs.
- De vervoerspas is voorzien te zijn van magneetstrip waarmee ritregistratie mogelijk is, de naam van de reiziger, pasnummer, reserveringsnummer. De pas is tevens voorzien van een pasfoto en eventueel een brailleteken.
- De pas (inclusief mailpack) dient binnen vijf werkdagen na opdrachtverlening aan de reiziger verstuurd te zijn. Deze termijn geldt ook voor passen die vervangen moeten worden.
- 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.
- De opdrachtgever eist dat in minimaal 95% van de ritten GPS-plaatsbepaling wordt geregistreerd. 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 opdrachtgever wil de mogelijkheid open houden om gedurende het contract meer registraties te vragen. In bijlage 3 zijn de technische specificaties voor GPS-registratie opgenomen.

8.2. Ritadministratie

- De opdrachtnemer 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.
- Voorwaarde hierbij is dat van elke ritbestelling de afgesproken vertrektijd of aankomsttijd, inclusief klantnummer en dag, slechts eenmalig in het systeem kan worden ingevoerd en op een later tijdstip niet meer kan worden gewijzigd.
- De objectieve werkwijze van de manier waarop hiermee bij de ritplanning en de centrale wordt omgegaan wordt door een accountant getoetst.
- De opdrachtnemer is eigenaar van de gegevens over de ritbestellingen en de vervoerprestatie. De opdrachtgever mag te allen tijde de data inzien van zowel de ritreserveringen als van de reeds verreden ritten.



De opdrachtnemer biedt de opdrachtgever toegang tot de brongegevens (onbewerkte ritadministratie). Vanuit deze gegevens zal de opdrachtnemer de opdrachtgever op verzoek direct en op ieder gewenst moment een export leveren in een Excelbestand.

- Bij beëindiging van deze overeenkomst zal de opdrachtnemer, zonder gerechtelijke tussenkomst en /of ingebrekestelling en op zijn kosten, alle actuele en historische gegevensbestanden noodzakelijk (zoals vaste ritten en reizigersbestand) voor de uitvoering van het vervoerssysteem binnen 5 werkdagen na het verzoek in het dan door de opdrachtnemer gebruikte format teruggeven aan de opdrachtgever en kopieën of delen ervan die in eigen programma's bij de opdrachtnemer zijn opgenomen, uitwissen dan wel vernietigen.
- Bij gebreke van handelen door opdrachtnemer van het bepaalde in het vorige lid, verbeurt opdrachtnemer een onmiddellijke opeisbare en niet voor matiging vatbare boete gelijk aan de laatste drie volle maandvergoedingen voorafgaand aan de datum van beëindiging, alsmede een bedrag gelijk aan de meest recente maandvergoeding voor elke dag dat er niet (volledig) aan het verzoek van de opdrachtgever is voldaan, onverminderd het recht van de opdrachtgever op schadevergoeding.
- Uit de ritadministratie dienen vervoergegevens te kunnen worden gegenereerd, op drie wijzen:
 - als gegevensbestand, maandelijks;
 - als maandrapportage;
 - als jaarrapportage.

8.3. Gegevensbestand

Voor het gegevensbestand geldt dat in ieder geval de volgende informatie op ieder gewenst moment gegenereerd moet kunnen worden per rit:

- 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;
- pasnummer;
- herkomst- en bestemmingsadres;
- de directe reisafstand in kilometers;
- de directe reistijd;
- reizigersbijdrage;
- 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);
- de GPS-coördinaten van het gevraagde vertrek- en bestemmingsadres + de gerealiseerde GPS-coördinaten + tijdstippen van de statusmeldingen 'daadwerkelijke vertrektijdstip', daadwerkelijke aankomsttijdstip', 'tijdstip loosmelding'.



Het format van het gegevensbestand wordt opgeleverd conform het format van de opdrachtgever (zie bijlage 4). De opdrachtgever is ten alle tijde gerechtigd aanvullende informatie bij de opdrachtnemer op te vragen, zoals bct-gegevens en dergelijke. De opdrachtnemer is verplicht deze informatie binnen vijf werkdagen te leveren na indiening van het verzoek door de opdrachtgever.

Gedurende de implementatieperiode wordt een overeenkomst voor data overdracht afgesloten tussen de opdrachtgever, contractbeheerder en opdrachtnemer.

