



Aalsmeer



Amstelveen

Offerteaanvraag

Openbare Aanbesteding Wmo-vervoer voor de gemeenten Aalsmeer en Amstelveen

I&A-nummer : 2020-0117
Opgesteld door : Jos Rongen
Datum/versie : 7 juni versie 2.0

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Begrippen.....	3
1. Inleiding	5
1.1 Algemeen	5
1.2 Aanbestedende Dienst.....	5
1.3 Omschrijving van de Opdracht, omvang en perceelindeling	6
1.4 Doel van de Aanbesteding en Gunning	6
1.5 Overeenkomst.....	6
1.6 Aanvullende Leveringen en Diensten	7
2. Verloop van de Aanbesteding.....	8
2.1 Richtlijn.....	8
2.2 Procedure	8
2.3 Planning	8
2.4 Communicatie met betrekking tot de Aanbesteding.....	9
2.4.1 Taal	9
2.4.2 Communicatie met Opdrachtgever	9
2.4.3 Proactief handelen Inschrijvers	9
2.4.4 Nota van Inlichtingen	9
2.4.5 Klachtenafhandeling	10
2.5 Standaardformulieren.....	10
2.6 Aanvullende eisen ten aanzien van Combinaties, Onderaanneming of Holding/dochteronderneming	11
2.6.1 Combinatie van Inschrijvers	11
2.6.2 Onderaanneming	11
2.6.3 Holding/dochteronderneming.....	12
2.6.4 Fusie of overname Gegadigde.....	12
2.7 Indienen Inschrijving	12
2.8 Gestanddoeningstermijn	12
2.9 Opening Inschrijvingen.....	13
2.10 Gunning	13
2.11 Voorbehoud	13
2.12 Kostenvergoeding	13
2.13 Wijzigingen	13
2.14 Uitgangspunten	13
2.15 Bezwaar tegen de voorgenomen Gunning	14
2.16 Toepasselijk recht.....	14
2.17 Conceptovereenkomst.....	14
2.18 Algemene Voorwaarden.....	15
2.19 Herstel van fouten en omissies, verduidelijking van de Inschrijving.....	15
2.20 Ongeldige Inschrijvingen	15
2.21 Herbeoordeling	15
2.22 Conformeringsvoorwaarden Offerteaanvraag	15

2.23	Stopzetten	15
3.	Vormvoorschriften, Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	17
3.1.	Algemeen	17
3.2	Vormvoorschriften	17
3.2.1	Vormvoorschriften Inschrijving	17
3.2.2	Gegevens over de eigen onderneming	17
3.3	Uitsluitingsgronden	17
3.4	Geschiktheidseisen	18
3.4.1	Beroepsbevoegdheid	18
3.4.2	Financieel-economische draagkracht	18
3.4.3.	Technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid	19
4.	Programma van Eisen	20
4.1	Algemene Eisen	20
4.2	Informatie en communicatie.....	21
4.3	Reizigers en reismogelijkheden.....	23
4.4	Uitvoering.....	25
4.5	Personeel.....	29
4.6	Materieel	31
4.7	Klachten en Meldingen	32
4.8	Financiële eisen	33
4.9	Registratie en rapportage	36
4.10	Overig	39
5.	Beoordeling, Gunning en Verificatie	40
5.1	Vormvoorschriften, Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	40
5.2	Beoordeling.....	40
5.3	Gunning en Verificatie	40
5.4	Ondertekening en Implementatie.....	41
6.	Bijlagen	42
6.1	Bijlagen.....	42
6.2	Invulbijlagen en inschrijfvereisten.....	42

Begrippen

In het navolgende document en de daarbij behorende documenten worden onderstaande begrippen gehanteerd. Deze worden in deze Offerteaanvraag met een hoofdletter beschreven.

Aanbestedende Dienst/Aanbesteder

De gemeente Amstelveen.

Aanbesteding

De gehele procedure om tot een Overeenkomst te komen met een Opdrachtnemer.

Aanbestedingsdocumenten

Het totale document, waaronder de Offerteaanvraag ten behoeve van de Gunning, de Nota('s) van Inlichtingen en de conceptovereenkomst en de overige bijlagen waarin de Aanbesteder alle informatie, eisen, wensen, vragen en voorwaarden heeft opgenomen in het kader van de Aanbesteding.

Combinant

De ondernemer die deel uitmaakt van een gezamenlijk(e) Verzoek tot Inschrijving.

Combinatie

Een samenwerkingsverband van ondernemers.

Gegadigde

Een persoon, onderneming of organisatie die geïnteresseerd is in deze Opdracht.

Geschiktheidseisen

Criteria die de Aanbestedende Dienst stelt aan Inschrijvers betreffende hun bevoegdheid om een beroepsactiviteit uit te oefenen, hun financiële en economische draagkracht en/of hun technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid (artikel 2.90 t/m 2.97 Aanbestedingswet 2012) op grond waarvan de Aanbestedende Dienst Inschrijver kan uitsluiten van deelname aan de procedure.

Gunning

Het toekennen van de Opdracht aan een Inschrijver.

Herziene Documentatie

De documenten die door Opdrachtgever zijn voorzien van het opschrift: "Herziene Documentatie". Herziene Documentatie betreft aanvullingen en wijzigingen ten opzichte van de originele Aanbestedingsdocumenten en bijlagen. Documenten die door Opdrachtgever zijn voorzien van het opschrift: "Herziene Documentatie" prevaleren boven de Nota's van Inlichtingen.

Hoofdaannemer

Opdrachtnemer die bij de uitvoering van de Opdracht werkzaamheden laat uitvoeren door één of meer Onderaannemers.

Inschrijver

Een natuurlijke persoon of rechtspersoon die een Inschrijving uitbrengt aan de Aanbesteder op basis van deze Offerteaanvraag.

Inschrijving

De door Inschrijver op basis van de Offerteaanvraag ingediende Inschrijving, inclusief bijlagen.

Klacht

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

Klant

Een natuurlijke persoon die, al dan niet op basis van een Beschikking, recht heeft op het verkrijgen van Begeleiding van een of meerdere van de gecontracteerde Opdrachtnemers.

Nota van Inlichtingen

Een of meer nota's die van verstrekte inlichtingen zijn opgemaakt. De Nota van Inlichtingen is geanonimiseerd, bindend voor alle Inschrijvers en maakt een integraal onderdeel uit van deze Offerteaanvraag. Indien meerdere Nota's van Inlichtingen worden gepubliceerd, gaat een latere nota voor een eerdere nota. Documenten die door Opdrachtgever zijn voorzien van het opschrift: "Herziene Documentatie" prevaleren boven de Nota's van Inlichtingen.

Offerteaanvraag

Een document, inclusief bijbehorende bijlagen, waarin een behoefte verwoordt staat en welke dient als een uitnodiging aan bedrijven om een Inschrijving in te dienen.

Onderaannemer

Aannemer die de Opdrachtnemer zelf contracteert, die voor de Opdrachtnemer voor deze Overeenkomst komen te werken.

Opdracht

De Opdracht van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer tot het uitvoeren van de werkzaamheden die zijn beschreven in de Aanbestedingsdocumenten.

Opdrachtgever

De gemeente Aalsmeer en de gemeente Amstelveen.

Opdrachtnemer

De Inschrijver aan wie de Opdrachtgever de Opdracht gunt en met wie de Opdrachtgever een Overeenkomst op basis van de Inschrijving sluit.

Overeenkomst

De bij eventuele Gunning tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer te sluiten Overeenkomst.

Penvoerder

De persoon binnen een Combinatie die de Combinatie rechtsgeldig kan vertegenwoordigen en binden voor verplichtingen betreffende de onderhavige Opdracht en met wie de Opdrachtgever uitsluitend zal communiceren.

Programma van Eisen

Het hoofdstuk waarin de Aanbestedende Dienst de eisen voor de te leveren diensten heeft beschreven. Het Programma van Eisen maakt een integraal onderdeel uit van de Offerteaanvraag en is voor alle Inschrijvers dwingend voorgeschreven.

Puntbestemming

Locaties die vallen buiten het maximale reisgebied, gerekend vanaf het woonadres van de reiziger.

Standaardformulieren

Formulieren die de Aanbestedende Dienst als bijlage aan deze Offerteaanvraag heeft toegevoegd om maximale vergelijkbaarheid van de Inschrijvingen en de Inschrijvers te bewerkstelligen. De inhoud en het format van de Standaardformulieren is dwingend en er mag op straffe van ongeldigheid niet van worden afgeweken.

Stand still termijn

Termijn van tenminste 20 dagen waarin de afgewezen Inschrijvers bezwaar kunnen aantekenen tegen de gunningbeslissing.

Statusmeldingen

Geautomatiseerde melding vanuit het voertuig die specifieke informatie geeft over de uitvoering van de rit.

Uitsluitingsgronden

Omstandigheden die, indien Inschrijver daarin verkeert, leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Verklaringen

De bij de Offerteaanvraag aangeleverde Verklaringen die op verzoek van de Opdrachtgever door de Inschrijver(s) worden aangeleverd.

1. Inleiding

1.1 Algemeen

Voor u ligt de Offerteaanvraag behorende bij de openbare Aanbesteding voor Wmo-vervoer voor de gemeenten Aalsmeer en Amstelveen. Bij deze Aanbesteding treedt de gemeente Amstelveen op als de Aanbestedende Dienst.

