

Bijlage CVV-B Programma van Eisen Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV)

Inhoudsopgave:

Programma van eisen	3
1 Inleiding	3
1.1 Reistarieven per zone	3
1.2 Maximering gebruik zones/kilometers	3
1.3 Specifieke opties	3
1.4 Pashoudersbestand	4
1.4.1 Geïndiceerde medische begeleiding	4
1.4.2 Geïndiceerde begeleider	4
1.4.3 Reisgezelschap of sociaal begeleider	4
1.4.4 OV-begeleider	4
1.4.5 Hulphond	4
1.4.6 Overige huisdieren	5
1.4.7 Hulpmiddelen	5
1.4.8 Bagage	5
1.5 Kinderen	5
1.6 Wmo-pas	5
2 Vervoergebied en reismogelijkheden	5
2.1 Zonering	5
2.2 Vervoergebied	6
2.2.1 Mogelijke effecten beleid Provincie Zuid Holland	6
2.3 Niet verwijtbare beperkingen in instap- en uitstapplaatsen	6
3 Data-uitwisseling	6
3.1 Dataprotocol	7
3.2 GPS-toelevering	7
3.3 Statusmeldingen	7
3.4 Datatoelevering	7
3.5 Uitwisseling informatie reizigers - opdrachtnemer	7
3.6 Fouten in de opties	7
3.7 Fouten veroorzaakt door opdrachtnemer	8
3.8 Calamiteiten	8
4 Eisen aan de centrale en software	8
4.1 Centrale	8
4.2 Software	8
4.3 Bereikbaarheid centrale	9
4.4 Wachtijden telefonie	9
4.5 Internet	9
4.6 Contact met voertuigen	10
4.7 Agendasoftware	10
4.8 Eisen overige software	10
4.9 Gegevensbescherming en –overdracht	10
5 Uitvoering	11
5.1 Vervoerplicht en continuïteit	11
5.2 Overmacht	11
5.3 Oneigenlijk gebruik	11
5.4 Exploitatieperiode	11
5.5 De ritten	12
5.6 Zitplaatsen	12

5.7	Vertrektijd en aankomsttijd	12
5.8	Prioriteitsritten	12
5.9	Alternatieve vertrektijd.....	12
5.10	Reserveringstijd.....	12
5.11	Marges en stiptheid	13
5.12	Toegestane reistijd.....	13
5.13	Vaststellen reizigerstarieven en betalingsmogelijkheid.....	14
5.14	Het ophalen van de reiziger.....	14
5.15	Belservice	14
5.16	Vertragingsservice	14
5.17	Te vroeg service	15
5.18	Loosmelding	15
5.19	Betalingsbewijs.....	15
5.20	Rolstoelvervoer/scootmobiel	15
6	Personeel.....	16
6.1	Eisen aan de chauffeur	16
6.2	Dienstverlening	16
6.3	Overig personeel	17
7	Materieel	17
7.1	Algemene voertuigeisen	17
7.2	Inzet en toegankelijkheid materieel	18
7.3	Rolstoelvervoer.....	18
7.4	Materieel	18
8	Communicatie	18
8.1	Overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer	18
8.2	Promotie	18
8.3	Klachtenprocedure.....	18
8.4	Reiziger tevredenheid	19
9	Financieel	19
9.1	Hoogte Reizigersbijdrage	19
9.2	Inning en afdracht eigen bijdrage	19
9.3	Servicegraad	19
9.4	Vergoeding aan opdrachtnemer	19
9.5	Verantwoording en factuur.....	20
9.6	Verkoopopbrengsten en accountantsverklaring.....	20
9.7	Kostenontwikkelingen	21
9.8	Bonus-Malusregeling vervoer	21
9.9	Algemene boeteregeling.....	21
10	Controle en toezicht	21

Programma van eisen

1 Inleiding

Voor u ligt het programma van eisen behorende bij de aanbesteding "Collectief Vraagafhankelijk Vervoer, Regio Midden-Holland 2021", hierna GroeneHartHopper. Dit programma van eisen beschrijft de eisen waaraan opdrachtnemer dient te voldoen en maakt onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten voor de Europese Aanbesteding van het Doelgroepenvervoer regio Midden-Holland 2021. De bepalingen voor inschrijving en de beoordelings- en gunningssystematiek vindt u in de aanbestedingsleidraad.

1.1 Reistarieven per zone

Jaarlijks worden reistarieven per zone door de gemeenten vastgesteld. Het te innen tarief kan per gemeente verschillen. In 2021 gelden in basis de navolgende bedragen voor Wmo-reizigers, OV-reizigers, voor begeleiders en sociaal begeleiders. Tevens staat in onderstaande tabel het zogenaamde spitstarief en het tijdsbestek (waarbij opstaptijdstip bepalend is) waarin dit tarief gevraagd wordt aan de reiziger. Deze tarieven worden jaarlijks geïndexeerd. De reistarieven worden geïnd door de vervoerder en verrekend met de maandfactuur.

2021					
Aantal Zones	Van deur naar deur Wmo-pashouder daluren	Van deur naar deur Wmo-pashouder op werkdagen tussen 07:00 en 09:00 uur en 14:00 en 16:00 uur	Geïndiceerde begeleider	Sociaal begeleider	OV-reiziger
1	€ 1,90	€ 3,20	Nihil	€ 1,90	€ 5,90
2	€ 2,70	€ 4,50	Nihil	€ 2,70	€ 8,85
3	€ 3,50	€ 5,85	Nihil	€ 3,50	€ 11,80
4	€ 4,35	€ 7,25	Nihil	€ 4,35	€ 14,75
5	€ 5,15	€ 8,60	Nihil	€ 5,15	€ 17,70
6	€ 6,00	€ 10,00	Nihil	€ 6,00	€ 20,65

Tabel 1 Reistarieven

1.2 Maximering gebruik zones/kilometers

Van de deelnemende gemeentes kan het zijn dat een maximalisering aan het reizen van de Wmo-reiziger worden gesteld. De maximalisering is dan op basis van de gereisde zones of kilometers. Op de maandfactuur dienen de gereden kilometers en zones per Wmo-reiziger (van die betreffende maand) af te lezen zijn.

1.3 Specifieke opties

Voor Wmo-reizigers kennen de gemeenten een aantal specifieke opties ten aanzien van het vervoer waarvoor opdrachtnemer passend vervoer moet leveren zonder meerkosten, omschreven in 1.4.1 tot en met 1.4.8.

Wmo-reizigers kunnen van opdrachtgever een speciale indicatie krijgen voor het vervoer, vanwege een specifieke handicap c.q. beperking zoals

- altijd vervoer per taxipersonenwagen;
- altijd vervoer per taxibus;
- altijd vervoer in rolstoelbus;
- altijd voor in het voertuig;
- verplicht individueel vervoer;
- verplichte geïndiceerde begeleider;

1.4 Pashoudersbestand

De opties worden weergegeven in het pashouderbestand. De informatie in het pashouderbestand is bindend.

In het pashouderbestand kan opdrachtgever ook andere informatie opnemen over de reiziger wanneer deze het reizen kunnen beïnvloeden, zoals een beschrijving van een beperking. De reiziger dient de opties bij de reservering aan te geven: de centrale dient hiernaar te vragen en de informatie te controleren in het pashoudersbestand.

Reizigers zijn verantwoordelijk voor het aanpassen (door de gemeente uit te laten voeren) van de opties en overige informatie in het pashouderbestand. Opdrachtnemer heeft hierin een signalerende functie naar reizigers en gemeente om aanpassingen te initiëren. Fouten in de toepassing van de opties en de daaruit voortvloeiende kosten zijn voor opdrachtnemer.

1.4.1 Geïndiceerde medische begeleiding

Verplichte medische begeleiding is een geïndiceerde begeleider die op basis van een indicatie van de gemeente met de Wmo-reiziger mee moet reizen, omdat daartoe een medische verzorgende noodzaak is vastgesteld door de gemeente. Indien deze indicatie is afgegeven, kan en mag deze Wmo-reiziger niet alleen reizen. De geïndiceerde begeleider is tenminste 12 jaar en in staat om de Wmo-reiziger adequaat te begeleiden tijdens de rit. De geïndiceerde medische begeleider mag geen rolstoelgebruiker of scootmobielgebruiker zijn. De geïndiceerde medische begeleider stapt zelfstandig in en uit op hetzelfde adres als de geïndiceerde begeleide reiziger. De geïndiceerde medische begeleider betaalt geen reizigersbijdrage. De noodzaak tot begeleiding wordt in het pashoudersbestand geregistreerd. In de aanbestedingsdocumenten wordt de medisch begeleider "geïndiceerde begeleider" genoemd.

Voor het vervoeren van de geïndiceerde begeleider ontvangt opdrachtnemer een vergoeding van € 4,47 exclusief btw per rit. Indexering vindt jaarlijks plaats per 1 januari, zoals bepaald in de overeenkomst, volgens de Landelijke Tarievenindex (NEA) .

1.4.2 Geïndiceerde begeleider

Een geïndiceerde begeleider is een meereizende met een Wmo-reiziger en zelf geen Wmo-reiziger. De geïndiceerde begeleider reist samen met de Wmo-reiziger en wordt op dezelfde locatie als Wmo-reiziger opgehaald en afgezet. De geïndiceerde begeleider moet zelfstandig kunnen reizen. Indien deze indicatie is afgegeven, kan en mag deze Wmo-reiziger niet alleen reizen. De geïndiceerde begeleider is tenminste 12 jaar en in staat om de Wmo-reiziger adequaat te begeleiden tijdens de rit. De geïndiceerde begeleider mag geen rolstoelgebruiker of scootmobielgebruiker zijn. De geïndiceerde begeleider stapt zelfstandig op hetzelfde adres in en uit als de geïndiceerde begeleide reiziger. De geïndiceerde begeleider betaalt geen reizigersbijdrage. De noodzaak tot begeleiding wordt in het pashoudersbestand geregistreerd. In de aanbestedingsdocumenten wordt de begeleider "geïndiceerde begeleider" genoemd.