8.4. Rapportage

Op afroep verstrekt de opdrachtnemer een rapportage. Deze rapportage dient in ieder geval de volgende onderdelen te bevatten:

- Het aantal uitgevoerde ritten per dag.
- Het aantal en percentage no-show-ritten per dag (loosmeldingen).
- Het aantal afgelegde reizigerskilometers per dag.
- Het aantal reizigersritten per dag, met een uitsplitsing van het aantal ritten, per klokuur.
- Het aantal en percentage van het aantal ritten dat op tijd is verreden per dag en per maand.
- Een overzicht van de gerealiseerde stiptheid van de uitgevoerde ritten per maand: aantal en percentage ritten dat conform hoofdstuk 5 en aantal en percentage ritten dat niet op tijd is uitgevoerd gecategoriseerd naar een marges van 5 minuten.
- De gerealiseerde stiptheid per maand dient aangeleverd te worden voor het totale vervoer.
- Van elke rit dient zichtbaar te zijn door welke chauffeur (nummer) en voertuig (kenteken) de rit gereden is. Doormiddel van een rit ID dient dit bestand 1 op 1 gekoppeld te kunnen worden aan de gegevens van de factuur.
- Het aantal en percentage van de ritaanvragen dat binnen en buiten de gestelde eisen in behandeling is genomen.
- De incidenten tijdens het vervoer, zoals ongevallen met voertuigen of reizigers.
- De gemiddelde telefonische wachttijd.
- Het aantal en de aard van de klachten.

De opdrachtnemer verzorgt op afroep kosteloos een rapportage waarin in ieder geval voorgaande gegevens zijn opgenomen, in een door de opdrachtgever te bepalen en in overlegvorm te geven format. De rapportage is bij voorkeur 1 week, maar uiterlijk 2 weken na de laatste dag van de voorgaande maand in het bezit van de opdrachtgever. Daarnaast verstrekt de opdrachtnemer jaarlijks een overzicht van de reizigers die per ultimo december gedurende het gehele kalenderjaar geen rit hebben gemaakt.



9. COMMUNICATIE EN KLACHTENPROCEDURE

9.1. Overleg

- Gedurende de contractperiode vindt in het begin van de contractperiode maandelijks overleg plaats tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer. Na verloop van tijd wordt dit afgebouwd tot een nader te bepalen frequentie. Tijdens dit overleg komt de gang van zaken aan bod en worden klachten over of onvolkomenheden van het systeem besproken en afgehandeld. Ook worden de vastgestelde SLA's besproken, zoals de telefonische bereikbaarheid en stiptheid.
- Voor dit overleg wenst de opdrachtgever één contactpersoon van de opdrachtnemer die inzake de overeenkomst volledig beslissingsbevoegd is.
- De opdrachtgever 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 opdrachtnemer dient hieraan alle medewerking te verlenen.

9.2. Marktcommunicatie

- De opdrachtgever draagt zorg voor de voorlichting aan de gebruikers. Ook eventuele promotieactiviteiten om het gebruik te verhogen behoren tot de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever.
- Voor aanvang van de nieuwe contractperiode is de opdrachtgever verantwoordelijk voor de informatievoorziening (brief met folder) richting alle reizigers. De kosten komen voor rekening van de opdrachtgever. De opdrachtnemer dient alle medewerking te verlenen bij het opstellen van informatiemateriaal/folder, zoals het aanleveren van foto's.

9.3. Meldingen

- Een melding is iedere uiting die directe actie behoeft. Te denken valt aan een reiziger die nog niet is opgehaald.
- De opdrachtnemer stuurt maandelijks (uiterlijk op de 15e van de volgende maand) een overzicht met de meldingen van die maand digitaal naar de opdrachtgever.
- Meldingen over de uitvoering van het vervoer dienen door de opdrachtnemer in ontvangst te worden genomen en dienen door de opdrachtnemer zo snel mogelijk te worden opgelost.
- De opdrachtnemer registreert van elke melding de volgende gegevens:
 - naam indiener melding.
 - aard en inhoud van melding.
 - datum en aanvangstijdstip rit (eventueel de gewenste aankomsttijd).
 - naam en geboortedatum geïndiceerde reiziger.
 - wijze van afhandeling (inclusief de reactie op de afhandeling van de reiziger zelf).



9.4. Klachten

Een klacht is iedere uiting (zowel schriftelijk als mondeling) van ongenoegen over de uitvoering van het vervoer in de breedste zin des woords, van ieder ander die direct of indirect met het vervoer te maken heeft.