Naam: Gemeente Amstelveen
Adres: Laan Nieuwer-Amstel 1
1182 JR Amstelveen
Postadres: Postbus 4
1180 BA Amstelveen
Telefoon: 020-5404911

Europese Aanbesteding

De Aanbesteding vindt plaats op basis van de openbare procedure conform de Aanbestedingswet 2012, laatstelijk gewijzigd per 1 juli 2016. De procedure wordt volledig elektronisch uitgevoerd. Het gunningscriterium is Economisch Meest Voordelige Inschrijving op basis van Laagste prijs (tarief). Voor dit gunningscriterium is gekozen omdat de kwaliteit van de dienstverlening gerealiseerd wordt door middel van de selectie-eisen en de eisen zoals beschreven in het Programma van Eisen (Hoofdstuk 4). Door Gunning op basis van Laagste Prijs wil Opdrachtgever zo scherp mogelijke tarieven realiseren voor het Wmo-vervoer voor de gemeenten Aalsmeer en Amstelveen.

In de Offerteaanvraag wordt achtereenvolgens ingegaan op:

Hoofdstuk 1:	Een korte schets van de Aanbestedende Dienst, aanleiding en doel van de Aanbesteding.
Hoofdstuk 2:	Verloop van de Aanbesteding
Hoofdstuk 3:	Vormvoorschriften, Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen
Hoofdstuk 4:	Programma van Eisen (PvE)
Hoofdstuk 5:	Beoordeling, Gunning en Verificatie
Hoofdstuk 6:	Bijlagen
Invulbijlage 1:	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Invulbijlage 2:	Inschrijfformulier
Invulbijlage 3:	Standaardverklaring Combinatie (indien van toepassing)
Invulbijlage 4:	Standaardverklaring Onderaanneming (indien van toepassing)
Invulbijlage 5:	Standaardverklaring Holding (indien van toepassing)
Invulbijlage 6:	Referentie
Bijlage 1:	Conceptovereenkomst
Bijlage 2:	Klachtenregeling Aanbesteden gemeenten Amstelveen en Aalsmeer
Bijlage 3:	ARVODI-inkoopvoorwaarden 2018 van de Rijksoverheid
Bijlage 4:	Toepassing Social Return on Investment
Bijlage 5:	Privacy Convenant
Bijlage A:	Statusmeldingen
Bijlage B:	Ritgegevens
Bijlage C:	Specificaties GPS
Bijlage D:	Vervoersgebieden

1.2 Aanbestedende Dienst

Sinds 1 januari 2013 is de gemeente Amstelveen ambtelijk gefuseerd met de gemeente Aalsmeer. Dit is landelijk de meest grootschalige en vergaande samenwerking tussen twee ambtelijke apparaten waarvan beide gemeentebesturen apart blijven voortbestaan. De samenwerking is overeengekomen in een centrumregeling ambtelijke samenwerking en een dienstverleningshandvest Aalsmeer-Amstelveen.

Gedurende de komende jaren is het de intentie van beide gemeenten om aanbestedingen binnen het Sociaal Domein zoveel mogelijk samen te doen, waarbij beide gemeenten voor Wmo-vervoer een gezamenlijke Overeenkomst afsluiten.

Voor meer informatie over de Aanbestedende Dienst wordt verwezen naar de website www.amstelveen.nl. Voor informatie over de gemeente Aalsmeer wordt verwezen naar de website www.aalsmeer.nl.

1.3 Omschrijving van de Opdracht, omvang en perceelindeling

Met deze Aanbesteding beogen de gemeenten Aalsmeer en Amstelveen een partij te contracteren die voor beide gemeenten vervoersdiensten binnen het vervoersgebied voor Wmo-vervoer wil uitvoeren.

De Aanbesteding kent geen perceelindeling. De gemeenten Aalsmeer en Aalsmeer kopen gezamenlijk in vanwege haar samenwerking binnen het Sociaal Domein en de daarbij beoogde efficiency bij het realiseren van het Wmo-vervoer.

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

1.4 Doel van de Aanbesteding en Gunning

De gemeenten Aalsmeer en Amstelveen zijn voornemens een Overeenkomst te sluiten met één Opdrachtnemer met betrekking tot het uitvoeren van het Wmo-vervoer voor beide gemeenten.

Met het inkopen van vervoersdiensten voor Wmo-vervoer zijn de volgende doelstellingen gemoeid:

- Het realiseren van het collectieve Wmo-vervoer voor op basis van de Wmo geïndiceerde burgers van de gemeenten Aalsmeer en Amstelveen.
- Optimale dienstverlening voor de inwoners van Amstelveen en Aalsmeer.
- Langdurige samenwerking met de Opdrachtnemer van maximaal zes jaar zodat Opdrachtnemer ook kan investeren in verduurzaming van zijn wagenpark.

Om dit te realiseren voert de Aanbestedende Dienst bij deze inkoop een openbare procedure uit voor Sociale en Andere Specifieke diensten zoals beschreven in de Aanbestedingswet 2012. De procedure wordt volledig elektronisch uitgevoerd. De geschatte inkoopwaarde bij een maximale looptijd van de Overeenkomst van zes jaar bedraagt € 12.300.000, =.

Bij deze Aanbesteding wordt gegund op basis van het gunningscriterium Laagste Prijs (Tarief). Iedere Inschrijver die voldoet aan de gestelde voorwaarden, de selectie-eisen en onvoorwaardelijk akkoord gaat met de eisen zoals beschreven in het PvE in hoofdstuk 4 van dit inkoopdocument (inclusief bijlagen) komt in aanmerking voor beoordeling van het ingediende Inschrijfformulier.

1.5 Overeenkomst

Opdrachtgever wil graag een raamovereenkomst afsluiten voor de duur van drie jaar. De looptijd kan drie (3) keer met (telkens) één (1) jaar door de Opdrachtgever eenzijdig worden verlengd. Het uitgangspunt bij de optionele verlenging is een verlenging onder gelijkblijvende voorwaarden.

Opdrachtgever heeft echter de mogelijkheid om de afgesloten Overeenkomst eenzijdig te wijzigen of te beëindigen na de initiële duur van drie jaar. Wijziging van de overeenkomst door Opdrachtgever is alleen mogelijk na instemming door Opdrachtnemer. Indien Opdrachtgever gebruik maakt van de optie tot verlenging of beëindiging, wordt Opdrachtnemer uiterlijk zes maanden voor het verstrijken van de einddatum hierover in kennis gesteld. Iedere Opdrachtnemer dient te allen tijde te voorzien in een passend aanbod gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

In bijlage 1 is de conceptovereenkomst toegevoegd. Deze omvat de voorwaarden die gelden voor het uitvoeren van de Opdracht zoals beschreven in deze Aanbesteding. De Overeenkomst die wordt afgesloten gaat in per 1 januari 2022.

1.6 Aanvullende Leveringen en Diensten

Indien de Aanbestedende Dienst gedurende de duur van Overeenkomst besluit om aanvullende Leveringen en/of Diensten aan te schaffen, dan kunnen deze uitbreidingen onderdeel gaan uitmaken van een of meerdere van de naar aanleiding van deze Aanbesteding te sluiten Overeenkomsten.

De Aanbestedende Dienst behoudt zich echter het recht voor om deze eventuele aanvullende Leveringen en/of Diensten buiten deze Overeenkomst te laten en daarom door een derde te laten uitvoeren.

2. Verloop van de Aanbesteding

2.1 Richtlijn

Deze Offerteaanvraag is opgesteld met inachtneming van de beginselen die voortvloeien uit de Aanbestedingswet 2012, te weten:

- non-discriminatie;
- transparantie;
- objectiviteit;
- proportionaliteit.

2.2 Procedure

De aanbestedingsprocedure is een openbare procedure ten behoeve van de inkoop van Sociale en Andere Specifieke diensten zoals beschreven in de Aanbestedingswet 2012. Deze procedure kent een verlicht regime waar minder eisen gelden dan bij gewone diensten waarop de standaardregels van Europese Aanbestedingen van toepassing zijn. De Opdrachtgever mag de procedure vormvrij inrichten. De procedure wordt volledig elektronisch uitgevoerd.

2.3 Planning

In onderstaande tabel is de planning weergegeven, voor de meest actuele planning wordt verwezen naar TenderNed:

Fases/Mijlpalen van de aanbestedingsprocedure	Datum/week	Tijdstip
Publicatiedatum	11 juni 2021	
<u>Nota van Inlichtingen (via TenderNed):</u> - indienen van vragen - beantwoording van vragen - indienen van vragen over NvI I - beantwoorden van vragen t.b.v. NvI II	Uiterlijk tot: 25 juni 2021 6 juli 2021 Uiterlijk tot: 14 juli 2021 22 juli 2021	Vóór 10:00 uur Vóór 10:00 uur
Indienen Inschrijving uiterlijk tot	16 augustus 2021	Vóór 10:00 uur
Opening Kluis met Inschrijvingen Beoordelen Inschrijvingen op Vormvoorschriften, Selectiecriteria en Eisen	16 augustus 2021 Week 33 2021	
Beoordeling van de Inschrijfformulieren	Week 34 2021	
Verzending gunningsbeslissing	< 3 september 2021	

Stand still termijn / Verificatiefase	< 24 september 2021	
Ondertekenen Overeenkomst	< 31 oktober 2021	
Implementatieperiode	Oktober - December 2021	
Ingangsdatum Overeenkomst	1 januari 2022	
Publicatie TenderNed	Oktober 2021	

U dient na de sluitingsdatum van de offerteperiode tot aan de streefdatum van de definitieve Gunning er rekening mee te houden dat er verificatievragen kunnen worden gesteld, welke u binnen 3 Werkdagen na verzending dient te beantwoorden. Geen of onvoldoende beantwoording kan (alsnog) leiden tot ongeldigverklaring.

2.4 Communicatie met betrekking tot de Aanbesteding

2.4.1 Taal

Zowel tijdens de aanbestedingsprocedure als tijdens de uitvoering van de Overeenkomst zal de correspondentie met de Aanbestedende Dienst worden gevoerd in de Nederlandse taal. De Inschrijving dient in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.

2.4.2 Communicatie met Opdrachtgever

Voor deze Aanbesteding wordt gebruik gemaakt van een inkoopteam dat gezamenlijk de Offerteaanvraag heeft samengesteld.