Voor het vervoeren van de geïndiceerde begeleider ontvangt opdrachtnemer een vergoeding van € 4,47 exclusief btw per rit.

1.4.3 Reisgezelschap of sociaal begeleider

Iedere Wmo-reiziger mag maximaal twintig ritten per jaar (bijvoorbeeld 10 retourritten) reisgezelschap, maximaal één persoon per rit, meenemen. Het reisgezelschap betaalt in het voertuig een zelfde reizigersbijdrage als de Wmo-pashouder.

De reiziger dient door de centrale bij de reservering geïnformeerd te worden over het resterend aantal ritten dat deze nog reisgezelschap kan meenemen. Deze geïnde reizigersbijdragen dienen op de factuur uitgesplitst te worden. In de aanbestedingsdocumenten wordt reisgezelschap "sociaal begeleider" genoemd.

1.4.4 OV-begeleider

De OV-begeleiderskaart wordt toegestaan in De GroeneHartHopper. Bezitters van een OV-begeleiderskaart mogen een begeleider gratis meenemen. Deze begeleider is niet declarabel en dient gelijktijdig in en uit te stappen met de pashouder. Aan de OV-begeleiderskaart is géén maximum aantal ritten verbonden.

1.4.5 Hulphond

Hulphonden, als zodanig herkenbaar, kunnen gratis meereizen met een betalende reiziger. Opdrachtnemer brengt opdrachtgever hier geen kosten voor in rekening.

1.4.6 Overige huisdieren

Kleine huisdieren, mits vervoerd in tas of mand, zijn toegestaan en kunnen eveneens gratis mee reizen. Hiervoor wordt geen vergoeding verstrekt aan opdrachtnemer.

1.4.7 Hulpmiddelen

In beginsel is één hulpmiddel toegestaan. Een eventueel tweede hulpmiddel mag mee als bagage. Opdrachtnemer vervoert de hulpmiddelen gratis. De centrale vraagt actief bij het reserveren van de rit naar deze onderdelen. De reiziger dient deze aan te melden bij de ritreservering via de website, app dan wel telefonisch. Onder hulpmiddelen wordt verstaan:

- (duw)rolstoel;
- elektrische rolstoel;
- afwijkende rolstoel;
- scootmobiel;
- opvouwbare rolstoel;
- rollator;
- looprek;
- medische hulpmiddelen (zoals okselkruk en ademhalingsapparatuur).

1.4.8 Bagage

Het is toegestaan om één stuk bagage mee te nemen (bijvoorbeeld koffer, weekendtas, boodschappentas), mits bij de ritreservering door de reiziger aangemeld.

Vervoershulpmiddelen als een kinderwagen, wandelwagen of buggy moeten bij reservering worden aangegeven en worden gratis vervoerd.

1.5 Kinderen

Er geldt een maximum van 3 kinderen per betalende OV-reiziger en Wmo-reiziger.

Kinderen vanaf 4 jaar, mits begeleid door een betalende reiziger ouder dan 11 jaar, betalen het OV-vervoertarief dan wel het Wmo-reizigertarief. Deze bijdrage is voor opdrachtnemer. Niet begeleide kinderen tot 12 jaar, niet behorende bij een door opdrachtgever aangegeven Wmo-reizigersgroep, zijn niet declarabel bij opdrachtgever. De ouders en/of verzorgers van kinderen zijn er zelf verantwoordelijk voor dat het vervoer plaatsvindt in een wettelijk goedgekeurd kinderzitje, dan wel met andere voorzieningen die wettelijk zijn voorgeschreven.

1.6 Wmo-pas

Alle Wmo-geïndiceerde reizigers zijn in het bezit van een Wmo-pas. De Wmo-pas is individueel en voorzien van het GroeneHartHopper logo, naam van de reiziger, pasnummer, pasfoto, telefoonnummers voor de ritreservering, de informatielijn en het klachtenmeldpunt. Een pashouder moet de pas tonen bij de reis. Een pashouder mag zonder pas niet reizen. Opdrachtgever benadrukt bij de reizigers dat zij altijd hun pas mee moeten nemen. Zonder vertoon van de pas dient de reiziger het OV-tarief te betalen. Het is voor Opdrachtnemer niet toegestaan om mensen te laten staan.

2 Vervoergebied en reismogelijkheden

Opdrachtnemer toetst bij aanname van de rit of de rit voldoet aan de eisen met betrekking tot het vervoergebied en de reismogelijkheden. Het vervoergebied is vastgesteld in bijlage CVV-C.

2.1 Zonering

GroeneHartHopper is gebaseerd op een zone-indeling, zoals deze is vastgesteld op 3 november 2011 in de ministeriële regeling met betrekking tot de Nationale Vervoerbewijzen Openbaar Vervoer, de aanpassingen die daarna zijn doorgevoerd en worden doorgevoerd gedurende de looptijd van de overeenkomst. De zone-indeling wordt beheerd door het Samenwerkingsverband van de veertien decentrale OV-autoriteiten¹. Deze zone-indeling is leidend voor de ritaanname, -planning en – uitvoering. Als de zone-indeling wordt gewijzigd door DOVA zal opdrachtgever rekening houden met een invoertermijn van ten minste 3 maanden, dit in overleg met opdrachtnemer. Indien de OV-zonekaart wijzigt, zullen de reizigers geïnformeerd worden door opdrachtgever.

¹ Hierna DOVA.

Het aantal te bereizen OV-zones wordt bepaald volgens de reisplanningstool Easytravel, met de versie 2016, of een versie die maximaal 12 maanden eerder vervangen is door de leverancier. Wanneer gebruik gemaakt moet worden van een veerpont om de kortste route af te leggen, telt dit veervoer voor één OV-zone. De kosten van de veerpont gedurende het rijden van de rit, inclusief die voor het overzetten van de passagiers, zijn voor rekening van opdrachtnemer. Indien de OV-zoneringsystematiek ophoudt, blijft de laatste versie van de OV-zoneringsystematiek gehandhaafd gedurende de resterende looptijd van de overeenkomst. Daarnaast heeft opdrachtgever het recht om over te gaan op een systeem van ritkilometers, conform de OV-chipkaart. In dat geval wordt het vervoergebied en de reikwijdte van het vervoer en de zonebudgetten gedefinieerd in kilometers. Deze overgang heeft consequenties voor de reizigerstarief, maar vindt voor opdrachtnemer kostenneutraal plaats.

2.2 Vervoergebied

Per definitie geldt dat de reis met GroeneHartHopper moet aanvangen en/of eindigen in één van de deelnemende gemeenten. Als bijlage CVV-C is een kaart opgenomen van het vervoergebied. Opdrachtgever behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om het vervoergebied en het aantal zones te wijzigen.

De Wmo-reiziger mag 5 zones gesubsidieerd reizen tegen de voor hem geldende reizigersbijdrage van buiten of naar buiten het vervoersgebied.

Binnen het vervoersgebied, instappen en uitstappen, kan met 6 zones, opdat de regio in haar totaal bereisd kan worden.

Wanneer de reiziger bij de aanmelding van een rit heeft aangegeven een verplaatsing te willen maken verder dan een reikwijdte van 5 reiszones vanuit of naar een adres buiten de vervoersregio, dient de centrale de reiziger te informeren over de alternatieven. De reiziger heeft de keuze uit:

- OV-reiziger en Wmo-reiziger: het vervolgen van de reis met het reguliere openbaar vervoer; Wmo-reizigers: het uitvoeren van de reis met de landelijke reisservice voor bovenregionaal vervoer gehandicapten (Valys).
- Opdrachtnemer dient rekening te houden met wegoptbrekingen, files, braderieën, kermissen, wielerrondes en andere tijdelijke versperringen of gedwongen reisduurverlenging. Opdrachtnemer heeft de plicht om rond festiviteiten in overleg met opdrachtgever locaties vast te stellen voor instappen en uitstappen, zodat de reiziger zo min mogelijk last van dergelijke evenementen ondervindt.

2.2.1 Mogelijke effecten beleid Provincie Zuid Holland

Indien vanuit de Provincie Zuid Holland om een OV-vervoersproduct aan het contract toe te voegen wordt verzocht, zal de opdrachtnemer hieraan dienen mee te werken. De vergoeding van deze vervoersdienst zal gelijk zijn aan de in deze overeenkomst afgesloten vergoedingsprocedure.

2.3 Niet verwijtbare beperkingen in instap- en uitstapplaatsen

In sommige gevallen zijn adressen niet bereikbaar per auto of mogen adressen niet worden aangedaan op aangeven van opdrachtgever, zoals bij oneigenlijk gebruik, een WSW-instelling, zorgboerderij of andere vorm van dagbesteding. Opdrachtnemer dient in dat geval, na overleg met opdrachtgever, reserveringen onmogelijk te maken door software-aanpassingen:

- Op basis van postcode/huisnummer adressen of adresgebieden voor alle of bepaalde reizigersgroepen;
- Deze blokkade desgewenst te differentiëren naar tijd;
- De reiziger te verwijzen naar het dichtstbijzijnde opstap- of uitstappunt. Opstap- en uitstappunten zijn voor gunning vastgesteld en kunnen gedurende de looptijd van het contract worden toegevoegd of verwijderd.

3 Data-uitwisseling

Het dataprotocol, bijlage CVV-D, beschrijft de items voor de data-uitwisseling tussen de partijen die bij GroeneHartHopper zijn betrokken. De data-aanlevering tussen Opdrachtnemer en opdrachtgever dient plaats te vinden op basis van XML² via xxs. De datagegevens, de boekingsinformatie en de statusmeldingen van iedere rit dienen real time vanuit het voertuig aan Opdrachtgever te worden

² eXtensible Markup Language

aangeleverd en mogen na verzending van de rit niet meer aangepast worden. De data dienen uitgewisseld te worden via een beveiligde verbinding.