9.4.1. Aanneame en registratie

- De opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch, per e-mail zijn ingediend.
- De contactgegevens van het meldpunt voor klachten zijnde het telefoonnummer, adres en e-mailadres worden door de opdrachtnemer en opdrachtgever gecommuniceerd via de internetsite en de informatiefolder voor (potentiële) geïndiceerde reizigers.

9.4.2. Afhandeling

- De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van gemelde klachten.
- Zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, ontvangt de indiener van de klacht een schriftelijk antwoord van de opdrachtnemer met een inhoudelijke reactie.
- De opdrachtgever heeft inzage in het klachtensysteem en de wijze waarop de klachten zijn afgehandeld.
- In het periodieke overleg worden gemelde klachten (gedifferentieerd naar cliëntgroep) en de afhandeling ervan besproken. Wanneer er naar het oordeel van de opdrachtgever sprake is van structureel terugkerende gegronde klachten wordt van de opdrachtnemer een plan van aanpak verlangd. Hierbij geldt als eis een parameter van maximaal twee gegronde klachten per 1.000 uitgevoerde ritten (d.w.z. 0,2% van het totaal aantal uitgevoerde ritten binnen een maand). Indien het aantal gegronde klachten genoemde parameter gedurende twee achtereenvolgende maanden heeft overschreden, zal de opdrachtnemer binnen vijf werkdagen een plan van aanpak opstellen met maatregelen teneinde zorg te dragen dat het aantal klachten tot onder genoemde parameter daalt. De hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer. Indien de afgesproken maatregelen binnen de afgesproken termijn niet tot het gewenste resultaat leiden, wordt de opdrachtnemer in gebreke gesteld en treedt het sanctiebeleid (zie hoofdstuk 10) in werking.
- Indien een klacht naar het oordeel van de indiener van de klacht niet goed wordt afgehandeld, kan deze zich wenden tot het Landelijk Klachtenmeldpunt Taxi.
- De opdrachtnemer dient aangesloten te zijn bij de Geschillencommissie Taxivervoer en dient op verzoek hier schriftelijk bewijs van te overleggen aan de opdrachtgever.

9.5. Implementatieplan

Binnen een week na definitieve gunning dient de opdrachtnemer een implementatieplan in te dienen. In het implementatieplan zijn de maatregelen en acties beschreven die nodig zijn voordat het vervoer van start kan gaan. In het plan is een gedetailleerde tijdsplanning opgenomen. Binnen één week na definitieve gunning vindt afstemming plaats tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer.



9.6. Klanttevredenheid

Jaarlijks voert de opdrachtnemer een klanttevredenheidsonderzoek uit naar de feitelijke kwaliteit van de uitvoering van het vervoer en de beleving daarvan door de reiziger (gedifferentieerd naar cliëntgroep). De vragen worden vooraf met de opdrachtgever afgestemd en ter goedkeuring voorgelegd. De resultaten worden besproken met de opdrachtgever. Als de resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek aanleiding geven tot verbeteringen dan dient de opdrachtnemer binnen 4 weken een plan van aanpak aan te leveren bij de opdrachtgever. Het doel is het gezamenlijk verbeteren van de kwaliteit van het Wmo-vervoer en de dienstverlening.



10. FINANCIËEL EN CONTRACTUEEL

10.1. Reizigersbijdrage

- De door de opdrachtnemer te innen reizigersbijdrage maakt geen onderdeel uit van de vergoeding van de opdrachtgever aan de opdrachtnemer.
- De opdrachtnemer int de reizigersbijdrage namens de opdrachtgever en draagt deze af.
- De door de opdrachtnemer te innen reizigersbijdrage voor de betalende meereizenden hoeft de opdrachtnemer niet af te dragen aan de opdrachtgever.

10.2. Vergoeding voor declarabele reizigersritten

- De opdrachtnemer ontvangt voor het uitvoeren van ritten van de opdrachtgever een basisvergoeding per declarabele kilometer.
- 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 4 jaar, hulphonden en bagage.
- 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 Andes of een andere minimaal gelijkwaardige routeplanner die goedgekeurd is door de opdrachtgever. Hiervoor gelden de standaard fabrieksinstellingen. De afstand wordt rekenkundig afgerond tot één cijfer achter de komma.
- De opdrachtnemer ontvangt daarnaast per rit een starttarief van vier maal het kilometertarief. De inschrijver dient hierdoor een vaste kostprijs per declarabele kilometer (exclusief BTW) op te geven op het prijsinvulformulier. In deze kostprijs dienen alle kosten van de inschrijver te zijn verdisconteerd.
- De uiteindelijke vergoeding is afhankelijk van de geleverde prestatie (zie paragraaf 10.5).