Verzoeken om nadere informatie met betrekking tot inhoudelijke en procedurele aspecten rond deze Aanbesteding moeten altijd via TenderNed worden gesteld. Contactpersoon van de Opdrachtgever voor deze Aanbesteding is de heer Jos Rongen, inkoopadviseur (j.rongen@amstelveen.nl).

Het is Inschrijvers verboden, op straffe van uitsluiting, contact te zoeken met leden van het inkoopteamteam en/of andere Medewerkers van de Aanbestedende Dienst, dan wel op een andere wijze dan in deze paragraaf benoemd, om informatie in te winnen over deze Aanbesteding.

2.4.3 Proactief handelen Inschrijvers

Deze Offerteaanvraag (inclusief bijlagen) is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient u dit zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk op de laatste dag van de gelegenheid tot het stellen van vragen c.q. verzoek om inlichtingen, de Aanbestedende Dienst hiervan op de hoogte te stellen.

Indien een Gegadigde niet tijdig op de voorgeschreven wijze de Aanbestedende Dienst aldus heeft geattendeerd, is die Gegadigde niet ontvankelijk in enige (latere) vordering gericht tegen de vermeende onjuistheid, onrechtmatigheid of onregelmatigheid anderszins.

De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om naar aanleiding van eventuele opmerkingen de inhoud van deze Offerteaanvraag aan te passen. Dit met toepassing van een eventuele verlenging van termijnen en correctie van de aankondiging van deze Aanbesteding.

2.4.4 Nota van Inlichtingen

De Inschrijvers worden in de gelegenheid gesteld om eventuele vragen, opmerkingen en bezwaren naar aanleiding van de Offerteaanvraag, de daarbij behorende Standaardformulieren en andere bijlagen in te dienen. Hierbij gelden de volgende voorwaarden:

1. Vragen kunnen uitsluitend via TenderNed worden gesteld;

2. De vragen dienen uiterlijk op de in TenderNed vermelde datum vóór 10:00 uur ingediend te zijn. Vragen, opmerkingen of bezwaren die op een later moment worden ontvangen, zullen niet meer in behandeling worden genomen, tenzij die, naar het uitsluitende oordeel van de Aanbestedende Dienst, noodzakelijk zijn voor het indienen van een deugdelijke Inschrijving;
3. De vragen worden uiterlijk op de in TenderNed vermelde datum in een geanonimiseerde Nota van Inlichtingen op TenderNed gepubliceerd;
4. Bezwaren, opmerkingen en tekstvoorstellen betreffende de conceptovereenkomst en/of de voorwaarden van de Rijksoverheid dienen meegenomen te worden met de vragen die beantwoord zullen worden in de Nota van Inlichtingen.

Indien noodzakelijk kan de Aanbestedende Dienst beslissen een tweede (en eventueel een verder volgende) Nota van Inlichtingen in te gelasten. Een eventuele tweede en volgende Nota van Inlichtingen kan uitsluitend vragen en antwoorden bevatten die betrekking hebben op de vorige Nota van Inlichtingen.

Als u zwaarwegende redenen heeft om uw vraag (en het antwoord) niet voor alle betrokkenen van de Aanbesteding inzichtelijk te maken, vink dan 'individueel behandelen' aan. De Aanbestedende Dienst bepaalt welke vragen voor alle geïnteresseerden gepubliceerd worden. In sommige gevallen zal de Aanbestedende Dienst uw vraag corrigeren mocht zij de vraag openbaar publiceren.

U bent zelf verantwoordelijk voor de vragen die u stelt en welke informatie u hierbij geeft.

De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor vragen en opmerkingen ter zijde te leggen of slechts gedeeltelijk te beantwoorden zolang ze daarmee de aanbestedingsrichtlijnen niet schenden.

Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze schriftelijk zijn bevestigd.

2.4.5 Klachtenafhandeling

Conform de Klachtenregeling Aanbesteden (Bijlage 2) is er voor de Inschrijver en de overige belanghebbende(n) de mogelijkheid om zowel in de Aanbestedingsfase als de gunningsfase een Klacht in te dienen. Een eventuele Klacht kan uitsluitend betrekking hebben op de inhoud en/of procedure van de betreffende Aanbesteding. Een eventuele Klacht dient gemotiveerd te zijn.

Hiervoor geldt de volgende procedure:

1. De Klacht kan door de Inschrijver of overige belanghebbende(n) per e-mail ingediend worden bij de gemeente Amstelveen via klachtenaanbesteden@amstelveen.nl.
of
2. De Klacht kan door de Inschrijver of overige belanghebbende(n) ingediend worden bij de Commissie van Aanbestedingsexperts.

Zoals opgenomen in de Klachtenregeling Aanbesteden schort het indienen van een Klacht zowel bij de Aanbestedende Dienst als bij de Commissie van Aanbestedingsexperts de aanbestedings- en gunningsprocedure niet op.

Voor de goede orde wordt hier vermeld dat een eventueel advies van de Commissie van Aanbestedingsexperts voor de Aanbestedende Dienst niet bindend is.

2.5 Standaardformulieren

Voor het indienen van een Inschrijving worden Standaardformulieren gebruikt die als bijlage bij de Offerteaanvraag zijn gevoegd. Het format en de standaardtekst van deze Standaardformulieren is dwingend voorgeschreven om een maximale vergelijkbaarheid van Inschrijvingen mogelijk te maken. Om die reden is het geenszins toegestaan het format of de standaardtekst van de Standaardformulieren aan te passen, aan te vullen of op enige andere manier te wijzigen. Indien uit de Inschrijving blijkt dat dit wel het geval is, kan dit leiden tot ongeldigheid van de gehele Inschrijving. De Inschrijving komt dan niet meer voor Gunning van de Opdracht in aanmerking.

De Standaardformulieren dienen te allen tijde ondertekend te worden door een daartoe bevoegde functionaris. Deze vertegenwoordigingsbevoegdheid moet blijken uit het door de Inschrijver over te leggen uittreksel uit het handelsregister. Indien de bevoegdheid uit het uittreksel niet is op te maken, dient een volmacht te worden bijgevoegd waaruit onder meer blijkt tot welke Opdrachtwaarde de gevolmachtigde bevoegd is.

2.6 Aanvullende eisen ten aanzien van Combinaties, Onderaanneming of Holding/dochteronderneming

Een Gegadigde mag zich slechts één keer aanmelden door middel van een Inschrijving. In het geval van aanmelding in een Combinatie of onderaanneming is het niet toegestaan dat een Combinant of zich naast deze aanmelding afzonderlijk, met een andere Combinatie of als Hoofdaannemer inschrijft voor deze Aanbesteding. In dat geval zullen al de betrokken Inschrijvingen ongeldig worden verklaard.

2.6.1 Combinatie van Inschrijvers

Inschrijven in Combinatie is toegestaan en van toepassing indien Inschrijver Combinanten gebruikt om aan de kwalificatiecriteria te voldoen. Alle leden van de Combinatie verklaren door middel van het indienen van een Inschrijving aansprakelijk te zijn, zowel in het kader van de aanbestedingsprocedure als in het kader van het uitvoeren van de Overeenkomst. Inschrijver dient in dat geval duidelijk te vermelden welke van de leden van de Combinatie welke activiteiten uitvoeren.

Een Combinatie kan slechts voor Gunning in aanmerking komen, als ieder van de Combinanten, overeenkomstig de voorschriften in deze Offerteaanvraag, aantoont dat de Uitsluitingsgronden als bedoeld in (Invulbijlage 3) van deze Offerteaanvraag, ten aanzien van die Combinant niet van toepassing zijn. Bij de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen in de UEA heeft Opdrachtgever aangegeven wat de Combinatie moet indienen. Tevens dienen alle Combinanten de Overeenkomst te ondertekenen.

Een Combinatie wijst gedurende de Aanbesteding en uitvoering van de Opdracht een vertegenwoordiger (Penvoeder) aan die gerechtigd is namens de Combinatie op te treden. Communicatie met de Combinatie zal uitsluitend met de Penvoeder geschieden. Tevens is uitsluitend de Penvoeder gerechtigd facturen in te dienen bij de Opdrachtgever en de Opdrachtgever zal uitsluitend aan de Penvoeder bedragen betalen. De verdeling van door de Opdrachtgever aan de Penvoeder betaalde bedragen is een interne aangelegenheid van de Combinatie.

Het vormen van een Combinatie na indienen van een Inschrijving is niet toegestaan en wijzigingen in de samenstelling van de Combinatie na de Inschrijving leidt in beginsel tot uitsluiting. Ook het meer dan één keer aanmelden door een Inschrijver en/of Combinant leidt in beginsel tot uitsluiting.

2.6.2 Onderaanneming

Onderaanneming is toegestaan onder de voorwaarde dat de Hoofdaannemer en tevens inschrijvende partij verantwoordelijk en aansprakelijk is voor de levering van de diensten van de Onderaannemer.

Bij deze constructie treedt de Hoofdaannemer op als Inschrijver. Bij de Inschrijving dient de Inschrijver aan te geven welke Onderaannemer voor welk deel van de Opdracht zal worden ingezet. De Hoofdaannemer is bij deze constructie volledig aansprakelijk voor de gestanddoening van de verplichtingen voortvloeiend uit de Inschrijving alsmede de eventuele uitvoering van het contract. De aansprakelijkheid voor deze Onderaannemer(s) berust in dat geval volledig bij de Inschrijver.

Indien de Hoofdaannemer gebruik maakt van gegevens van een of meer Onderaannemer(s) om zijn geschiktheid voor de Opdracht aan te tonen, dienen alle gevraagde documenten door de Hoofdaannemer ingediend te worden onder vermelding van de organisatie waarvan deze afkomstig zijn.