Het uitleessysteem van Opdrachtnemer dient compatibel te zijn met de uitgegeven passen. Opdrachtnemer dient de magneetstrip of chip op de Wmo-vervoerspas te gebruiken voor de registratie en vastlegging van de rit- en reizigersgegevens in het voertuig en de administratieve verwerking van de rit.

3.1 Dataprotocol

Het dataprotocol, bijlage CVV-D, regelt welke gegevens dienen te worden aangeleverd.

Het staat opdrachtgever vrij om wijzigingen aan te brengen in het dataprotocol gedurende de looptijd van de overeenkomst. Opdrachtnemer is verplicht hieraan mee te werken. Opdrachtgever en opdrachtnemer treden in overleg over de implementatie van wijzigingen. Aanpassingen en daaraan verbonden kosten zijn voor rekening van opdrachtnemer en dienen binnen 1 maand na opdracht van opdrachtgever te zijn geoperationaliseerd.

3.2 GPS-toelevering

Gps-gegevens moeten aangeleverd worden volgens het Wgs84, decimale graden stelsel. Daarbij moet de latitude, 6 cijfers achter de punt, en de longitude 6 cijfers achter de punt³ worden weergegeven.

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

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om zelf op locatie de juiste gps-positie vast te stellen.

3.3 Statusmeldingen

Opdrachtnemer levert de uitvoeringsgegevens real time aan Opdrachtgever. De centrale moet deze gegevens geautomatiseerd kunnen verwerken.

In bijlage CVV-E zijn de te gebruiken statusmeldingen weergegeven. Meldingen dienen real time aangeleverd te worden. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende het contract statusmeldingen te herzien, aan te vullen of te schrappen.

3.4 Datatoelevering

Opdrachtnemer zet uitsluitend voertuigen in die beschikken over data-apparatuur. Ritten dienen aangeleverd te worden met gelogde data volgens het dataprotocol. Een niet-datarit is een rit waar geen of onvolledige geautomatiseerd gelogde gegevens van beschikbaar zijn. Een dergelijke rit moet verantwoord worden via elektronische rittenstaten, waarbij de in- en uitstapgegevens alsnog worden gecommuniceerd. Van een rit moeten minimaal de geautomatiseerd gelogde in- en uitstaptijd met de bijbehorende gps posities en statusmeldingen aanwezig zijn om als datarit beschouwd te worden. Opdrachtgever accepteert maximaal 5% niet-dataritten. Niet-dataritten buiten de 5% getolereerde niet-dataritten worden niet vergoed.

3.5 Uitwisseling informatie reizigers - opdrachtnemer

De communicatie met de reiziger vindt plaats door de centrale van opdrachtnemer. Indien een reiziger belt naar de centrale over een actuele rituitvoering, raadpleegt deze de statusmeldingen in het registratiesysteem.

Indien een reiziger bij de centrale informeert over de aankomsttijd van de taxi, nadat de aanrijtijd is verlopen, dient de centrale dit vast te leggen en een indicatie af te geven over het moment waarop de taxi alsnog zal arriveren. Ook de nieuwe verwachte aanrijtijd moet worden geregistreerd. Een nieuwe rit wordt altijd ingeboekt op 30 minuten. Indien ook deze aanrijtijd wordt overschreden kan de reiziger de rit annuleren en een reguliere taxirit bestellen op kosten van de opdrachtnemer. De reiziger dient daarvoor wel via de klachtafhandeling een bon te overleggen.

3.6 Fouten in de opties

De reiziger is verantwoordelijk om de indicatiestelling en optievermeldingen te doen wijzigen door de gemeente.

³ Er mag geen gebruik gemaakt worden van de komma in plaats van de punt.

3.7 Fouten veroorzaakt door opdrachtnemer

Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om fouten te voorkomen, opdat de reiziger hiervan geen ongemakken ondervindt. Extra kosten, veroorzaakt door fouten van de opdrachtnemer, zijn voor rekening van opdrachtnemer.

Structurele fouten worden met opdrachtgever geanalyseerd en besproken, nadat opdrachtnemer deze heeft gemeld.

3.8 Calamiteiten

Incidenten tijdens het vervoer, in het bijzonder ongevallen met letsel, moet opdrachtnemer binnen één uur na het incident melden bij opdrachtgever per telefoon en de e-mail. Waar de uitvoering van GroeneHartHopper ernstige hinder ondervindt en gevaar oplevert voor de reizigers en chauffeurs, bijvoorbeeld door extreme winterse omstandigheden vooraf aangekondigd met een code oranje of code rood, treedt opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever in het kader van de toepassing van de malusregeling en de uitvoering van de dienstverlening.

In het door opdrachtnemer op te stellen calamiteitenprotocol wordt opgenomen:

- Dat de uitvoering van GroeneHartHopper verantwoord plaats moet vinden;
- Onder welke omstandigheden en voor welke periode de uitvoering van GroeneHartHopper wordt verminderd of stopgezet;
- Welke personen binnen de organisatie(s) mandaat hebben c.q. gemachtigd zijn om beslissingen te nemen;
- Hoe deze personen bereikbaar zijn;
- Hoe en door wie reizigers worden geïnformeerd.

Indien de rituitvoering door omstandigheden en na overleg met opdrachtgever niet meer plaats kan vinden, heeft opdrachtnemer de plicht om telefonisch, mits een telefoonnummer beschikbaar is, reizigers mee te delen dat de rit niet kan worden uitgevoerd.

Afhankelijk van de ernst en de duur van de calamiteit beslist opdrachtgever of het een uitzonderingssituatie betreft waarbij de marges rondom stiptheid en reisduurverlenging worden verbreed.

Wanneer door externe factoren geen data aangeleverd kunnen worden, treden opdrachtgever en opdrachtnemer met elkaar in overleg.

Opdrachtnemer legt binnen vier weken na gunning een calamiteitenprotocol voor aan opdrachtgever.

4 Eisen aan de centrale en software

4.1 Centrale

Voor een efficiënte exploitatie van het systeem beschikt opdrachtnemer over één centraal punt waarmee de communicatie plaatsvindt. De centrale vervult een belangrijke functie in de communicatie met de reizigers en kan deze functie pas goed vervullen wanneer de statusberichten door de chauffeur worden verstuurd. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de heen- en weerbeweging van informatie vlekkeloos tussen de centrale en de voertuigen, en controleerbaar voor opdrachtgever verloopt.

4.2 Software

De centrale dient te beschikken over software⁴ waarmee validatie, autorisatie, identificatie en administratieve afhandeling van financiële- en reizigersgegevens kunnen worden verricht volgens de veiligheidsstandaarden zoals vermeld in de regelgeving. De software dient geschikt te zijn om de in dit programma van eisen beschreven taken uit te voeren.

In de software dient de mogelijkheid aanwezig en operationeel te zijn om adresgegevens te kunnen vinden van bijvoorbeeld kerken, winkels, ziekenhuizen, stations en openbare gebouwen⁵, de synoniemenlijst, binnen de regio en daar buiten de omliggende 4 zones.

De geografische kaartgegevens in de software dienen minimaal één keer per half jaar geüpdatet te worden, opdat nieuwe straten en adressen aan de bestaande kaartgegevens worden toegevoegd. De

⁴ Opdrachtgever stelt het programma Easytravel als norm. Indien opdrachtnemer met een ander softwareprogramma wenst te werken, is dit slechts na goedkeuring door opdrachtgever toegestaan.

⁵ Vaak weten reizigers wel waar bijvoorbeeld een kerk staat maar zijn zij niet bekend met het adres en postcode.

geografische kaartgegevens in de software dienen overeen te komen met de postcodegebieden zoals vermeld in bijlage CVV-C.

Op basis van postcode/huisnummer adressen of adresgebieden te kunnen blokkeren voor alle of bepaalde reizigersgroepen, zodat het niet mogelijk is van/naar die adressen een rit te reserveren;

- Deze blokkade te kunnen differentiëren naar tijd;
- De reiziger te verwijzen naar het dichtstbijzijnde opstappunt. Opstappunten worden na gunning in en na overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vastgesteld.

Het is mogelijk dat gedurende het contract kenmerken van GroeneHartHopper wijzigen. Indien die situatie zich voordoet, dient de centrale de noodzakelijke aanpassingen binnen maximaal één maand te verwerken in de software.

4.3 Bereikbaarheid centrale

De centrale is tijdens de openingstijden van het vervoerssysteem bemenst en operationeel tot dat de laatste reiziger is ingestapt.

Opdrachtnemer is verplicht aangeleverde telefoonnummers te gebruiken voor ritreserveringen bij de centrale en voor informatie. De nummers zijn eigendom van opdrachtgever. Alle kosten die gemoeid zijn met het in stand houden en gebruiken van deze nummers zoals abonnementen, gesprekskosten, onderhoud, storingen komen voor rekening van opdrachtnemer.

Na afloop van de overeenkomst of na ontbinding van de overeenkomst worden de beide nummers direct beschikbaar gesteld en zonder kosten overgedragen aan opdrachtgever.

Het is niet toegestaan een keuzemenu te hanteren. De reiziger krijgt direct een telefonist[e] aan de lijn, die zowel de ritaanvraag als een informatieaanvraag kan verwerken.

Opdrachtgever kan toestemming geven voor het tijdelijk geven van een informatieboodschap aan reizigers, voordat de reiziger een telefonist[e] aan de lijn krijgt, zoals over het reserveren tijdens feestdagen of evenementen.

Alle inkomende gesprekken moeten door opdrachtnemer worden opgenomen, beheerd en bewaard gedurende drie maanden voor opdrachtgever. Opdrachtnemer geeft bij inschrijving een omschrijving hoe deze omgaat met de opgenomen gesprekken⁶ en de daaraan verbonden privacyregeling.