10.3. Opslagen

10.3.1. Rolstoelvervoer

De opdrachtgever vindt het belangrijk dat rolstoelreizigers een goede en gegarandeerde uitvoeringskwaliteit ontvangen, zij zijn de meest kwetsbare doelgroep binnen het systeem.

Omdat reizigers die reizen met rolstoel specifiek materieel nodig hebben en doorgaans ook meer aandacht van de chauffeur bij betreden en verlaten van het voertuig vragen, zijn de kosten van dit vervoer hoger.

Er geldt derhalve een opslagpercentage van **25%** op de geoffreerde tarief per declarabele kilometer indien er sprake is van een rit met een rolstoel een rolstoelvoertuig moet worden ingezet.



10.3.2. Kamer-tot-kamervervoer

Binnen het Wmo-vervoer kan het voorkomen dat een reiziger wat extra begeleiding nodig heeft om vanaf het ophaaladres in het voertuig te komen (en bij het afzetten aan het einde van de rit). In dergelijke situaties kan de opdrachtgever een reiziger een kamer-tot-kamer indicatie geven. Het kost de chauffeur dan meer tijd bij het ophalen en wegbrengen, waardoor de kosten voor dit vervoer hoger zijn.

Er geldt derhalve een opslagpercentage van **25%** op de geoffreerde tarief per declarabele kilometer indien er sprake is van een rit met een reiziger met een kamer-tot-kamervervoer indicatie.

Indien er sprake is van zowel rolstoelvervoer als kamer-tot-kamer-vervoer bij een rit, dan mag voor deze reiziger een opslagpercentage van **50%** op de geoffreerde tarief per declarabele kilometer. Voor overige indicaties die worden afgegeven door de opdrachtgever gelden geen toeslagen op het geoffreerde tarief per declarabele kilometer.

10.4. TX-keurmerk

Bij inschrijving dient aangetoond te worden of de inschrijver inclusief de eventuele onderaannemers in het bezit zijn van het TX-keurmerk (of aantoonbaar vergelijkbaar), dan wel het ISO 9001:2008 certificaat indien het een niet daadwerkelijk bij de uitvoering betrokken partij betreft. Op het moment dat de opdrachtnemer (of één van de andere betrokken partijen) gedurende de uitvoering van de overeenkomst niet over het keurmerk beschikt of het keurmerk kwijtraakt, dan hanteert de opdrachtnemer per de eerste dag van de eerstvolgende maand een korting (malus) van **1%** op de geoffreerde tarief per declarabele kilometer. Deze malus wordt door de opdrachtnemer direct verwerkt op de factuur. Op het moment dat aantoonbaar is dat alle bij de uitvoering betrokken partijen weer in het bezit zijn van het keurmerk, komt per de eerste dag van de eerstvolgende maand de malus te vervallen.

10.5. Indexering

- Jaarlijks, per 1 januari, worden de tarieven geïndexeerd (NEA-index), zoals berekend door Panteia/NEA.
- De opdrachtnemer deelt de bedoelde kostenontwikkeling jaarlijks binnen tien werkdagen na bekendmaking door het NEA schriftelijk mede aan de opdrachtgever, voorzien van een onderbouwing.
- De eerste indexering vindt plaats per 1 januari 2022.

10.6. Relatie stiptheid - vergoeding

De uiteindelijke maandelijkse vergoeding is afhankelijk van de geleverde prestatie. Voor de bepaling van de vergoeding geldt dat de criteria ook gelden voor onvoorziene omstandigheden zoals overmacht en uitzonderingsgevallen.

De mate van overschrijding van individuele ritten bepaalt of de opdrachtnemer een malus hiervoor ontvangt. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt in de ritten geboekt op gewenste vertrektijd (de reguliere ritten) en ritten geboekt met een gewenste aankomsttijd (prioriteitsritten).



In geval van calamiteiten (zoals extreme weersomstandigheden) kan de opdrachtgever besluiten om op bepaalde momenten of dagen de malus niet van toepassing te verklaren. Dit is uitsluitend toegestaan na schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever.