Indien voor de financiële en economische draagkrachteisen en/of -criteria een beroep op een derde (Onderaannemer) wordt gedaan, dient bij de Inschrijving een verklaring van deze derde te worden gevoegd dat de derde zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor de volledige en juiste uitvoering van de Opdracht door de Inschrijver (Hoofdaannemer) alsmede de eventueel daaruit voortvloeiende schade (zie Invulbijlage 4).

Indien voor de beroepsbekwaamheid en/of technische en/of organisatorische eisen en/of criteria een beroep op een derde (Onderaannemer) wordt gedaan, dient bij de Inschrijving een verklaring van deze derde te worden gevoegd dat de Inschrijver (Hoofdaannemer) daadwerkelijk over de ervaring en middelen van deze derde kan beschikken ten behoeve van de uitvoering (het betreffende gedeelte) van de Opdracht. De Inschrijver (Hoofdaannemer) is verplicht deze derde (Onderaannemer) bij de uitvoering ook daadwerkelijk in te schakelen.

2.6.3 Holding/dochteronderneming

Van een concern mogen slechts meerdere ondernemingen zich inschrijven als Inschrijver (zelfstandig, in Combinatie, of als Onderaannemer), indien zij – op verzoek van de Aanbestedende Dienst – kunnen aantonen dat zij ieder de Inschrijving onafhankelijk van de andere Inschrijvers (waaronder de Inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde concern) hebben opgesteld, en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Kan dit niet door één van de betreffende Inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het betreffende concern behorende Inschrijvers (zie hiervoor Invulbijlage 5).

Ondernemingen behoren tot een concern indien zij:

1. Aan elkaar zijn gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 24a boek 2 Burgerlijk Wetboek of
2. met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 24b boek 2 Burgerlijk Wetboek of
3. aan elkaar zijn gelieerd in aan sub a of sub b vergelijkbare rechtsvormen naar buitenlands recht.

2.6.4 Fusie of overname Gegadigde

Wanneer Gegadigde fuseert, fusieplannen heeft of wordt overgenomen door derden dient Gegadigde dit zo spoedig mogelijk te melden bij de contactpersoon van Opdrachtgever. Deze meldingsplicht geldt ook gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

2.7 Indienen Inschrijving

De procedure verloopt volledig elektronisch via TenderNed. Inlichtingen worden niet telefonisch of per e-mail verstrekt.

Voor het aanmaken van een eigen TenderNed-account dient u zich te registreren. De volledige instructie en overige informatie vindt u op TenderNed. (zie: <http://www.TenderNed.nl>).

De Inschrijving dient - incl. bijbehorende documenten - **uiterlijk 16 augustus 2021 vóór 10:00 uur** te zijn ingediend in de digitale kluis van TenderNed. Elke Inschrijving die na deze deadline wordt ontvangen, wordt ongeldig verklaard en terzijde gelegd. De Inschrijving dient vergezeld te gaan van alle bescheiden die in de Offerteaanvraag en specifiek in het "hoofdstuk 6 Bijlagen" vermeld staan. Aangezien een Inschrijving tot de sluitingsdatum ongeopend blijft, dienen er geen andere dan in deze Offerteaanvraag vereiste stukken bij te worden gesloten.

Indien zich op het moment van inschrijven een storing voordoet op TenderNed, waardoor de tijdige Inschrijving in gevaar komt, moet dit direct worden gemeld via de berichtenmodule van TenderNed. Is TenderNed door de storing niet bereikbaar, dan dient contact te worden opgenomen met de contactpersoon van Opdrachtgever.

Tenzij anders bepaald, blijft een Inschrijver te allen tijde zelf verantwoordelijk voor een tijdige Inschrijving.

2.8 Gestanddoeningstermijn

De termijn van gestanddoening van de Inschrijving is gesteld op zes maanden, gerekend vanaf de sluitingsdatum voor het indienen van de Inschrijving. In verband met de mogelijkheid dat tegen de gunningsbeslissing rechtsmiddelen worden aangewend, dient de Inschrijver de Inschrijving in ieder geval gestand te doen tot 20 kalenderdagen na vonnis van de bevoegde voorzieningenrechter, voor zover deze termijn later eindigt dan de termijn in de eerste volzin.

2.9 Opening Inschrijvingen

De kluis met Inschrijvingen wordt geopend op 16 augustus 2021. Deze opening is niet openbaar. Een bericht van de ontvangen Inschrijvingen zal via TenderNed worden verstuurd naar de Inschrijvers.

Na het openen van de Inschrijvingen zal het inkoopteam de Inschrijvingen controleren op de gestelde voorwaarden en selectie-eisen.

2.10 Gunning

De Aanbestedende Dienst streeft ernaar de beoordeling van de ingediende Inschrijvingen uiterlijk in week 35 van 2021 af te ronden. Op uiterlijk 3 september 2021 verwacht de Aanbestedende Dienst de gunningsbeslissing aan de Inschrijvers te verzenden.

2.11 Voorbehoud

De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor:

1. Alle gegevens uit de Inschrijving inclusief bijlagen alsmede de daarin genoemde documenten op juistheid te controleren (bij derden);
2. De door Inschrijver ingediende documenten die niet voldoen aan de regels van de aanbestedingsprocedure, dan wel niet volledig of onjuist zijn, niet in behandeling te nemen en daarmee de Inschrijving ongeldig te verklaren en terzijde te leggen;
3. Onvolledige Inschrijvingen aan te (laten) vullen. De Aanbestedende Dienst kan nimmer door een Inschrijver worden verplicht tot aanvulling over te gaan dan wel een aanvulling (bij een andere Inschrijver) achterwege te laten respectievelijk ongedaan te maken;
4. Inschrijvers te verzoeken om een toelichting (de Aanbestedende Dienst kan hier nimmer toe worden verplicht);
5. De Inschrijving ongeldig te verklaren en terzijde te leggen indien de Inschrijver haar voor de Opdracht relevante bedrijfsactiviteit staakt.

2.12 Kostenvergoeding

Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van enigerlei kosten in het kader van deze Aanbesteding, ook niet bij stopzetting, onderbreking of heraanbesteding van de Opdracht.

2.13 Wijzigingen

Indien zich wijzigingen in de situatie van de Inschrijver voordoen, waardoor de bij de Inschrijving aangeleverde informatie niet meer juist is, dient de Inschrijver dit zonder uitstel schriftelijk aan de Aanbestedende Dienst te melden. Hierbij dienen de consequenties voor zowel de Inschrijver als de Inschrijving vermeld te worden. De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor de Inschrijver alsnog uit te sluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding indien deze niet meer voldoet aan de gestelde eisen en criteria.

Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst de situatie van de Opdrachtnemer wijzigt, is het hieraan voorafgaande eveneens van toepassing. De Opdrachtgever behoudt zich te allen tijde het recht voor de Overeenkomst te ontbinden, zonder dat de Opdrachtnemer aanspraak heeft op vergoeding van schade/ kosten/ gederfde omzet en/ of winst, wanneer de Opdrachtnemer deze verplichting niet nakomt.

2.14 Uitgangspunten

De volgende voorwaarden gelden op straffe van ongeldigheid voor het indienen van een Inschrijving:

1. De Inschrijving dient conform de volgorde van dit document en de nummering van de Bijlagen te worden ingediend;
2. Leverings-, betalings- en / of andere algemene voorwaarden van de Inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Uitsluitend de ARVODI-2018 (zie Bijlage 3) zijn van toepassing;

3. Het indienen van alternatieven is niet toegestaan;
4. Het indienen van een Inschrijving onder voorbehoud of onder voorwaarde is in geen geval toegestaan en zal direct tot ongeldigheid van de Inschrijving leiden;
5. Alle informatie zoals opgenomen in deze Offerteaanvraag is naar beste kunnen geleverd. Opdrachtgever wijst iedere aansprakelijkheid voor de juistheid of de volledigheid van de informatie zoals opgenomen in deze Offerteaanvraag van de hand. Inschrijvers worden geacht zelf onderzoek te doen naar alle relevante omstandigheden betreffende de Opdracht (onder meer door het stellen van vragen in de ronde van Nota van Inlichtingen);
6. Indien een Inschrijver van mening is dat in de Offerteaanvraag een of meerdere eisen zijn opgenomen waarvan – ook voor een ervaren, deskundige en goed geoutilleerde onderneming of samenwerkingsverband van ondernemingen – nakoming onmogelijk of onredelijk bezwarend is, zodat nakoming van deze eis(en) in redelijkheid niet kan worden gevergd, dan dient de Inschrijver dit direct gemotiveerd schriftelijk te melden bij Opdrachtgever, doch uiterlijk voor de Nota van Inlichtingen. Indien een Inschrijver niet tijdig op de voorgeschreven wijze Opdrachtgever aldus heeft geattendeerd, is die Inschrijver niet ontvankelijk in enige (latere) vordering dienaangaande. Opdrachtgever kan een dergelijke eis laten vervallen.

2.15 Bezwaar tegen de voorgenomen Gunning

De Aanbestedende Dienst informeert Inschrijvers elektronisch over de gunningsbeslissing. De afgewezen Inschrijvers krijgen een termijn van ten minste twintig kalenderdagen na datum verzending van de gunningsbeslissing om tegen de gunningsbeslissing op te komen. Indien een Inschrijver opkomt tegen de gunningsbeslissing, dient dit direct bekend gemaakt te worden aan de contactpersoon voor deze Aanbesteding.

De Aanbestedende Dienst zal de Opdracht definitief gunnen aan de Inschrijvers aan wie voorlopig is gegund, indien voornoemde termijn van twintig kalenderdagen is verstreken zonder dat een kort geding aanhangig is gemaakt, of, indien er tijdig een kort geding aanhangig is gemaakt, de uitspraak in eerste aanleg zich niet tegen definitieve Gunning verzet, en de Aanbestedende Dienst niet tussentijds schriftelijk is teruggekomen op het gunningsvoornemen. Definitieve Gunning kan alleen plaatsvinden als de Inschrijver op het moment van definitieve Gunning nog steeds voldoet aan de eisen met betrekking tot de Uitsluitingsgronden, Geschiktheidseisen en overige minimumeisen.