4.4 Wachttijden telefonie

De centrale is voor Opdrachtgever direct bereikbaar op één apart beschikbaar telefoonnummer en krijgt dan direct contact met de planningsfunctionaris van Opdrachtnemer.

De gesprekskosten voor de reiziger mogen niet meer bedragen dan het gebruikelijke belkosten, plus € 0,35 per gesprek voor de informatielijn.

Telefonie-wachttijd is de tijd die verstrijkt tussen de telefoonverbinding die tot stand komt en het feitelijke telefonische contact met een telefonist[e]. De verbinding dient tot stand gebracht te worden na de eerste beltoon. Indien opdrachtgever een pre-bericht toestaat, mag dit pre-bericht maximaal twaalf seconden duren, eventueel na toestemming van opdrachtgever uit te breiden. Wanneer iemand in de wacht wordt gezet of een wachtrijsmelder te horen krijgt, geldt dat niet als het opnemen van de telefoon zoals hierboven bedoeld.

De gemiddelde wachttijd van alle inkomende telefoongesprekken mag over een periode van een maand niet meer bedragen dan 25 seconden.

Opdrachtnemer dient door middel van data aan te tonen dat de wachttijd daadwerkelijk niet meer dan gemiddeld 25 seconden per ieder gesprek bedraagt. Deze data dienen maandelijks bij de factuur te worden aangeboden.

De centrale moet voor 100% van de gemaakte belpogingen ervoor zorgen dat de centrale binnen 60 seconden de telefoon opneemt en start met het aannemen van de ritopdracht. Deze data dienen maandelijks bij de factuur te worden aangeboden.

De data wordt gebruikt bij de berekening van de malusregeling.

4.5 Internet

Opdrachtnemer dient via internet en een smartphone-applicatie bereikbaar te zijn voor ritaanvragen en informatievragen. Via deze website en app-functionaliiteit moeten de reiziger ritten kunnen reserveren.

⁶ Hierin moet duidelijk naar voren komen wie de gesprekken beheert, door wie, wanneer en onder welke omstandigheden de gesprekken beluisterd mogen worden en hoe de privacy van de reiziger wordt geborgd. In de procedure moet ook de vernietiging worden vermeld.

Opdrachtnemer dient deze internetfunctionaliteit en app-functionaliteit te realiseren voor aanvang van uitvoering van het contract.

Opdrachtnemer ontwikkelt hiervoor een beveiligde internetapplicatie in eigen beheer die gekoppeld wordt aan de website GroeneHartHopper. Bij een reservering via internet ontvangt de reiziger per ommegaande een automatisch gegenereerde bevestiging van de reservering(en) per e-mail.

Opdrachtnemer hanteert het online reserveringsformulier van opdrachtgever.

Indien het internet of de smartphone-applicatie 12 uur onbereikbaar zijn of niet functioneren kan opdrachtgever een boete opleggen van € 550,00 per dag.

4.6 Contact met voertuigen

Opdrachtnemer dient tijdens de operationele uren van GroeneHartHopper op elk gewenst moment verbinding tussen de centrale en de voor dit vervoer in te zetten voertuigen en vice versa te kunnen leggen. Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat alle door de centrale verstuurd relevante informatie voor de rituitvoering beschikbaar is voor de chauffeur. De chauffeur dient de statusmelding te doen op het moment dat dit zich voordoet.

4.7 Agendasoftware

Opdrachtnemer moet beschikken over agendasoftware en -apparatuur in de voertuigen, welke in staat is om de door opdrachtgever in het dataprotocol Bijlage CVV-D genoemde data en de statusmeldingen te kunnen registreren, loggen, borgen en produceren. De software dient zo te zijn ingericht dat deze data-uitwisseling 100% foutloos functioneert. Indien de data-software langer als 24 uur niet functioneert kan opdrachtgever op grond van de algemene boeteregeling een boete opleggen van € 1000,00 per dag.

4.8 Eisen overige software

Opdrachtnemer dient kosteloos de noodzakelijke gegevens/software beschikbaar te stellen voor het aanbieden van real time reisinformatie van GroeneHartHopper vervoer, zoals op de informatiepunten en beeldschermen voor de reiziger, zoals bijvoorbeeld in Het Groene Hart Ziekenhuis. Opdrachtgever heeft het recht, twee maanden vooraf aangekondigd, meer informatiezuilen te plaatsen, en de software van opdrachtnemer moet hier op zijn voorbereid om dit binnen veertien dagen te realiseren. Indien de data-software langer als 24 uur niet functioneert kan opdrachtgever op grond van de algemene boeteregeling een boete opleggen van € 500,00 per dag.

4.9 Gegevensbescherming en –overdracht

Opdrachtnemer en al diegenen die bij de uitvoering van GroeneHartHopper betrokken zijn, werken volgens de bepalingen van de Wet bescherming persoonsgegevens. Alle gegevens die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden verkregen en verzameld, worden voor geen ander doel aangewend, dan waarvoor zij zijn verzameld. De genoemde gegevens worden door opdrachtnemer niet aan derden, anders dan opdrachtgever, ter beschikking gesteld.

Na afloop van de overeenkomst, ofwel tussentijds op verzoek van opdrachtgever, dragen opdrachtnemer en al diegenen die opdrachtnemer bij de uitvoering van GroeneHartHopper heeft betrokken, alle gegevens kosteloos over aan opdrachtgever. Het eerste overdrachtsmoment is vier weken voor het einde van de overeenkomst. Het tweede overdrachtsmoment is vier weken na het einde van de overeenkomst.

Hieronder vallen:

- Het pashoudersbestand met en alle gerelateerde informatie, waaronder welke reizigers op automatische incasso rijden;
- Het bestand met reeds aangevraagde ritten voor de periode na afloop van de overeenkomst;
- Het bestand met vaste ritten;
- De “synoniemenlijst”;
- Het overzicht van niet voor voertuigen toegankelijke gebieden en adressen met bijbehorende opstap- en uitstappunten;
- Opgenomen reserverings- en informatiegesprekken van de drie laatste maanden;

De bestanden moeten in een door opdrachtgever aangeleverd format aangeleverd worden en toegankelijk en leesbaar zijn voor opdrachtgever.

Voor het geval dienstverlener persoonsgegevens verwerkt, waarvan de Gemeente de verwerkingsverantwoordelijke is in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming, sluiten partijen een verwerkingsovereenkomst volgens het model dat bij dit beschrijvend document is gevoegd.

5 Uitvoering

5.1 Vervoerplicht en continuïteit

Opdrachtnemer verplicht zich gedurende de vastgestelde contractperiode het vervoer te verzorgen, zonder zich te kunnen beroepen op eventuele belemmeringen [zie 5.2 overmacht].

Voor het vervoerssysteem wordt uitgegaan van een vraagafhankelijk concept. Dit betekent dat de ritten door de reiziger bij de centrale van opdrachtnemer aangemeld moeten worden. Ritten die voldoen aan het gestelde in de aanbestedingsdocumenten mogen nimmer door opdrachtnemer worden geweigerd. Reizigers kunnen gecombineerd vervoerd worden. In verband met de combinaties kan van de directe route worden afgeweken.

Opdrachtnemer heeft vervoerplicht. Dat wil zeggen dat een ieder die vervoerd wil worden en vervoergerechtigd is, toegang heeft tot het vervoerssysteem, mits de reiziger zich conformeert aan de gestelde voorwaarden.

Seizoensinvloeden worden beschouwd als een normaal risico voor opdrachtnemer

5.2 Overmacht

Van overmacht is sprake als een tekortkoming de betreffende partij niet kan worden toegerekend, indien zij niet is te wijten aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.

Indien de landelijke verkeers- en weerdiensten een code oranje of rood afkondigen, vervallen de prestatie-eisen als gevolg van overmacht en worden de ritten, voor de periode dat het geldend is geweest, niet betrokken in de bonus-malus, en de algehele prestatie.

Indien als gevolg van een afgekondigd verkeersinfarct binnen de regio + vier zones de prestaties niet worden behaald, geldt dit gedurende maximaal twee uren als overmacht, mits opdrachtnemer het verkeersinfarct binnen de gestelde twee uren heeft kenbaar gemaakt aan opdrachtgever. Het afgegeven bericht over het verkeersinfarct maakt niet dat de vervoersplicht vervalt.

Onder overmacht wordt nimmer verstaan ziekte van personeel, vacatures, technische mankementen aan voertuigen, een tekort aan voertuigen.

Indien overmacht wordt erkend, zal een eventuele gegronde klacht niet worden verrekend in de malusregeling.

5.3 Oneigenlijk gebruik

Oneigenlijk gebruik betreft het gebruik van De GroeneHartHopper voor vervoer dat wordt gefinancierd op grond van een andere [wettelijke] regeling.

Opdrachtnemer is verplicht opdrachtgever op de hoogte te stellen van het vermoeden van oneigenlijk gebruik en opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer een proactieve houding ten aanzien van het bijdragen aan het beperken van oneigenlijk gebruik. Opdrachtgever heeft het recht om steekproefsgewijs, op basis van de ophaal- en bestemmingsadressen, alsmede vaste ophaaltijden te controleren en handhaven en daarmee de uitvoering van deze signalerende taak van opdrachtnemer te toetsen.

5.4 Exploitatieperiode

Het vervoer dient het gehele jaar te worden aangeboden van:

- Maandag t/m vrijdag van 07:00 uur tot 12:00 uur de volgende dag;
- Zaterdag en zondag van 08:00 tot 01:00 uur de volgende dag.

Hierop is een uitzondering:

- op 31 december wordt de dienstverlening om 20:00 uur beëindigd, dat wil zeggen dat de laatste rit voor 20:00 uur aanvangt. Op 1 januari start het vervoer om 08:00 uur.