10.6.1.Reguliere ritten

Voor ritten die zijn besteld met een gewenste vertrektijd geldt de onderstaande tabel:

Minuten voor/na gewenste Vertrektijd	% vergoeding van de rit
Afwijking 0 t/m 14 minuten en 59 seconden	100%
Afwijking 15 t/m 19 minuten en 59 seconden	90%
Afwijking 20 t/m 24 minuten en 59 seconden	80%
Afwijking 25 t/m 29 minuten en 59 seconden	60%
Afwijking 30 t/m 34 minuten en 59 seconden	40%
Afwijking 35 t/m 39 minuten en 59 seconden	20%
Afwijking groter dan of gelijk aan 40 minuten en 0 seconden	0%

10.6.2.Prioriteitsritten

Voor ritten met een gewenste aankomsttijd (prioriteitsrit) geldt de volgende tabel:

Minuten voor gewenste Aankomsttijd	% vergoeding van de rit
Afwijking meer dan 10 minuten na de gewenste aankomsttijd	0%
Afwijking 0 t/m 10 minuten na de gewenste aankomsttijd	50%
Afwijking 0 t/m 30 minuten en 0 seconden voor de gewenste aankomsttijd	100%
Afwijking 30 t/m 35 minuten en 0 seconden voor de gewenste aankomsttijd	75%
Afwijking 35 t/m 40 minuten en 0 seconden voor de gewenste aankomsttijd	50%
Afwijking meer dan 40 minuten voor de gewenste aankomsttijd	0%

Voor prioriteitsritten geldt dat wanneer de reiziger te laat wordt afgezet op de bestemming geen vergoeding van de rit plaats vindt en de reizigers een compensatie ontvangt van € 50,00.

10.7. Compensatieregeling

De opdrachtgever garandeert per aangegeven vastgestelde periode een minimale afname in declarabele kilometers. Aan het einde van iedere periode wordt door de opdrachtgever bepaald of de compensatieregeling al dan niet van toepassing is.



Indien aan het einde van de betreffende periode het werkelijk aantal gedeclareerde kilometers onder het aangegeven minimum ligt - én de compensatieregeling van toepassing wordt verklaard - wordt het verschil gecompenseerd. Het minimum wordt per vastgestelde periode bepaald op basis van 70% van dezelfde (niet corona!) periode in het eerst voorgaande jaar.

Voorbeeld:

Periode aug-dec 2021 zal worden vergeleken met de periode aug-dec 2019.

Periode aug-dec eerst voorgaand jaar (2019): 10.000 declarabele kilometers

Ondergrens periode aug-dec 2019: 7.000 declarabele kilometers

Werkelijk aantal declarabele kilometers periode aug-dec 2021: 6.500

Compensatie: $(7.000 - 6.500) \times \text{€ km-tarief}$

De vergoeding wordt gebaseerd op het op dat moment geldende geoffreerde tarief per beladen kilometer, zonder verrekening van toeslagen.

Deze compensatieregeling wordt nadrukkelijk niet van toepassing verklaard indien vanuit de overheid andere regelingen worden opgelegd. Overheidsregelingen gaan boven deze compensatieregeling.

10.8. Controle en toezicht

De opdrachtgever heeft het recht om steekproefsgewijs controle te (laten) houden. Dit kunnen zowel aangekondigde als onaangekondigde controles betreffen. Tijdens deze controles wordt getoetst of door de opdrachtnemer en/of haar onderaannemers aan de in de aanbestedingsdocumenten gestelde eisen wordt voldaan. De opdrachtnemer is verplicht hier alle medewerking aan te verlenen.

10.9. Facturatie

- De opdrachtnemer dient een totaal factuur van de gereden ritten, per periode van vier weken binnen uiterlijk twee weken na het einde van de betreffende periode in te dienen. Gelijktijdig dient een Excel-overzicht gestuurd te worden met de totale kosten per reiziger/per periode. Daarnaast een Excel-overzicht met de gereden ritten per reiziger in de genoemde periode.
- De opdrachtgever betaalt binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur, er van uitgaande dat de opdrachtgever de factuur goedkeurt.
- De opdrachtgever 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 opdrachtnemer.
- De factuur van de vervoerder dient opgesteld te worden met inachtneming van de voorwaarden voor eventuele btw verrekening.