Indien tijdig een kort geding tegen het voornemen tot gunnen respectievelijk afwijzing aanhangig is gemaakt, zal de Aanbestedende Dienst niet eerder tot definitieve Gunning overgaan totdat de voorzieningenrechter in eerste aanleg uitspraak heeft gedaan.

Ingeval er niet (tijdig) een kort geding aanhangig wordt gemaakt en/of de uitspraak in eerste aanleg van een tijdig aanhangig gemaakt kort geding zich niet tegen de definitieve Gunning respectievelijk de gesloten Overeenkomst verzet, zal een eventueel hoger beroep en/of een bodemprocedure nimmer kunnen leiden tot enige aansprakelijkheid (bijvoorbeeld op het gebied van gemaakte kosten of gederfde winst) van de Aanbestedende Dienst ten opzichte van een (begunstigde en/ of verliezende) Inschrijver.

2.16 Toepasselijk recht

Op deze Aanbesteding en de Overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. Geschillen naar aanleiding van deze Aanbesteding leggen Gegadigde en Opdrachtgever in eerste instantie uitsluitend voor aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

In het belang van een snelle en goede voortgang verzoekt Opdrachtgever iedere belanghebbende om de contactpersoon van Opdrachtgever bij deze Aanbesteding tijdig op de hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, door onder meer betekening van de dagvaarding.

2.17 Conceptovereenkomst

De conceptovereenkomst is het concept van de bij eventuele Gunning te sluiten Overeenkomst. Bij onoverkomelijke problemen dient in de eerste vragenronde, Nota van Inlichtingen (1), te worden aangegeven waarom niet met het desbetreffende artikel van de conceptovereenkomst akkoord kan worden gegaan en wat hiervoor volgens Inschrijver in de plaats zou moeten komen.

Door in te schrijven gaat Inschrijver akkoord met de bij de laatste Nota van Inlichtingen gepubliceerde Overeenkomst. Wanneer de Inschrijver bij Inschrijving bezwaar maakt tegen (een gedeelte van) de Overeenkomst en/ of de eventuele bij Nota van Inlichtingen aangegeven wijzigingen, zal de Inschrijving als ongeldig terzijde worden gelegd.

2.18 Algemene Voorwaarden

De ARVODI-2018 zijn van toepassing. Indien de Inschrijver bezwaar maakt tegen en of meerdere artikelen van deze inkoopvoorwaarden zal de Inschrijver daartoe een aanpassingsvoorstel bij de Nota van Inlichtingen moeten doen. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om aanvullingen, wijzigingen en/of tekstsuggesties wel of niet over te nemen bij de Nota van Inlichtingen. Door het indienen van een Inschrijving gaat Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord met de Algemene Voorwaarden inclusief eventuele wijzigingen bij de Nota van Inlichtingen. De wijzigingen zullen worden opgenomen in de definitieve versie van de Overeenkomst.

2.19 Herstel van fouten en omissies, verduidelijking van de Inschrijving

De Aanbestedende Dienst is gerechtigd een Inschrijving te accepteren indien slechts sprake is van een vormfout of kennelijke verschrijving welke geen inbreuk doet aan de inzichtelijkheid, begrijpelijkheid en inhoud van de Inschrijving van de Inschrijver en de mededinging niet schaadt. De beoordeling hiervan geschiedt uitsluitend door de Aanbestedende Dienst. Het akkoord gaan met een Inschrijving, dan wel het afwijzen ervan vanwege een vormfout of kennelijke verschrijving kan niet worden afgedwongen door een Inschrijver.

2.20 Ongeldige Inschrijvingen

Inschrijvingen die niet voldoen aan de eisen, voorwaarden en formulieren zoals vastgelegd in deze Offerteaanvraag kunnen ongeldig worden verklaard. Inschrijvingen waarin door de Inschrijver formats en/of de standaardtekst van de Standaardformulieren zijn gewijzigd of waaraan tekst is toegevoegd, formulieren niet, niet juist of niet volledig zijn ingevuld, kunnen ongeldig worden verklaard. Het invullen van negatieve getallen en/of prijzen alsmede het invullen van het getal "nul" in formules is niet toegestaan. De Inschrijving kan hiermee ongeldig worden verklaard. Ongeldig verklaarde Inschrijvingen worden terzijde gelegd.

Over een ongeldige Inschrijving wordt een Inschrijver geïnformeerd op het moment van de gunningsbeslissing. Tegen een ongeldig verklaarde Inschrijving staat bezwaar open zoals beschreven in paragraaf 2.15

2.21 Herbeoordeling

Indien vóór definitieve contractondertekening blijkt dat de winnende Inschrijving ongeldig is zal geen nieuwe beoordeling worden uitgevoerd van de overgebleven Inschrijvingen. In dat geval zal de Opdracht worden gegund aan de nummer twee van de oorspronkelijke rangorde, etc.

2.22 Conformeringsvoorwaarden Offerteaanvraag

Door in te schrijven gaat Inschrijver akkoord met de voorwaarden van de Offerteaanvraag (waaronder eventuele onrechtmatigheden), alsook met de (eventueel onwelgevallige) inhoud van de Nota('s) van Inlichtingen, alsmede dat eventuele tegenstrijdigheden in de Aanbestedingsdocumenten of de Inschrijving van de Inschrijver in het voordeel van de Aanbestedende Dienst zullen worden uitgelegd. De interpretatie van de Aanbestedende Dienst prevaleert dus in dergelijke gevallen.

2.23 Stopzetten

Uit deze Offerteaanvraag vloeien geen verplichtingen voort voor de Aanbestedende Dienst anders dan de verplichting om zich aan de in daarin beschreven procedures te houden.

De Aanbestedende Dienst behoudt zich dan ook het recht voor om wegens politieke, bestuurlijke, financiële en/of andere redenen de aanbestedingsprocedure stop te zetten, dan wel geheel of

gedeeltelijk op te schorten. Onder deze redenen vallen in ieder geval - maar niet limitatief - de volgende situaties:

- Het niet beschikbaar hebben van voldoende middelen;
- Het ontbreken van (formeel) positieve besluitvorming aangaande de Gunning;
- Noodzakelijke substantiële aanpassingen aan de inhoud van de Aanbesteding door wijzigingen van wet- en/of regelgeving, overheidsbeleid, et cetera.

3. Vormvoorschriften, Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

3.1. Algemeen

In de volgende paragrafen wordt aangegeven welke informatie Inschrijvers moeten aanleveren ter beoordeling van de Inschrijving op grond van vormvoorschriften, Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen. Hierbij moet gebruik worden gemaakt van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) en de overige Invulbijlagen.

3.2 Vormvoorschriften

3.2.1 Vormvoorschriften Inschrijving

De Inschrijvingen worden eerst beoordeeld op conformiteit met de vormvoorschriften, bestaande uit de in hoofdstuk 2 vermelde indieningsvoorschriften en de in hoofdstuk 3 gestelde voorwaarden, waaronder begrepen volledigheid (zie hoofdstuk 6 Bijlagen).

Conformiteit van de Inschrijving met de indieningsvoorschriften wordt beoordeeld aan de compleetheit en juistheid van aangeleverde stukken en de daarin verstrekte gegevens. Conformiteit met de voorwaarden wordt in eerste instantie beoordeeld aan de hand van de inhoud van de verstrekte informatie.

Een niet-conforme Inschrijving kan ongeldig verklaard worden en terzijde worden gelegd. Hoewel er sprake is van een "facultatieve bepaling", dient de Inschrijver zich te realiseren, dat de Aanbestedende Dienst veelal zal besluiten tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure, om een ongelijke behandeling van Inschrijvers uit te sluiten.

3.2.2 Gegevens over de eigen onderneming

Inschrijver dient de algemene gegevens met betrekking tot de eigen onderneming te verstrekken door invulling van het UEA.

3.3 Uitsluitingsgronden

Hierna worden de Inschrijvingen beoordeeld op de dwingende en de facultatieve Uitsluitingsgronden. Beide Uitsluitingsgronden zijn geheel van toepassing op deze aanbestedingsprocedure.

UEA voor aanbestedingsprocedures

Door middel van het UEA geeft Inschrijver te kennen dat de bovengenoemde dwingende en facultatieve Uitsluitingsgronden niet op Inschrijver van toepassing zijn.

Opdrachtgever kan bij de winnende Inschrijver, voorafgaand aan een definitieve Gunning, het verklaarde op juistheid verifiëren. Hiertoe vraagt de Aanbestedende Dienst bij de winnende Inschrijver de in artikel 2.89 van de Aanbestedingswet genoemde bewijsstukken op. Het kan hierbij gaan om een geldig uittreksel uit het handelsregister, een geldige Gedragsverklaring Aanbesteden en een geldige Verklaring van de Belastingdienst.

Indien de inhoud van deze bewijsstukken niet overeenkomt met wat in het UEA wordt gesteld, dan wordt Inschrijver uitgesloten van de procedure.

Indien op Inschrijver één of meerdere Uitsluitingsgronden van toepassing zijn, wordt de Inschrijving terzijde gelegd en wordt Inschrijver uitgesloten van de aanbestedingsprocedure zoals omschreven in de artikelen 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet, tenzij de in het UEA gegeven Verklaring door Inschrijver hiervoor naar het oordeel van de Aanbestedende Dienst afdoende is of, krachtens jurisprudentie, uitsluiting niet aan de orde kan zijn.

3.4 Geschiktheidseisen

(artikel 2.90 Aanbestedingswet)

Vervolgens worden de Inschrijvingen beoordeeld op de Geschiktheidseisen. Om te toetsen of Inschrijver voldoet aan deze Geschiktheidseisen dient Inschrijver het UEA met betrekking tot de gevraagde ervaringseisen (referenties) in te vullen. Iedere Inschrijver dient aan deze Geschiktheidseisen te voldoen. Indien Inschrijver niet aan de Geschiktheidseisen voldoet wordt de Inschrijving ter zijde gelegd.