Een GroeneHartHopper rit kan uiterlijk 12:00 uur op weekdays en 01:00 uur in het weekend beginnen met de rit. Hierbij geldt dat de chauffeur na twaalf uur 's nachts alleen mag stoppen op het adres dat via de centrale of de website is afgesproken. De reiziger kan het adres én het afgesproken tijdstip na twaalf uur 's nachts niet meer wijzigen. Na 24.00 uur kunnen als bestemmingsadres alleen woonadressen en als ophaaladres alleen woonadressen of adressen van openbare gebouwen worden gebruikt.

5.5 De ritten

De uitvoering betreft het vraagafhankelijk taxivervoer zonder overstap van deur-tot-deur, deur-tot-halte, halte-tot-deur. Vervoer van deur-tot-deur geldt ook ingeval het voertuig niet tot voor de deur gereden kan worden.

Onder vervoer van deur-tot-deur of deur-tot-halte wordt verstaan: het vervoer en de begeleiding vanaf en naar de deur van de woning of de deur van het vertrek- of bestemmingsadres of halte zonder overstap. Bij een wooncomplex, instelling of flatgebouw vormt de centrale ingang van het wooncomplex, of de centrale beneden-ingang voor het betreffende huisnummer, de deur. Bij een camping- of bungalowpark, volkstuin, winkelcentrum, startpunt bij een markt of een evenementenhal en sportcomplex geldt de centrale ingang als deur.

Het is opdrachtnemer toegestaan om De GroeneHartHopper te combineren met Valys en straattaxi. Combinatie met andere vormen van contractvervoer is zonder uitdrukkelijke toestemming van opdrachtnemer niet toegestaan. Opdrachtgever kan aan deze toestemming voorwaarden verbinden. Indien opdrachtnemer een herkenbaar GroeneHartHopper-voertuig inzet voor ander contractvervoer moet dit duidelijk zijn voor de reiziger. Opdrachtnemer moet klachten over de Valys doorverwijzen naar opdrachtgever van die vervoersopdracht.

5.6 Zitplaatsen

De reiziger heeft recht op een eigen zitplaats en/of rolstoelplaats.

In geval van het vervoer met een standaard personenauto is het niet toegestaan meer dan twee personen te vervoeren op de achterbank. Een personenauto is op de achterbank voorzien van twee duidelijke zitplaatsen. Wanneer een voertuig beschikt over drie gelijkwaardige zitplaatsen op de achterbank, qua afmetingen en beenruimte overeenkomend met een reguliere zitplaats in een personenauto of 8-persoonsbus, is het toegestaan drie personen naast elkaar te vervoeren. Opdrachtnemer dient in het/de voertuig(en) over een verlengstuk voor de gordel te beschikken en deze ter beschikking te stellen aan de reiziger.

5.7 Vertrektijd en aankomsttijd

De reiziger kan het gewenste vertrektijdstip of de gewenste aankomsttijd in de reservering melden. De reiziger wordt tussen een kwartier vóór en een kwartier na het gewenste vertrektijdstip opgehaald. Als de reiziger het gewenste aankomsttijdstip heeft gemeld is het vroegste ophaaltijdstip: gewenst aankomsttijdstip minus 15 minuten marge + reisduurverlenging + directe reistijd. Het laatste ophaaltijdstip is: gewenst aankomsttijdstip - directe reistijd – maximale reisduurverlenging. Het tijdstip van aankomst mag niet meer dan 15 minuten overschreden worden, uitgezonderd prioriteitsritten waar de overschrijding niet is toegestaan.

5.8 Prioriteitsritten

Wmo-pashouders kunnen middels prioriteitsritten een aankomsttijd reserveren. De vervoerder garandeert de aankomsttijd, met een maximale vervroegde aankomsttijd van vijftien minuten. Ritten met de volgende bestemmingen worden aangeduid als prioriteitsritten:

- rit naar een begrafenis of crematie;
- rit naar een burgerlijke en/of kerkelijke huwelijksinzegening;
- rit naar religieuze vieringen/dienst in een officieel gebouw (o.m. kerk en moskee);
- rit naar een uitreiking van een Koninklijke onderscheiding;
- rit naar een uitreiking van een erkend schooldiploma;

Indien een reiziger een prioriteitsrit wil reserveren geeft de centrale deze rit een prioriteitsstatus mee. Voor een prioriteitsrit geldt een vooraanmeldtijd van minimaal vierentwintig uur voorafgaand aan de gewenste aankomsttijd.

Prioriteitsritten kunnen gecombineerd worden.

5.9 Alternatieve vertrektijd

De vervoerder mag bij de reservering een alternatieve ophaaltijd voorstellen, opdat er maximaal gecombineerd kan worden. De alternatieve ophaaltijd is 60 minuten voor of na de gewenste ophaaltijd.

Wanneer de reiziger niet wenst in te gaan op het geboden alternatief, dan dient de rit overeenkomstig de wens van de reiziger uitgevoerd te worden.

5.10 Reserveringstijd

Ritreservering is ook met e-mail, internet, en teksttelefoon mogelijk.

De volgende reserveringstijden gelden:

- Voor ritten met een opgegeven vertrektijd en bij internetreserveringen bedraagt de vooraanmeldtijd minimaal 240 minuten [vier uren], teruggerekend vanaf de opgegeven vertrektijd, uitgezonderd de ritten in het vertrekperceel.
- De reserveringstijd vanaf stations bedraagt 15 minuten.
- Voor ritten met een opgegeven aankomsttijd, de prioriteitsritten, bedraagt de reserveringstijd minimaal 24 uur, teruggerekend ten opzichte van het moment van de opgegeven aankomsttijd;
- Voor ritten met een opgegeven vertrektijd tussen 06:00 uur en 08:00 uur de reiziger de rit de voorgaande dag voor 20:00 uur dient te reserveren bij de centrale.

Voor alle ritten gelden normale marges. De centrale staat het vrij coullance met betrekking tot de reserveringstijden te betrachten.

5.11 Marges en stiptheid

Voor bepaling van de instaptijd geldt het moment van pasgebruik of het gebruik van de knop van de dataterminal in het voertuig op de positie waar en het moment dat de reiziger instapt door de chauffeur.

Voor bepaling van de uitstaptijd bij een rit met aankomsttijd of een prioriteitsrit geldt het moment van pasgebruik of het gebruik van de knop op de positie waar en het moment dat de reiziger uitstapt door de chauffeur.

5.12 Toegestane reistijd

Opdrachtgever beseft dat dit type vervoer slechts efficiënt kan worden uitgevoerd indien tot ritcombinaties kan worden gekomen. Daarvoor is het in voorkomende gevallen nodig dat er wordt omgereden, en een afwijkende route van de kortste route wordt gebruikt voor een al ingestapte reiziger.

Voor bepaling van de gerealiseerde reistijd geldt dat het startmoment wordt bepaald door het pasgebruik of het gebruik van de knop door de chauffeur 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 afmeld/afsluit (uitstaptijd) door pasgebruik of gebruik van de knop in combinatie met de GPS-coördinaten.

De directe reistijd voor een rit wordt vastgesteld door de centrale met de laatste versie van het softwareprogramma Easy Travel of MapPoint of een andere minimaal gelijkwaardige routeplanner die goedgekeurd is door Opdrachtgever. De directe reistijd van een rit is de tijd die behoort bij de snelst mogelijke verplaatsing over de weg van herkomst naar bestemming. Easy Travel wordt ingericht met de volgende instellingen, gelijk aan de instellingen voor het route gebonden vervoer in de regio, waarmee vervolgens de directe reistijd wordt berekend:

Wegtype	Snelheden
Autosnelweg	100
Hoofdverbinding 1	80
Hoofdverbinding 2	70
Verbindingsweg	60
Doorgaande weg	40
Lokale weg	30
Wegverdeling Percentages (in %)	88
Enkele rijbaan	50
Stedelijk	30
Speciale wegtypen Snelheden (in km/h)	
Onverhard	30
Woonerf	4
Veerdienst	6
30 km	20

Tabel 2 Wegtype en snelheden

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

Uit kwaliteitsoverwegingen voor de reiziger stelt opdrachtgever de eis dat bij reisduurverlenging de extra reistijd bij ritten van 1 en/of 2 reiszones maximaal 15 minuten en bij ritten van 3 t/m 5 reiszones de maximaal 30 minuten bedraagt, inclusief de instaptijd van de nieuwe reiziger[s].

De maximale reistijd voor een rit wordt bepaald aan de hand van de formule:

directe reistijd rechtstreekse rit + toegestane reisduurverlenging.

5.13 Vaststellen reizigerstarieven en betalingsmogelijkheid

De centrale dient bij de reservering aan te geven wat de eigen bijdrage of het OV-tarief voor de aangemelde rit gaat bedragen.

Voor de berekening van de ritprijs wordt gebruik gemaakt van de laatste versie van een OV-zonekaart waarbij OV-zones gekoppeld zijn aan postcodes en huisnummers. Hierbij wordt de systematiek gehanteerd van de "opstapzone". Dit impliceert dat de eigen bijdrage wordt berekend over het aantal gereisde OV-zones, plus een opstapzone.

Opdrachtnemer kan de betaling innen door betaling in het voertuig (contant en/of elektronisch) of door automatische incasso's⁷.

Opdrachtnemer krijgt voor het invoeren van de automatische incasso toegang tot het geautomatiseerd reizigersstelsel.

Wanneer het reizigerstarief niet met de geregistreerde automatische incasso geïncasseerd kan worden, kan de opdrachtnemer de betaalwijze [tijdelijk] doen omzetten naar contant betalen in het geautomatiseerde reizigersstelsel. De reiziger dient dan bij volgende ritten contant te betalen totdat de openstaande bijdrage voldaan is. Wanneer er geen openstaande betalingen meer zijn, kan de tijdelijke omzetting ongedaan worden gemaakt. Het risico voor niet te innen gelden ligt bij opdrachtnemer.

Wanneer in de toekomst overgegaan wordt tot berekening van de ritprijs op basis van kilometers, moet de centrale hier toe in staat zijn.