10.10. Accountantsverklaring

- De opdrachtnemer dient na afloop van ieder jaar, uiterlijk voor 15 februari van het jaar daarop volgend een door een registeraccountant gewaarmerkte verklaring te overleggen met betrekking tot de over het voorgaande kalenderjaar in rekening gebrachte vervoersvergoeding en verstrekte gegevens. De verantwoording dient te worden voorzien van een controleverklaring over de juistheid van de aangeleverde prestaties.
- Hierbij hanteert de accountant in ieder geval een gestratificeerde steekproef (met een betrouwbaarheid van 95%) per vervoerssoort. De te hanteren goedkeuringstolerantie wordt gesteld op 1% voor onjuistheden en 3% voor onzekerheden.
- Indien de controleverklaring niet goedkeurend is, wordt een boete opgelegd. Bij overschrijding van beide toegestane tolerantiepercentages, worden beide boetes opgelegd.
- Indien de goedkeuringstolerantie voor onjuistheden wordt overschreden wordt de volgende boete opgelegd: $(\text{percentage onjuistheden} - 1) \times \text{€ } 10.000,-$,
- Indien de goedkeuringstolerantie voor onzekerheden wordt overschreden wordt de volgende boete opgelegd: $(\text{percentage onzekerheden} - 3) \times \text{€ } 10.000,-$.

10.11. Boeteregeling

10.11.1. Algemeen

- De opdrachtgever kan besluiten de opdrachtnemer een boete op te leggen bij geconstateerde tekortkomingen. Indien de opdrachtnemer zich niet houdt aan één van de in dit bestek genoemde eisen behoudt de opdrachtgever zich het recht voor een boete op te leggen van € 500,- per geconstateerde overtreding (bijvoorbeeld het niet goed vastzetten van een rolstoel).
- De opdrachtgever heeft het recht om in aanvulling op bovenstaande de opdrachtnemer een boete op te leggen van € 20.000,- indien de opdrachtgever de opdrachtnemer in gebreke heeft gesteld en de opdrachtnemer binnen 30 dagen na de in gebreke stelling de tekortkomingen in de ogen van de opdrachtgever onvoldoende heeft opgelost.

10.11.2. Direct opeisbare boete

De inzet van het wagenpark dient minimaal te voldoen aan het geoffreerde bij het gunningcriterium Duurzaamheid (G3). Bij een gemiddeld minder duurzame inzet dan aangeboden (in de betreffende periode) geldt de volgende direct opeisbare boete op het totale maandbedrag van de factuur:

Minder duurzaam dan geoffreerd (van het totaal per maand):	Korting op de totale maandfactuur:
Tot 10%	5%
10% tot 20%	10%
20% tot 30%	15%
Vanaf 30%	20%

Deze direct opeisbare boete (korting) moet door de opdrachtnemer direct verwerkt worden op de facturen aan de opdrachtgever.



Daarnaast moet de opdrachtnemer bij de factuur een plan aanleveren op welke wijze ervoor wordt gezorgd dat wordt voldaan aan de geoffreerde duurzaamheid (inclusief planning). Indien het plan niet wordt nageleefd treedt het sanctiebeleid conform paragraaf 10.12 in werking.

10.12. Wanprestatie

- Indien één der partijen tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen uit de op te stellen overeenkomst, zal de andere partij haar, met schriftelijke opgave van redenen, in gebreke stellen tenzij nakoming reeds blijvend onmogelijk is. Indien de nalatige partij in gebreke wordt gesteld bij een aanmaning per aangetekend schrijven, dan wel faxbericht, waarbij hem een redelijke termijn voor de nakoming wordt gesteld en de nakoming binnen die termijn uitblijft, is de nalatige partij in verzuim.
- De partij die in verzuim is, verbeurt ten behoeve van de andere partij een onmiddellijke opeisbare boete van € 500,00 voor elke dag dat de niet-tijdige of niet-deugdelijke nakoming duurt, onverminderd het volledige recht op schade vergoeding.
- Het nalaten door één van de partijen om binnen een in de overeenkomst genoemde termijn nakoming van enige bepaling te verlangen, tast het recht om alsnog nakoming te eisen niet aan.
- Indien noodzakelijk wordt de overeenkomst ontbonden en wordt de reservebankovereenkomst met de nummer 2 uit de aanbesteding gelicht.



BIJLAGEN

Bijlage 1: Statusmeldingen

Bij aanvang van het vervoer zijn de volgende statusmeldingen in gebruik:

- 01 Rit geaccepteerd door inschrijver
- 02 Rit niet geaccepteerd door inschrijver
- 03 Rit gepland
- 04 Terugbelservice uitgevoerd
- 05 Voertuig onderweg naar reiziger
- 06 Taxi te laat
- 07 Taxi kan opgegeven adres niet vinden
- 08 Gebruiker gaat niet mee
- 09 Reiziger ingestapt en rit geregistreerd
- 10 Reiziger uitgestapt en rit geregistreerd
- 11 Loosmelding
- 12 Geannuleerd door inschrijver
- 13 Rit afgesloten
- 14 Geaccepteerd te vroeg

Opdrachtgever houdt de mogelijkheid open om gedurende het contract extra statusmeldingen te eisen.