Het niet voldoen aan deze Geschiktheidseisen leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure en Inschrijver zal worden uitgesloten dat wil zeggen de Inschrijving wordt dan terzijde gelegd tenzij de in het UEA gegeven reden(en), als gegrond worden beschouwd.

3.4.1 Beroepsbevoegdheid

(artikel 2.98 Aanbestedingswet)

Bewijs van Inschrijving in het Beroeps- of Handelsregister

De Inschrijving dient door een bevoegd persoon namens Inschrijver te worden ondertekend. De bevoegdheid van de ondertekenaar dient te blijken uit een actueel, uittreksel bewijs, waaruit blijkt dat Inschrijver –volgens de eisen die gelden in het land waarin zijn onderneming is gevestigd– is ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister, dan wel een Verklaring of attest onder ede te verstrekken, zoals aangegeven in artikel 2.98 van de Aanbestedingswet.

Binnen Nederland volstaat hiertoe een uittreksel van Inschrijving in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel. Met actueel wordt bedoeld een geldig bewijs van Inschrijving dat op het moment van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden (terugrekenend vanaf de uiterste sluitingsdatum van indiening Inschrijving).

Indien ondertekend wordt door een Gemachtigde dient de Machtiging toegevoegd te worden aan de Inschrijving.

Indien de Inschrijving wordt ingediend door een samenwerkingsverband (Combinatie), dient ieder lid van het verband een recent bewijs van Inschrijving van de onderneming in het nationale Beroeps- of Handelsregister in te dienen bij de Inschrijving.

3.4.2 Financieel-economische draagkracht

(artikel 2.91 Aanbestedingswet)

In het UEA verklaart Inschrijver aan onderstaande genoemde Geschiktheidseisen te voldoen.

Continuïteit

De Controleverklaring, afgegeven bij de meest recente jaarrekening van de onderneming van Inschrijver, mag geen zogenaamde 'continuïteitsparagraaf' bevatten, waarin de accountant een voorbehoud maakt of zorg uit met betrekking tot de continuïteit van bedrijfsvoering.

Bij Inschrijving door een samenwerkingsverband (Combinatie), verklaart Inschrijver dat bij geen van de deelnemers van de Combinatie sprake is van een continuïteitsparagraaf in de Controleverklaring afgegeven bij de meest recente jaarrekening.

Inschrijver stemt toe dat vóór Gunning de Aanbestedende Dienst desgevraagd bewijsstukken kan opvragen voor bovenstaande eis. Als bewijs wordt geaccepteerd een kopie van de desbetreffende Controleverklaring of een separate (bevestigende) Verklaring afgegeven door de accountant.

Bij Inschrijving door een Combinatie dient ieder lid van dit verband aan bovenstaande eis te voldoen en, desgevraagd, bovenstaand gevraagd bewijs te overleggen.

Verzekering

Voor de Aanbestedende Dienst is het van belang dat Inschrijver voldoende verzekerd is tegen bedrijfs- en beroepsrisico's. Inschrijver dient derhalve aan te tonen op het moment van Gunning op adequate wijze verzekerd te zijn of worden voor bedrijfsaansprakelijkheid en/of beroepsaansprakelijkheid.

Inschrijver dient op verzoek van de Aanbestedende Dienst voor definitieve Gunning:

Een recent bewijs van verzekering voor bedrijfsaansprakelijkheid en beroepsaansprakelijkheid aan te leveren, door overlegging van een gewaarmerkte kopie(ën) van de verzekeringspolis(sen) of een Verklaring van de verzekeraar waaruit duidelijk blijkt:

1. de dekking; en
2. de maximale dekking per aanspraak en per verzekeringsjaar; en
3. de geldigheidsduur van de verzekering.

De Inschrijver aan wie is gegund verplicht zich contractueel om de verzekering, die voldoet aan de vereisten, onder dezelfde voorwaarden en met minimaal de verzekerde bedragen te handhaven, gedurende de gehele contractperiode.

In het UEA verklaart Inschrijver aan bovengenoemde Geschiktheidseisen te voldoen.

Indien een Inschrijving wordt ingezonden door een Combinatie, dient ieder lid van dit verband te voldoen aan de gestelde verzekering eisen en, derhalve, het bovenstaand gevraagde bewijs te overleggen.

3.4.3. Technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid

(artikel 2.93 en 2.98 Aanbestedingswet)

In het UEA geeft Inschrijver aan te voldoen aan onderstaande gevraagde ervaringseisen.

Beheersing Nederlandse taal

Het verantwoordelijk management en de met de uitvoering van de Opdracht belaste Medewerkers dienen de Nederlandse taal voor zover relevant voor de uitvoering van de Opdracht en de contractuele verplichtingen in voldoende mate te beheersen.

Ervaringseisen

Inschrijver dient over aantoonbare kennis en ervaring te beschikken. Door de Aanbestedende Dienst zijn de volgende ervaringseisen, vastgesteld overeenkomend met essentiële onderdelen van de Opdracht.

Gevraagde ervaringseisen (kerncompetentie):

Inschrijver heeft ervaring met Wmo-vervoer voor één gemeente van meer dan 90.000 inwoners.

De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor met betrekking tot de opgegeven ervaringseisen en kerncompetentie navraag te doen bij de betreffende referent(en).

In het UEA geeft Inschrijver in eerste instantie aan te voldoen aan bovengenoemde ervaringseisen.

Om de betrouwbaarheid van de referentie opgave te zekeren, behoudt de Aanbestedende Dienst zich het recht voor om – indien nog nodig - voorafgaand aan definitieve Gunning te vragen dat de opgegeven referentie aangetoond dient te worden door een ondertekende Verklaring van de betreffende Opdrachtgever (conform artikel 2.93 lid 2 Aanbestedingswet).

4. Programma van Eisen

Aan alle onderstaande functionele eisen in dit hoofdstuk dient zonder voorbehoud voldaan te worden dan wel kennis genomen te zijn. Door in te schrijven gaat de Opdrachtnemer onvoorwaardelijk akkoord met deze eisen.

4.1 Algemene Eisen

1. Indien u tijdens de contractfase gebruik gaat maken van één of meerdere Onderaannemers, dient u Opdrachtgever hiervan tijdig én voorafgaand aan de inzet van de Onderaannemer(s) schriftelijk op de hoogte te brengen.

Alle Onderaannemers moeten op de hoogte zijn van de eisen binnen deze Opdracht en moeten voldoen aan deze uitvoeringseisen. De gecontracteerde Opdrachtnemer is en blijft het eerste aanspreekpunt én is verantwoordelijk voor het naleven van de eisen van de in te zetten Onderaannemers. Het is niet toegestaan dat onderaannemers de ritten uitbesteden aan andere vervoerders of aan eigen onderaannemers.

2. U bent verplicht te allen tijde de van toepassing zijn actuele wet- en regelgeving waaronder in ieder geval de Wmo 2015, flankerende landelijke regelgeving, landelijke beleidskaders en de bij Opdrachtgever van toepassing zijnde Verordening maatschappelijke ondersteuning toe te passen. Zie ook:

voor Amstelveen:

<http://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/XHTMLoutput/Actueel/Amstelveen/CVDR463709.html>

of voor Aalsmeer:

<https://www.aalsmeer.nl/bestuur-organisatie/decentraleregeling/verordening-maatschappelijke-ondersteuning-gemeente-aalsmeer-2017>

3. Opdrachtgever vindt het belangrijk dat iedereen kan meedoen in de samenleving en perspectief heeft op werk en inkomen, naar kennis en kunde. Door middel van het opnemen van SROI in de inkopen, beoogt Opdrachtgever dat haar investeringen, naast het 'gewone' rendement, ook een concrete sociale winst opleveren door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt kansen op werkgelegenheid te bieden. Bij Aanbestedingen met een waarde groter dan € 214.000 (exclusief btw) dienen Opdrachtnemers uitvoering te geven aan de verplichting inzake SROI. Door uw Inschrijving verklaart u zich akkoord met de toepassing van Social Return. De mogelijkheden die Opdrachtnemers hebben om dit toe te passen zijn breed.

Bijlage 4 Toepassing Social Return On Investment beschrijft de randvoorwaarden en de mogelijkheden voor het realiseren van Social return bij de uitvoering van de Opdracht.

4. U stemt in met het Privacy Convenant (zie bijlage 5). Dit convenant maakt onderdeel uit van de met u af te sluiten Overeenkomst. De overweging hiervoor is dat u in het kader van de Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt om uw diensten te verrichten. Het is van belang dat deze gegevensverwerking rechtmatig en zorgvuldig geschiedt en dat geheimhouding van de persoonsgegevens die de Opdrachtgever en Opdrachtnemer aan elkaar verstrekken wordt gegarandeerd. De afspraken voor de gegevensverwerking zijn vastgelegd in bijlage 5.
5. De Opdrachtgever heeft het recht om steekproefsgewijs controle te houden of hiervoor een onafhankelijk adviesbureau in te schakelen. 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. In voorkomende situaties dient de Opdrachtnemer kosteloos medewerking te verlenen aan het onderzoek.
6. 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 verbeterplan aan te leveren bij de Opdrachtgever.