5.14 Het 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. Nadat de chauffeur zich heeft gemeld, geldt een wachttijd van minimaal 3 minuten. Indien de reiziger na 3 minuten niet bij de chauffeur is verschenen, doet de chauffeur een loosmelding.

Wanneer het ophaaladres of bestemmingsadres niet op korte afstand, minder dan 50 meter, bereikbaar is door een toegangspoort of niet te openen slagboom, bijvoorbeeld bij instellingen met verschillende paviljoens stelt opdrachtnemer samen met de betreffende instelling of instantie een aantal sub locaties vast en legt deze ter accordering schriftelijk voor aan opdrachtgever. Deze sub locaties worden als synoniem in het reserveringssysteem vastgelegd in de synoniemenlijst.

5.15 Belservice

Een belservice/sms-service maakt standaard onderdeel uit van de dienstverlening aan de reiziger.

Van de centrale wordt verwacht dat zij iedere reiziger een belservice aanbiedt: "Wij gaan u ongeveer 5 tot 10 minuten voordat de taxi bij u voor komt rijden bellen of een sms-bericht sturen. Op welk nummer bent u bereikbaar?".

Bij de ritgegevens wordt het te gebruiken telefoonnummer van de reiziger genoteerd. Indien al een telefoonnummer aanwezig is bij de vaste contactgegevens van de reiziger, moeten deze door de telefoniste gecheckt worden.

De belservice of het tekstbericht dient door de chauffeur te worden uitgevoerd. De chauffeur belt tussen 5 en 10 minuten vóór de verwachte voorrijdtijd naar de reiziger.

5.16 Vertragingsservice

Opdrachtgever hecht grote waarde aan het vergroten van de zekerheid voor de reiziger over het daadwerkelijke ophaaltijdstip. Indien een voertuig later dan de maximale margetijd na de opgegeven vertrektijd bij de reiziger dreigt aan te komen geldt de vertragingsservice. De centrale dient telefonisch contact te zoeken met de reiziger om de reiziger te informeren over het verlaat verschijnen van de taxi en de nieuw gecalculeerde ophaaltijd.

⁷ Pashouders die per automatische incasso betalen hebben hiervoor bij de huidige vervoerder een SEPA-machtiging afgegeven. Opdrachtnemer zorgt dat gedurende de implementatieperiode de SEPA-machtigingen worden omgezet.

Indien de chauffeur de reiziger niet kan vinden en het telefoonnummer van de reiziger bekend is dient de chauffeur minimaal één maal live telefonisch contact te zoeken met de reiziger, teneinde een loosrit te voorkomen.

5.17 Te vroeg service

Indien een voertuig eerder dan de maximale margetijd voor de opgegeven tijd bij de reiziger lijkt aan te komen, staat het opdrachtnemer vrij de reiziger op de hoogte te stellen dat het voertuig eerder zal aankomen. Opdrachtnemer vraagt op dat moment via een telefonische “te vroeg belservice” of de reiziger akkoord gaat met het eerder ophalen. Opdrachtnemer is verplicht deze afspraak met de reiziger te rapporteren. Het maximale te vroeg-tijdvak gerekend vanaf de maximale margetijd vóór het opgegeven vertrektijd bedraagt 15 minuten.

Ritten die nog eerder gestart zijn, ook als de reiziger hiermee heeft ingestemd, worden door opdrachtgever als foutief bestempeld. De gewenste vertrektijd in de ritadministratie dient ongewijzigd te blijven.

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

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

5.18 Loosmelding

Indien chauffeur en reiziger elkaar niet treffen en de wachttijd voldoet aan het in paragraaf 5.14 gestelde, wordt de rit door opdrachtnemer loos gemeld. Als de reiziger zich opnieuw meldt bij de centrale, ontvangt opdrachtnemer een nieuwe rit op 30 minuten. Ongeacht de schuldvraag moet opdrachtnemer deze rit uitvoeren. Daarbij worden dezelfde margetijden van 15 minuten voor en na vertrektijd gehanteerd.

De chauffeur moet na een loosmelding een standaardbrief of kaart, te noemen “loosmeldnotificatie”, achterlaten bij het opgegeven ophaaladres. Aan de loosmeldnotificatie hecht de chauffeur de geprinte bon van de rit (zie paragraaf 5.19). De tekst op de brief vermeldt dat de taxi op het betreffende ophaaladres is geweest, maar dat de reiziger niet is aangetroffen. Opdrachtgever stelt de tekst en de lay-out van het bericht vast.

Om misbruik te voorkomen, neemt opdrachtgever contact op met de reiziger als deze loosmeldingen veroorzaakt op verzoek van opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft een signaalfunctie en dient bij drie loosmeldingen binnen een maand door dezelfde cliënt opdrachtgever hierover te informeren. Bij voortdurend wordt de reiziger door opdrachtgever gewaarschuwd per brief om herhaling te voorkomen. Bij herhaling wordt de reiziger mogelijk (tijdelijk) niet meer geaccepteerd.

Vanaf drie loosmeldingen binnen zes weken worden de kosten bij de reiziger in rekening gebracht.

5.19 Betalingsbewijs

De reiziger ontvangt altijd en ongevraagd een betalingsbewijs van opdrachtnemer. Dit bewijs is een te printen bon. De bon bevat ten minste de volgende gegevens:

- vermelding GroeneHartHopper;
- unieke ritnummer van de rit zoals meegegeven door de centrale;
- datum en starttijd van de rit;
- de reizigersbijdrage.

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

5.20 Rolstoelvervoer/scootmobiel

Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de meest recente Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (Code VVR) van Vilans en te handelen volgens de hierin opgenomen richtlijnen bij de uitvoering van het rolstoelvervoer. Zie <http://codevvr.nl/ebook/>.

Opdrachtnemer instrueert haar medewerkers over het ‘Rolstoel ABC’. Zie: <http://taxikeurmerkadvies.nl/sft/hetrolstoelabc?pid=51874>

Opdrachtnemer sluit zich gedurende de looptijd van het contract aan bij eventueel in de toekomst tot stand komende voorschriften of normen op het gebied van veiligheid en rolstoelvervoer;

Opdrachtnemer draagt zorg voor veilig vervoer van reizigers met een rolstoel of scootmobiel. Een reiziger die de rit op een reguliere zitplaats kan maken krijgt altijd een reguliere zitplaats aangeboden. Het is toegestaan een scootmobiel in de voertuigen van GroeneHartHopper te vervoeren, mits de scootmobiel veilig vastgezet kan worden. Indien de scootmobiel voldoet aan deze voorwaarden voor

vervoer, mag vervoer plaatsvinden. De reiziger mag zich tijdens het inladen, uitladen en het vervoer niet op de scootmobiel bevinden. Tijdens de rit dient de reiziger op een reguliere zitplaats plaats te nemen. De chauffeur zet de scootmobiel in de bus.

6 Personeel

6.1 Eisen aan de chauffeur

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat GroeneHartHopper-chauffeurs voldoen aan de wettelijke eisen voor taxichauffeurs en kennis hebben van de spelregels van het vervoerssysteem.

- kennis hebben van alle - binnen het vervoergebied - feitelijk voor het openbaar verkeer open gestelde wegen (ingevolge de Wegenwet), of terug kunnen vallen op een systeem dat hen die kennis kan verschaffen zodat de reisduurverlenging tot een minimum beperkt wordt;
- 'Het nieuwe rijden' toepassen;
- De chauffeur dient representatief en herkenbaar door middel van bedrijfskleding te zijn gekleed.
- reizigersvriendelijk werken en een dienstverlenende instelling hebben;
- over goede sociale vaardigheden te beschikken;
- Chauffeurs beschikken over een certificaat van een (onderdeel van een) opleiding of cursus waarin extra aandacht wordt besteed aan het vervoer van mensen met een functiebeperking en van de omgang met de Wmo-reizigersgroep. Zij hebben kennis van de diverse beperkingen en ziektebeelden van de Wmo-reizigersgroep en kunnen hiermee omgaan.
- in het bezit zijn van een certificaat voor levensreddend handelen en reanimatie. Het certificaat dient door een algemeen in de personenvervoerbranche erkend opleidingsinstituut te zijn afgegeven. Het is toegestaan gebruik te maken van eigen BHV instructeurs als zij door het Oranje Kruis hiertoe gecertificeerd zijn;
- de zit- en tiltechniek ten behoeve van passagiers met een fysieke beperking beheersen, in overeenstemming met Arbowetgeving;
- een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal hebben;
- voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal hebben zodat begrijpelijke rapportage mogelijk is;
- Chauffeurs moeten meewerken aan door opdrachtgever uit te voeren controles op de weg.