Bijlage 2: Ritgegevens

Ritgegevens over de afgelopen periode zijn separaat beschikbaar gesteld.

Aantal actieve pashouders per gemeente			
Gemeente:	Aantal 2018	Aantal 2019	Aantal 2020
Diemen	977	1.017	792
Ouder-Amstel	530	570	446
Uithoorn	800	770	543

Aantal ritten per gemeente			
Gemeente:	Aantal 2018	Aantal 2019	Aantal 2020
Diemen	30.301	33.342	18.467
Ouder-Amstel	20.142	21.615	13.006
Uithoorn	28.779	25.806	12.084

Ritaantallen 2020 per gemeente			
Maand	Diemen	Ouder-Amstel	Uithoorn
januari-20	2.786	1.934	2.003
februari-20	2.974	1.861	2.126
maart-20	1.671	1.072	999
april-20	269	153	153
mei-20	558	306	292
juni-20	975	717	538
juli-20	1.376	1.147	893
augustus-20	1.541	1.033	1.002
september-20	1.777	1.276	1.156
oktober-20	1.462	1.186	931
november-20	1.539	1.161	996
december-20	1.539	1.161	996
Totaal:	18.467	13.006	12.084



Bijlage 3: Specificaties GPS

- De opdrachtgever 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 opdrachtgever als foutritten gekenmerkt en niet vergoed. In bijzondere situaties kan de opdrachtgever 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 inschrijver deze GPS-posities te vermelden zodat de opdrachtgever kan controleren waar het voertuig zich bevond op het moment dat een statusmelding werd verstuurd naar de centrale.
- In de registratiesoftware dient de inschrijver deze GPS-posities te vermelden zodat de opdrachtgever 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 klant (loosmelding). De opdrachtgever wil de mogelijkheden openhouden om gedurende het contract 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 inschrijver 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 4: Social Return

Gemeentelijke beleidsuitgangspunten

Social return

De gemeente Diemen heeft als doelstelling dat haar investeringen, naast het 'gewone' rendement, ook een concrete sociale winst (return) moet opleveren. Daarom vraagt de gemeente Diemen haar opdrachtnemers een bijdrage te leveren aan de arbeidsparticipatie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt of aan andere sociale opgaven in de stad. Voor meer informatie over het Social Return beleid van de gemeente Diemen, zie het social returnbeleid van de Amsterdam op www.amsterdam.nl/socialreturn.

Bureau Social Return

Bureau Social Return van de Gemeente Amsterdam adviseert en ondersteunt gemeentelijke opdrachtgevers en opdrachtnemers van de gemeenten bij de implementatie en uitvoering van social return. Ook is Bureau Social Return verantwoordelijk voor de monitoring en de controle van de invulling van social return-verplichtingen van opdrachtnemers.

Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde social return

Voor deze aanbesteding hanteert de opdrachtgever social return als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde.

Social Return

Bij deze opdracht verplicht de opdrachtnemer zich een waarde gelijk aan ten minste 5% van de totale opdrachtwaarde, berekend over de gehele looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen en/of eventuele onderhoudstermijnen (excl. btw), aan te wenden voor Social Return.

Procedure na gunning

De opdrachtnemer dient uiterlijk zeven werkdagen na definitieve gunning contact op te nemen met Bureau Social Return van de gemeente Amsterdam via social.return@amsterdam.nl. Bureau Social Return adviseert de opdrachtnemer over de invulling van Social Return. De precieze invulling wordt vastgelegd in nadere prestatieafspraken. Deze prestatieafspraken maken onlosmakelijk deel uit van de onderliggende overeenkomst.

Kaders voor afrekening, verantwoording en rapportage

In de prestatieafspraken dient duidelijk te worden aangegeven op welke wijze de opdrachtnemer invulling zal geven aan de social returnverplichting (tijdspad, kosten en inzet ten behoeve van de doelgroep). De opdrachtnemer rapporteert de inspanningen voor Social Return periodiek in het online registratiesysteem WIZZR. Bureau Social Return voert controle uit op de nakoming van de prestatieafspraken en gerapporteerde gegevens. Bureau Social Return informeert de gemeente Diemen over de behaalde resultaten.