7. U werkt mee aan cliëntervaringsonderzoeken van de Opdrachtgever. De resultaten worden besproken met de Opdrachtnemer. Indien noodzakelijk stelt de Opdrachtnemer naar aanleiding hiervan een verbeterplan op. Het doel is het gezamenlijk verbeteren van de kwaliteit van het Wmo-vervoer en de dienstverlening. De Opdrachtnemer werkt hier kosteloos aan mee.
8. 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. Ook wordt verwacht dat de Opdrachtnemer samenwerking opzoekt met alternatieve, lokale vervoerders (zodat overlap zoveel mogelijk wordt voorkomen en vervoer efficiënt ingezet kan worden).
9. 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 het doorvoeren van deze ontwikkelingen en eventuele aanpassingen met betrekking tot de uitvoering van het vervoer.
10. De Opdrachtnemer verplicht zich gedurende de vastgestelde contractperiode het vervoer te verzorgen, zonder zich te kunnen beroepen op eventuele belemmeringen als ziekte van chauffeurs en/of mankementen aan het materiaal en/of een tekort aan materiaal. Dit geldt ook voor Combinanten en Hoofd-Onderaannemers.

TX-keurmerk:

11. Het TX-keurmerk is verplicht. **Bij Inschrijving** dient aangetoond te worden of de Inschrijver inclusief de eventuele Onderaannemers in het bezit zijn van het TX-keurmerk, dan wel het ISO9001:2015 certificaat indien het een niet daadwerkelijk bij de uitvoering betrokken partij betreft.
12. Op het moment dat de Opdrachtnemer (of één van de andere betrokken partijen) gedurende de uitvoering van de Overeenkomst het TX-keurmerk kwijtraakt, dan stelt de Opdrachtnemer de Opdrachtgever per omgaande hiervan op de hoogte en treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg. Gezamenlijk wordt vastgesteld wat de consequenties zijn van het kwijtraken van het keurmerk voor de uitvoering van onderhavige Opdracht én dient de Opdrachtnemer een verbeterplan in.

4.2 Informatie en communicatie

Eisen aan de centrale:

13. De centrale dient tijdens de operationele uren voortdurend in directe verbinding te kunnen staan met de in het systeem aanwezige voertuigen. De centrale dient voor alle betrokkenen minimaal dagelijks tussen 07.00 uur en het eindigen van de laatste reizigersrit bereikbaar te zijn. 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.

Software:

14. De Opdrachtnemer dient te werken met een geautomatiseerd ritregistratiesysteem waarin de Opdrachtnemer de ritreserveringen opneemt, rekening houdend met alle eisen die zijn gesteld aan het vervoer.
15. 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.
16. De software dient in staat te zijn de Statusmeldingen te verwerken en te produceren.
17. 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.

18. De software dient bij ritreservering van reizigers een betrouwbare ophaaltijd te kunnen bepalen, die is afgestemd op de wens van de reiziger, de beschikbare capaciteit en reeds ingeboekte ritten.
19. Indien gedurende de contractperiode de systeemkenmerken (de spelregels die gelden binnen het vervoersysteem) wijzigen dient de Opdrachtnemer de noodzakelijke aanpassingen binnen maximaal één maand te verwerken in de software.
20. In de software dient een mogelijkheid aanwezig te zijn om snel adresgegevens te kunnen vinden van bijvoorbeeld kerken, winkels, ziekenhuizen, stations, openbare gebouwen en/of Wmo-haltes (de huidige haltes dienen blijven te bestaan).
21. De Opdrachtnemer update de geografische kaartgegevens die zijn opgenomen in de software minimaal éénmaal per halfjaar, zodat nieuwe straten en adressen toegevoegd worden.
22. Ritreserveringen zijn mogelijk via telefoon, internet (24/7), app/mobiele website (24/7), e-mail (24/7) en teksttelefoon voor blinden en slechtzienden. 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. Een digitale bevestiging is ook mogelijk na een telefonische reservering.

Telefonische bereikbaarheid:

23. De Opdrachtnemer gebruikt een centraal telefoonnummer voor ritreserveringen, waarbij voor beide gemeenten een eigen telefoonnummer wordt gebruikt. De telefoonnummers zijn eigendom van de Opdrachtgever.
24. De gesprekskosten mogen niet meer bedragen dan de werkelijke gesprekskosten van het lokale telefoontarief.
25. De capaciteit van de telefooncentrale en de personele bezetting zijn afgestemd op het aantal gebruikers en de verwachte vervoerstroom.
26. Het is niet toegestaan een keuzemenu te hanteren.
27. De reiziger (of persoon die namens de reiziger de ritbestelling plaatst) krijgt direct een medewerker van de Opdrachtnemer aan de lijn, die zowel een ritaanvraag als een informatieaanvraag kan verwerken.
28. De Opdrachtnemer neemt alle inkomende telefoongesprekken op en bewaart deze gedurende drie maanden, waarbij de privacy van de reiziger wordt geborgd. De reiziger wordt hierover tijdens het gesprek geïnformeerd.
29. De reiziger dient binnen 20 seconden te woord te worden gestaan. 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.
30. Indien de reiziger na 20 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.

Bereikbaarheid via internet:

31. 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 ommekeer 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. Dit geldt tevens voor telefonisch aangevraagde ritten.
 - 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, inclusief de kosten van de rit.

Deze functionaliteiten dienen goed toegankelijk te zijn en tevens geschikt voor smartphone of een app/mobiele website. De Opdrachtgever dient op ieder gewenst moment toegang te kunnen krijgen in de reizigershistorie van de reizigers.

Calamiteiten:

32. Incidenten tijdens het vervoer, in het bijzonder ongevallen met letsel, moet Opdrachtnemer binnen één uur na het incident melden bij Opdrachtgever per telefoon en mail.
33. Waar de uitvoering 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 de uitvoering van de dienstverlening.
34. 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.

4.3 Reizigers en reismogelijkheden

Reizigers:

35. Het Wmo-vervoer van de Opdrachtgever is een collectief vervoersysteem met een gesloten karakter. Dit betekent dat
- het combineren van reizigers in het kader van Wmo-vervoer in één voertuig is toegestaan;
 - het combineren van reizigers van andere vervoerssystemen, na toestemming van de Opdrachtgever is toegestaan, m.u.v. straattaxi (particuliere taxi);
 - dat enkel door de Opdrachtgever hiertoe geïndiceerde reizigers (en eventuele begeleiders binnen dezelfde rit) hiervan gebruik kunnen maken;
 - dat de reiziger in het bezit is van een vervoerpas en deze dient te kunnen tonen tijdens het reizen in de taxi.
36. Gezien de doelgroep en wetgeving moet het mogelijk zijn maatwerk te leveren, onder meer met betrekking tot bagage, specifieke indicaties, medereizigers, etc.

Ritplanning:

37. De uitvoering van onderhavige Opdracht betreft het taxivervoer met een gesloten karakter van deur-tot-deur en/of vervoer van deur-tot-halte (of v.v.).
38. 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.
39. 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.
40. De Opdrachtnemer heeft een vervoersplicht. Dat wil zeggen dat eenieder die vervoerd wil worden en vanuit de betreffende gemeente geïndiceerd is, met uitzondering van liggend vervoer, toegang heeft tot het vervoersysteem en zich conformeert aan de gestelde

voorwaarden.

41. De Opdrachtnemer is verplicht de planning van zijn vervoercapaciteit af te stemmen op de te verwachten vervoersvraag op de diverse specifieke dagen in het jaar, dagen van de week en uren van de dag.

Kenmerken en indicaties:

42. Het vervoer omvat zowel reizigers die kunnen lopen als reizigers die rolstoelgebonden zijn. Het meenemen van een scootmobiel en rollator is toegestaan binnen het vervoersysteem van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer is verplicht om altijd passend vervoer te leveren.
43. De reiziger dient vervoerd te worden in een voertuig dat aansluit bij een eventuele specifieke indicatie.
44. Binnen de reizigersgroep kent de Opdrachtgever daarom een aantal specifieke indicaties ten aanzien van het vervoer waarvoor de Opdrachtnemer passend vervoer moet leveren, te weten:
- Rolstoel: Dit betreft het vervoeren van een rolstoelgebonden reiziger in een rolstoel. 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.
 - Het meenemen van hulpmiddelen.
 - Medische begeleiding: een reiziger die een door de gemeente afgegeven indicatie heeft voor een begeleider, moet vergezeld zijn van een begeleider. Voor deze medisch begeleider is geen reizigersbijdrage verschuldigd.
 - Individueel vervoer: de Klant met zijn medisch begeleider of medereizigers (twee of meer). De rit van een reiziger mag niet gecombineerd worden met de rit van andere reizigers.
 - Personenauto: een reiziger moet verplicht in een personenauto (voertuig geschikt voor maximaal drie passagiers) worden vervoerd.
 - Bus: een reiziger moet verplicht in een taxibus worden vervoerd.
 - Voorin: een reiziger moet verplicht voorin in het voertuig plaatsnemen gedurende de rit.
 - Avond: een reiziger mag uitsluitend in de avond (vanaf 18:00 uur) gebruik maken van het vervoersysteem.
 - Gezinsvervoer: dit betekent dat gezinsleden van de Wmo pashouder meereizen zonder te betalen. Dit is een indicatie die gemeente afgeeft. Bij de indicatie gezinsvervoer reserveert de Wmo reiziger als het ware het voertuig. De gemeente legt vast hoeveel mensen de Wmo reiziger mee mag nemen. Dit kunnen er maximaal vijf zijn. De Wmo-reiziger betaalt alleen voor zichzelf de Wmo reizigersbijdrage. De overige passagiers rijden kosteloos mee. De Wmo-reiziger kan ervoor kiezen om met of zonder één of meerdere gezinsleden te reizen. Als hij dit wil, dan moet hij dit bij het boeken van de rit aangeven.

De Opdrachtnemer ontvangt voor aanvang van de daadwerkelijke uitvoering een bestand met deze situaties van de Opdrachtgever.

45. Een reiziger mag maximaal twee medereizigers meenemen. Ook voor de medereiziger dient een eigen bijdrage te worden betaald (met uitzondering van een medisch begeleider of kinderen tot 4 jaar). Dit geldt alleen voor reizigers met een Wmo-indicatie. Reizigers met een 65+ indicatie (Amstelveen) mogen geen begeleiders meenemen.