Voor iedere chauffeur die ingezet wordt voor het vervoer van rolstoelafhankelijke reizigers draagt opdrachtnemer er zorg voor dat deze chauffeurs:

- beschikken over een certificaat van een (onderdeel van een) opleiding of cursus waarin aandacht is voor het vervoer en veilig vastzetten van mensen in een rolstoel;
- kennis en ervaring hebben met het opklappen, bedienen en vastzetten van de verschillende hulpmiddelen zoals (elektrische) rolstoelen, scootmobielen en rollators;
- praktische vaardigheden bezitten betreffende het vervoeren van rolstoelreizigers;
- voldoende kennis hebben (door ervaring of opleiding) van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS);

6.2 Dienstverlening

Eisen die aan de dienstverlening van de chauffeur worden gesteld. De chauffeur:

- belt aan bij de reiziger;
- begeleidt de reiziger van de deur naar het voertuig en omgekeerd;
- verleent 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 de bagage;
- ziet erop toe dat in het voertuig nooit gerookt wordt;
- ziet erop toe dat in het voertuig geen alcohol/drugs wordt genuttigd;
- draagt er zorg voor dat op verzoek van de reiziger(en) geen muziek ten gehore wordt gebracht tijdens GroeneHartHopper-ritten;
- draagt zorg voor orde en rust in het voertuig;
- draagt zorg voor een (verkeers-)veilig en comfortabel vervoer van de passagiers en passeert verkeersobstakels rustig en beheerst;

- ziet toe op het gebruik van veiligheidsgordels en indien noodzakelijk het toegevoegde verlengstuk voor de veiligheidsgordel. De chauffeur gaat niet rijden als de reizigers hun veiligheidsgordels niet gebruiken;
- zorgt in voorkomende gevallen voor het in- en uitrijden en vastzetten van een rolstoel (eventueel inclusief inzittende), scootmobiel, rollator en (door de reiziger meegenomen) kinderzitje;
- zorgt in voorkomende gevallen voor het opbergen van rolstoelvastzetmateriaal, zodat dit geen gevaar oplevert tijdens het rijden of tijdens het in- en uitstappen;
- is gerechtigd om de reiziger naar zijn/haar legitimatiebewijs te vragen ter controle van gebruik van de vervoerspas. Opdrachtnemer meldt eventuele vermoedens van misbruik bij opdrachtgever;
- int de reizigersbijdrage, indien sprake is van contante betaling;
- signaleert eventuele problemen en communiceert deze via de centrale naar opdrachtgever (contractbeheer).

6.3 Overig personeel

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

- uitstekende kennis van de actuele spelregels van het vervoerssysteem;
- een servicegerichte en reizigersvriendelijke instelling;
- een goede kennis van wegen, straten en openbare gebouwen binnen het vervoergebied;
- kennis (of ervaring) met betrekking tot omgang met de reizigersgroep, dan wel de bereidheid deze kennis door middel van een cursus te verkrijgen;
- kennis van de beperkingen die onder de reizigersgroepen voorkomen, weet welke mogelijke gevolgen deze beperkingen hebben in de communicatievaardigheden van de reizigersgroepen en weet hoe hiermee om te gaan;
- een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal;
- voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal zodat begrijpelijke rapportage mogelijk is.

7 Materieel

7.1 Algemene voertuigeisen

Alle voertuigen dienen door de Rijksdienst voor het Wegverkeer te zijn goedgekeurd voor taxivervoer en gedurende de contractperiode niet ouder te zijn dan 7 jaar. Het bouwjaar is leidend. Leidend is, ten aanzien van de eisen, overgenomen van <https://www.ilent.nl/onderwerpen/themas/taxi> en <https://www.cz.nl/zorgaanbieder/zorgaanbieders/vervoer/beleid/inrichtingseisen-taxivervoer>.

In het voertuig dienen aanwezig te zijn:

- Een goedgekeurde schuim- of poederblusser met een capaciteit van minimaal 2 liter;
- Blusdeken;
- Een gevulde EHBO koffer waarvan de inhoud een geldige houdbaarheidsdatum heeft;
- Een noodhamer;

Alle voertuigen dienen comfortabel, goed onderhouden en rookvrij te zijn. Tussen 1 november en 1 april dienen alle wielen van de voertuigen te zijn voorzien van winterbanden of all-weatherbanden/4 seizoenenbanden, met een minimale profieldiepte van 4 millimeter en voorzien van het sneeuwvlak beeldmerk. "Mud & snow" banden zijn niet toegestaan.

Alle voertuigen zijn voorzien van werkende navigatieapparatuur met actuele software. Alle voertuigen zijn voorzien van goedwerkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment contact kan worden opgenomen met de centrale en die eveneens gebruikt kunnen worden in noodsituaties. Voertuigen moeten voorzien zijn van registratieapparatuur die bijdraagt aan het verzamelen van de ritdata zoals aangegeven in dit programma van eisen.

Opdrachtnemer heeft de vrijheid de vervoermiddelen die worden gebruikt voor GroeneHartHopper tevens in te zetten voor alle andere vormen van taxivervoer.

Alle in te zetten voertuigen hebben voldoende (aparte) ruimte voor het vervoeren van rollators, looprekken, inklapbare rolstoelen en handbagage, dit in relatie tot het aantal passagiers. Deze (hulp)middelen dienen tijdens de rit vast te zitten. Dit geldt eveneens voor de vastzetmiddelen in het voertuig.

In alle voertuigen dienen voldoende reiziger reactiekaarten beschikbaar te zijn op een goed zichtbare plaats en binnen handbereik van de reiziger.

7.2 Inzet en toegankelijkheid materieel

Bij aanvang en gedurende uitvoering van het contract is het minimale niveau van de voertuigen volgens de eisen van Euro-5 norm.

Opdrachtnemer is vrij in de keuze van het in te zetten type vervoermiddel, mits het voertuig toegankelijk is voor de betreffende reiziger en voldoet aan diens specifieke (medische) vervoerbehoefden. Opdrachtnemer dient rekening te houden met het gegeven dat reizigers uit de Wmo-reizigersgroep kunnen beschikken over gemeentelijke indicaties die de inzet van een bepaald type voertuig vereisen.

Daarnaast geldt dat minibussen en rolstoelbussen zijn voorzien van een comfortabele instap met een maximale instaphoogte van 23 centimeter⁸ en dat eventuele treden in het voertuig een maximale hoogte van 20 centimeter hebben. Losse opstapjes zijn niet toegestaan. De voertuigen zijn voorzien van sta-, grip- en geleidestangen, uitgevoerd in een opvallende veiligheidsbevorderende kleur en op nader aan te geven plaatsen en voorzien van een greepprofiel en/of kin beschermer. Stoelen zijn voorzien van vasthoudbeugels.

7.3 Rolstoelvervoer

Opdrachtnemer verklaart zich verder bereid, gedurende de looptijd van het contract, aan te sluiten bij eventueel in de toekomst tot stand komende voorschriften of normen voor veiligheid, rolstoelvervoer en rolstoelvastzetsystemen.

7.4 Materieel

De voertuigen zijn van binnen en buiten representatief.

De voertuigen zijn schoon, schadevrij, kleine beschadigingen uitgezonderd.

Ieder voertuig dient goed herkenbaar te zijn als GroeneHartHopper-voertuig. Het is vereist dat de voertuigen van De GroeneHartHopper-kenmerken zijn voorzien middels stickers of magneetborden aan voor- en beide zijanten van het voertuig. Het logo en de naam hebben samen minimaal de afmeting van 30 x 15 centimeter. Indien uit klachten blijkt dat de voertuigen onvoldoende herkenbaar zijn als GroeneHartHopper, dient opdrachtnemer mee te werken aan verbetering van de herkenbaarheid. Opdrachtnemer draagt de kosten voor de vervaardiging van de presentatie op de in te zetten voertuigen.

Reclame-uitingen in en op de voertuigen zijn zonder toestemming van opdrachtgever niet toegestaan. Opdrachtnemer dient opdrachtgever voor de start van het contract en bij wijzigingen gedurende het contract een voertuiglijst te overleggen voor de specificatie van de lijst.

8 Communicatie

8.1 Overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer

Opdrachtgever voert minimaal één keer per maand overleg met opdrachtnemer, dan wel zoveel vaker of minder vaak als gewenst.

8.2 Promotie

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor alle promotie-uitingen van De GroeneHartHopper.

Opdrachtnemer is verplicht aan deze activiteiten mee te werken, in redelijkheid en billijkheid.

De naam GroeneHartHopper, de website, het logo, het publicitair materiaal en de telefoonnummers blijven eigendom van de opdrachtgever.

Zelfstandige promotieacties van de opdrachtnemer, niet zijnde tariefacties, mogen eerst na overleg met en na goedkeuring van opdrachtgever plaatsvinden.

8.3 Klachtenprocedure

Klachten worden gemeld bij een door opdrachtgever ingesteld klachtenmeldpunt. De reiziger kan klachten melden bij dit meldpunt via telefoon, per brief, reizigersreactiekaart of de website. De kosten hiervoor zijn voor rekening van opdrachtgever. Namens de reiziger kunnen ook organisaties, belangenbehartigers en mantelzorgers een klacht indienen.

⁸ Indien de instap van het voertuig hoger is, dan dient een extra instaptrede vast aan het voertuig bevestigd te worden.

Opdrachtgever stelt een klachtenprocedure vast voor klachten. Opdrachtnemer hanteert deze procedure.

Opdrachtgever maakt gebruik van een online klachtverwerkingssysteem. Opdrachtnemer verwerkt alle documentatie betreffende de klacht in dit systeem.

8.4 Reiziger tevredenheid

Naast de klachtenafhandeling zal opdrachtnemer meewerken aan een te houden algemeen onderzoek onder reizigers met betrekking tot de uitvoering van het vervoer en de door de reiziger ervaren kwaliteit, zoals het inzetten van mystery guest en/of telefonische enquêtes. De kosten die zijn gemoeid met uitvoering van het onderzoek komen voor rekening van opdrachtgever.

9 Financieel

De reizigersbijdragen zijn inclusief BTW. De andere benoemde bedragen in dit bestek zijn exclusief BTW.

9.1 Hoogte Reizigersbijdrage

Opdrachtgever stelt de hoogte van de reizigerstarief vast voor de Wmo-pashouders. Opdrachtgever streeft naar uniforme tarieven maar sluit niet uit dat deze per gemeente anders kunnen zijn.

Opdrachtgever stelt de hoogte van het reizigerstarief vast voor de OV-reiziger. Het OV-tarief 2021 is € 2,95 per zone. Opdrachtnemer wordt schriftelijk geïnformeerd wanneer het reizigerstarief of zonetarief wijzigt en dient deze kosten, met in achtneming van minimaal één maand verwerkingstijd, op de gewenste ingangsdatum in zijn systemen te verwerken.