De opdrachtnemer blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor het nakomen van zijn social return-verplichtingen, zoals het werven, selecteren, plaatsen, opleiden en begeleiden van de doelgroep. Dit geldt ook wanneer de opdrachtnemer de social returnverplichting (deels) overdraagt aan onderaannemers. De bewijslast voor het voldoen aan de social returnverplichting ligt bij de opdrachtnemer. Deze is daarmee verantwoordelijk om aantoonbaar te maken dat, en op welke wijze, hij inspanningen heeft geleverd in het kader van de betreffende social returnverplichting, overeenkomstig de gemaakte prestatieafspraken na gunning.



De opdrachtnemer moet kunnen aantonen dat kandidaten die in het kader van Social Return werkzaamheden verrichten behoren tot de doelgroep Social Return. De opdrachtnemer levert hiertoe documentatie ter onderbouwing, zoals een formeel document van een uitkerende instantie, een SW-bedrijf of een erkende opleidingsinstelling waaruit de uitgangspositie van de ingezette kandidaat blijkt. Iemand behoort tot de social returndoelgroep wanneer hij/zij minimaal 3 maanden werkloos is bij aanvang van de opdracht en als zodanig staat ingeschreven bij het UWV Werkbedrijf, de gemeente of een vergelijkbare instantie (Participatiewet, WW-, WGA -/WAO-, of NUG-regeling). Ook kandidaten die vallen onder de Wajong-regeling, de WIA of WSW behoren tot de doelgroep, evenals mbo-studenten BOL- en BBL-niveau 1 en 2.

De opdrachtnemer moet kunnen aantonen dat de gerapporteerde kosten daadwerkelijk zijn gemaakt. De opdrachtnemer levert hiertoe documentatie ter onderbouwing, zoals een (kopie van een) getekende arbeids- of (leerwerk)stageovereenkomst. Als een persoon niet in loondienst is, dan een (kopie van de) overeenkomst met een specificatie van het SW-bedrijf, detacheringsbureau of intermediair. In het geval van nuluren-, uitzend- en detacheringscontracten moet het aantal daadwerkelijk gewerkte uren worden aangetoond op basis van bijvoorbeeld een urenadministratie, een kopie van een salarisstrook en/of facturen van een detacheringsbureau. Indien sprake is van inkoop van producten en diensten van Pantar of een sociale firma dienen facturen te worden overlegd.

De opdrachtnemer heeft op grond van de AVG toestemming nodig van de kandidaten om de persoonsgegevens te overleggen ten behoeve van de verantwoording van de social returnverplichting.

Bij verrekening van inspanningen voor de doelgroep wordt uitgegaan van de kosten die de opdrachtnemer daadwerkelijk heeft gemaakt. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:

- a. inschaling van kandidaten uit de doelgroep geschiedt conform de geldende CAO, bij het bedrijf zelf of – indien de kandidaat elders wordt geplaatst – bij een andere werkgever;
- b. indien de opdrachtnemer bij het plaatsen van de doelgroep gebruik maakt van subsidies of premies dan worden deze afgetrokken van – of in mindering gebracht op – het bedrag te voldoen onder de social returnverplichting;
- c. scholing en opleiding vinden plaats bij een erkend opleidingsinstituut. Kosten die gemaakt worden in het kader van scholing dienen onderbouwd te worden met nota's van de scholing, maximaal 20% van de totale waarde van de social returnverplichting. In geval van interne scholing dienen de gemaakte kosten schriftelijk te worden onderbouwd;
- d. begeleidingskosten, mits aannemelijk en deugdelijk onderbouwd, zijn kosten die noodzakelijkerwijs gemaakt worden ten behoeve van de inzet van de kandidaat uit de doelgroep. Maximaal 10% van de totale waarde van de social returnverplichting;
- e. het opvoeren van gemaakte kosten anders dan loonkosten, begeleidingskosten, opleidingskosten en facturen van Pantar en sociale firma's is alleen mogelijk in overleg en met goedkeuring vooraf vanuit Bureau Social Return.

Tekortkoming

Indien de opdrachtnemer zijn Social Return verplichting niet of niet geheel nakomt wordt het resterende bedrag van de verplichting, vermeerderd met een direct opeisbare boete ter hoogte van 100% van het resterende bedrag, bij de opdrachtnemer in rekening gebracht.



Bijlage 5: FacturatiefORMAT en ritgegevens

Deze bijlage is separaat (in .xls) beschikbaar gesteld.





FORSETI

VERBINDT EN VERBETERT VERVOER

Europalaan 28d • 5232 BC 's-Hertogenbosch • (073) 523 10 60 • info@forseti.nl • www.forseti.nl