9.2 Inning en afdracht eigen bijdrage

Opdrachtnemer int de eigen bijdrage bij de reiziger. Opdrachtnemer kan op rekening per maand laten rijden. Bij automatische incasso stuurt opdrachtnemer periodiek per email een overzicht van het te incasseren bedrag naar de reiziger, gespecificeerd per rit met daarin de vermelding wanneer afschrijving – bij benadering - zal plaatsvinden Dit mag ook per e-mail. Indien de reiziger geen emailadres heeft, verstrekt opdrachtnemer kosteloos een papieren exemplaar via de post. Het risico voor niet te innen gelden ligt bij opdrachtnemer. Op het bericht dienen contactgegevens van opdrachtnemer vermeld te zijn.

Opdrachtnemer heeft het recht om, na goedkeuring van opdrachtgever, alternatieve betaalwijzen te hanteren, zoals bijvoorbeeld pinbetaling. Het aanbieden van een dergelijke alternatieve betalingsmogelijkheid door inschrijver is een uitdrukkelijke wens van opdrachtgever.

Opdrachtnemer dient bovenstaande betaalmogelijkheden te accepteren.

Opdrachtnemer brengt op de totale vergoeding (incl. btw) van opdrachtgever de totaal te innen reizigersbijdrage (incl. btw) en het totaal aan OV-tarief geïncasseerde in mindering.

9.3 Servicegraad

De servicegraad is een factor die in het kader van de malusregeling afgeleid wordt van de prestaties op telefonie, stiptheid, reisduurverlenging en gegronde klachten. Opdrachtgever stelt dat bij een servicegraad van 92% het imago van GroeneHartHopper positief is.

Indien opdrachtnemer 2 maanden achter elkaar onder een servicegraad van 92% scoort dient opdrachtnemer een verbeterplan op te stellen en ter goedkeuring voor te leggen aan opdrachtgever.

Als opdrachtgever het verbeterplan niet goedkeurt heeft opdrachtnemer vervolgens 2 maanden om aan de verbetering te werken. Met nadruk wordt gesteld dat bij tekortkomingen in het verbeterplan met betrekking tot de servicegraad de boeteregeling toegepast kan worden.

Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om een reizigerstevredenheidsonderzoek uit te (laten) voeren. De uitkomst van dit onderzoek kan door opdrachtgever worden meegenomen in de besluitvorming omtrent contractverlenging en toepassen van de boeteregeling.

9.4 Vergoeding aan opdrachtnemer

Opdrachtnemer ontvangt voor het uitvoeren van declarabele ritten van opdrachtgever een basisvergoeding per declarabele reiszone. Er wordt geen in/opstapstapzone vergoed aan opdrachtnemer.

Inschrijver dient het vastgestelde zoneprijs (€9,10 excl. BTW, prijspeil 2021) te accepteren door bijlage B3 van de aanbestedingsleidraad te ondertekenen. In de prijs dienen alle kosten van inschrijver te zijn verdisconteerd die voortkomen uit de verplichtingen zoals opgenomen in dit programma van eisen.

Een declarabele rit is een verplaatsing van een reiziger die door opdrachtnemer als rit is ingeboekt en ook door opdrachtnemer is uitgevoerd. Ritten die zijn loos gemeld of geannuleerd, ritten die niet zijn uitgevoerd, zijn niet declarabel.

Het aantal zones per rit wordt bepaald door de kortste route over de weg.

Per declarabele rit wordt het aantal declarabele zones bepaald. Hierbij geldt:

- Declarabel zijn de verplaatsingen van OV-reizigers, Wmo-pashouders, tot en met 6 reiszones binnen de regio of 5 zones van of naar buiten de regio;
- Niet declarabel zijn:
 - Niet-dataritten boven 5 %;
 - De verplaatsingen van geïndiceerde begeleiders, begeleiders met OV begeleiderskaart, minderjarige kinderen tot en met 11 jaar, hulphonden;
 - Vervoer van dieren en goederen zonder een reiziger;

9.5 Verantwoording en factuur

Uitgangspunt voor het declareren is dat de uitvoering heeft plaatsgevonden conform voorwaarden van dit programma van eisen, dan wel volgens aanvullende afspraken, zoals overeengekomen na aanvang van de overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. Opdrachtnemer stelt de maandelijks factuur op voor de verrichte vervoersdiensten op basis van het aantal declarabele zones.

Een deel van die vergoeding is afhankelijk van de geleverde prestatie door opdrachtnemer en wordt in de maandelijks declaratie verrekend.

Opdrachtnemer verstrekt aan opdrachtgever maandelijks een factuur voor de verrichte vervoersdiensten per gemeente en totaal der gemeenten. Op deze factuur dient te worden vermeld:

- Het aantal in de desbetreffende maand uitgevoerde declarabele zones met een uitsplitsing Wmo, Wmo-geïndiceerde begeleiding, Wmo sociaal begeleiding en OV;
- De ontvangen of nog te innen reizigersbijdragen;
- Gespecificeerde bonussen/malussen;
- Btw.

Betaling zal pas plaatsvinden als over de betreffende maand ook de bijbehorende data zijn ontvangen.

Opdrachtnemer brengt op de totale vergoeding (incl. btw) van opdrachtgever de totaal ontvangen/te innen eigen bijdrage (incl. btw) in mindering. Niet complete datalevering en/of bonus/malussen die achteraf nog consequenties hebben voor de betalingen, dienen de eerstvolgende maand verwerkt te worden in de factuur.

9.6 Verkoopopbrengsten en accountantsverklaring

Opdrachtnemer is verplicht jaarlijks, uiterlijk drie maanden na het einde van een kalenderjaar, een accountantsverklaring af te laten geven door een registeraccountant op de juistheid van de ingediende facturen en geleverde managementinformatie, alsmede een verklaring van de sluitendheid van de administratie en de daaruit voortvloeiende facturen in het kader van deze opdracht. De kosten hiervan zijn voor rekening van opdrachtnemer.

Geconstateerde tekortkomingen die structureel van aard zijn dienen in de verklaring vermeld te worden. Opdrachtnemer moet deze tekortkomingen oplossen. Hierbij wordt gesteld dat de boeteregeling toegepast kan worden indien de tekortkomingen blijven bestaan.

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

- de gegevens volgens de jaarrapportage en maanddeclaraties zijn geregistreerd in de administratie van opdrachtnemer en op elkaar aansluiten;
- de maandelijks verstrekte gegevens in schriftelijke en digitale vorm zijn geregistreerd in de administratie van opdrachtnemer en voor wat betreft de gegevens overeenkomstig de jaarrapportage en maanddeclaraties onderling op elkaar aansluiten;
- de geleverde prestaties worden verantwoord in de periode waarin ze zijn uitgevoerd (juiste afgrenzing);
- de jaarrapportage, declaraties en managementinformatie zijn opgesteld conform de daartoe overeengekomen formats;
- opdrachtnemer het juiste vergoedingstarief per verreden rit in de declaratie heeft toegepast;
- opdrachtnemer de juiste facturatiegrondslag per verreden rit en in de declaratie heeft toegepast;

- de administratieve organisatie en interne controle alsmede de administratie zodanig is ingericht dat alle van belang zijnde vastleggingen (registraties) en bewijsstukken ten behoeve van het uitvoering- en controleproces zichtbaar en controleerbaar zijn vastgelegd;
- de statusmeldingen zoals verstrekt door de centrale overeenkomen met de vanuit het voertuig geleverde statusmelding;
- Opdrachtnemer de juiste reizigersbijdrages heeft geïnd;
- Opdrachtnemer de juiste reizigersbijdrages op de juiste wijze in mindering heeft gebracht op de factuur aan opdrachtgever.

Jaarlijks dient een goedgekeurde accountantsverklaring te worden overlegd per gemeente op basis van het dan bij de provincie en gemeenten geldende controleprotocol.

9.7 Kostenontwikkelingen

De kostenontwikkelingen worden jaarlijks berekend door Panteia te Zoetermeer. Jaarlijks vindt een indexering plaats, voor het eerst per 1 januari 2022. De toe te passen index voor taxi en kleinbus is de NEA-indexering taxivervoer/kleinbusvervoer. Deze indexering is doorgaans in november bekend, maar zal bij een verlaet bericht met terugwerkende kracht worden gecorrigeerd.

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

9.8 Bonus-Malusregeling vervoer

Op de uitvoering van GroeneHartHopper is een malusregeling van toepassing. Het door opdrachtgever gewenste kwaliteitsniveau is 92%. Zie hiervoor de bijlage CVV-F.

Op de uitvoering is tevens een bonusregeling van toepassing, indien gedurende vier aaneen gesloten weken [maandag als start dag] dagelijks het kwaliteitsniveau behaald wordt. Zie hiervoor de bijlage CVV-F

9.9 Algemene boeteregeling

In dit programma van eisen is bij een aantal eisen een boetebedrag opgenomen dat opdrachtgever bij opdrachtnemer in rekening kan brengen als deze niet aan de betreffende eis voldoet.

De boete komt niet in plaats van een eventueel verschuldigde schadevergoeding.

De maximale boete per maand is bepaald op € 10.000,00 per tekortkoming. Deze boete kan worden opgelegd naast toepassing van de bonus-malusregeling.

10 Controle en toezicht

Opdrachtgever kan de gegevens, die real time worden verstrekt door opdrachtnemer, controleren. De maximale boete per maand is bepaald op € 10.000,00 per tekortkoming. Deze boete kan worden opgelegd naast toepassing van de bonus-malusregeling.

Als opdrachtgever constateert dat hierin onregelmatigheden zitten, kan opdrachtgever de boeteregeling hanteren. Dit geldt ook als opdrachtnemer niet-tijdige ritten als niet-dataritten opgeeft aan opdrachtgever.

Opdrachtgever heeft het recht om steekproefsgewijs aangekondigde en onaangekondigde controles uit te (laten) voeren in de uitvoering van het vervoer. Tijdens deze audits en controles zal worden getoetst of door opdrachtnemer aan de gestelde eisen van dit programma van eisen wordt voldaan. Opdrachtnemer dient hieraan onverkort zijn medewerking te verlenen.