Bagage:

46. Ten aanzien van bagage geldt het volgende:
- Een reiziger mag zonder een indicatie, hulpmiddelen, zoals een rollator en andere loophulpmiddelen, gratis meenemen.
 - Een reiziger mag gratis een gecertificeerde blindengeleidehond en/of hulphond meenemen. Andere huisdieren mogen niet worden vervoerd, m.u.v. kleine huisdieren in tas/bench op schoot.
 - Een reiziger mag gratis maximaal één bagagestuk meenemen indien dit geen zitplaats inneemt en niet lastig, 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 (of meer bagage dan aangemeld) ligt de uiteindelijke beslissing van wat wel en niet mee kan bij de chauffeur, in overleg met de centrale.

Vervoersgebied (zie bijlage D) en reismogelijkheden:

47. Ten aanzien van het vervoersgebied en reismogelijkheden geldt het volgende
- Iedere gemeente heeft een eigen vastgesteld vervoersgebied.
 - Een reiziger mag binnen dit vervoersgebied onbeperkt reizen tegen het Wmo-/ 65+ reizigerstarief.
 - Indien de bestemming van de rit buiten het vervoersgebied van de Opdrachtgever valt, dan worden de kilometers buiten het gebied tegen commercieel tarief betaald door de reiziger.
 - Indien er sprake is van Ritten die het vervoersgebied uit gaan, dient de Opdrachtnemer de reiziger te informeren over het bovenregionaal vervoer (Valys).
 - Het is mogelijk dat de Opdrachtgever Puntbestemmingen buiten het vervoersgebied definieert waar een reiziger tegen het Wmo-reizigerstarief naar toe kan reizen.

4.4 Uitvoering

Operationele tijden:

48. De bedieningsperiode is dagelijks van 07.00 uur tot en met 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 24.00 uur.
49. Uitzondering vormt hierop de avond van 31 december, waarop de bedieningstijd eindigt om 20:00 uur.
50. De Opdrachtgever kan als hij dit nodig vindt gedurende de contractperiode de openingstijden en beschikbaarheid van het vervoer verkorten of verlengen. De gevolgen voor de Opdrachtnemer met betrekking tot de benodigde tijd voor implementatie van de wijzigingen worden in overleg besproken met de Opdrachtgever.

Ritreserveringsproces:

51. 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:

52. Het boekingsraam/vooraanmeldtijd is het verschil tussen het moment van reserveren en de afgesproken ophaaltijd. De Opdrachtnemer heeft altijd een vervoersplicht, echter is de mate waarin de Opdrachtnemer moet voldoen aan de wens van de reiziger afhankelijk van het moment dat de ritreservering bij de Opdrachtnemer binnenkomt:
- Ritten dienen door de reiziger minimaal 1 uur vooraf geboekt te worden. Dit geldt ook voor reserveringen via internet (website, e-mail, app).
 - Voor ritten met een gewenste aankomsttijd bedraagt de vooraanmeldtijd minimaal 2 uur (prioriteitsrit: uitsluitend in geval van een prioriteit, zoals begrafenis/crematie, huwelijk of examen, theater/bioscoop,).
 - Reserveren binnen 1 uur voor het gewenste ophaaltijdstip is mogelijk, maar dan heeft de reiziger geen garantie dat deze gewenste tijd ook mogelijk is. In overleg tussen de reiziger en centrale wordt een ophaaltijd afgestemd.
 - Voor ritten met een gewenste vertrektijd tussen 07.00 uur en 08.00 uur geldt dat de reiziger de voorgaande dag een rit dient te hebben gereserveerd.
 - 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:

53. Het ophaalvenster is het verschil tussen de vroegste ophaaltijd en de laatst mogelijke ophaaltijd.
54. 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.

55. 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 aankomstijdstip. In alle gevallen wijst de Opdrachtnemer de reiziger op het ophaalvenster.

Gewenste vertrektijd:

56. De reiziger geeft de gewenste vertrektijd minimaal één uur vooraf door aan de centrale.
57. De reiziger 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 data-apparatuur.

Aankomsttijd bij prioriteitsritten:

58. De reiziger geeft de gewenste aankomsttijd uiterlijk 2 uur voor de gewenste aankomsttijd door aan de centrale. Dit is uitsluitend mogelijk als er sprake is van een Prioriteitsrit.
59. In overleg wordt de ophaaltijd vastgesteld.
60. Het voertuig moet tijdig, maar maximaal 15 minuten voor de afgesproken aankomsttijd op het gewenste aankomstadres aanwezig zijn. Dit moment van aankomst dient te worden geregistreerd in de data-apparatuur.

Vaste ritten:

61. Vaste ritten (regelmatig terugkerende ritten, bijvoorbeeld elke week dezelfde rit) zijn voor maximaal 3 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.
62. 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: 1^e en 2^e Kerstdag, 1^e en 2^e Pinksterdag, 1^e en 2^e Paasdag, Hemelvaartsdag, Koningsdag en Nieuwjaarsdag.
63. De Opdrachtnemer dient een reiziger die een vaste rit wil reserveren actief te wijzen op deze regeling.

Bevestiging ritreservering:

64. De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer dat iedere bestelling van een rit in eenzelfde volgorde verloopt. Hiervoor dient de Opdrachtnemer tijdens de implementatie een bescrypt dat voor medewerkers als leidraad geldt aan de Opdrachtgever ter goedkeuring te overhandigen. Hierin moet zijn opgenomen welke vragen de telefonist(e) dient te stellen om alle gegevens te verkrijgen die nodig zijn om de rit te bestellen en in welke volgorde deze worden gevraagd.
65. Als afsluiting deelt de telefonist(e) 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, gegevens terugbelservice (indien van toepassing) en de ritkosten.
66. 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.

Centrale regie:

67. 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 communicatieactiviteiten).
68. De centrale regie stuurt de voertuigen direct aan.
69. 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/centrale onderaannemer) om dit te verifiëren.
70. 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 A.

Stiptheid:

71. In het geval van een opgegeven ophaaltijd geldt een maximale spreiding in de ophaaltijd van 15 minuten en 00 seconden vóór en 15 minuten en 00 seconden ná 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.
72. 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 15 minuten en 00 seconden voor de opgegeven aankomsttijd worden afgezet.
73. 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 15 minuten en 00 seconden daarvoor.
 - Het gewenste vertrektijdstip en 15 minuten en 00 seconden daarna.
74. 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 15 minuten en 00 seconden daarvoor.

Toegestane reistijd:

75. 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.
76. Uit kwaliteitsoverwegingen voor de reiziger stelt de Opdrachtgever de eis dat bij omrijden voor een combinatie de reiziger niet langer onderweg is dan 1,5 maal de directe reistijd.
77. Bij het bepalen van de reistijd en omrijdtijd wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbrekingen, openstaande bruggen, omleidingen en files. Eventuele extra kosten kunnen niet bij de Opdrachtgever in rekening gebracht worden.
78. 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.
79. 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 Easy Travel Europa of een andere minimaal gelijkwaardige routeplanner die goedgekeurd is door de Opdrachtgever.

Wegtype	Snelheden (in km/h)
Autosnelweg	100
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

80. 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.
81. De systematiek van de routeplanning is ook van toepassing voor het vaststellen of een rit uitgevoerd wordt binnen het vervoersgebied.

Communicatie:

82. De Opdrachtgever hecht grote waarde aan het vergroten van de zekerheid bij de reiziger over het daadwerkelijke ophaaltijdstip. De Opdrachtnemer dient contact te zoeken met de reiziger in de volgende drie situaties: terugbelservice, vertragingsservice en te-vroeg belservice. Alle telefoon- of tekstberichtacties dient de Opdrachtnemer te loggen, te koppelen aan het ritnummer en als Statusmelding vast te leggen.

Terugbelservice:

83. 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.

Vertragingsservice:

84. 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 voor 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.

Te-vroegbelservice:

85. 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 het 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.

Ophalen van de reiziger:

86. 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).
87. Indien de terugbelservice tussen 5 en 12 minuten voor aankomst bij het ophaaladres is geactiveerd en nadat de chauffeur zich heeft gemeld (aangebeld), 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. De reiziger is voor vertrek, indien mogelijk, door chauffeur ingelicht.

Afmelden van ritten en loosritten:

88. Gereserveerde ritten kunnen tot 60 minuten voor het eerder afgesproken vertrektijdstip worden afgemeld bij de Opdrachtnemer (zowel telefonisch als via internet).
89. Ritten die niet of te laat door de reiziger worden afgemeld en daarna niet zijn uitgevoerd, gelden als niet uitgevoerde ritten. Deze ritten moeten wel worden geregistreerd, maar mogen door de Opdrachtnemer niet in rekening worden gebracht bij de Opdrachtgever. In de registratie dient onderscheid te worden gemaakt in een loosmelding (niet aanwezig zijn) of late afmelding (waardoor de rit niet is uitgevoerd).
90. 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.
91. 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. Voorafgaand aan het achterlaten van een briefje dient telefonisch contact te zijn gezocht met de reiziger om er zeker van te zijn dat er sprake is van een loosmelding. 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.
92. Indien de vervoerder 30 minuten of meer te laat is, inclusief de marge van 15 minuten, dus totaal 45 minuten, kan de pashouder contact opnemen met de klantenservice om de rit te annuleren. De pashouder mag hierna op kosten van de Opdrachtnemer een reguliere taxi bestellen om de rit uit te voeren. De pashouder schiet de kosten voor een reguliere taxi zelf voor en declareert vervolgens deze kosten bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer vergoedt deze kosten binnen twee weken na het indienen van de declaratie.

4.5 Personeel

93. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inzet van uitsluitend chauffeurs met een geldige chauffeurspas. De Opdrachtnemer heeft een meldingsplicht op het moment dat er sprake is van onwenselijk gedrag van de chauffeurs of van de passagiers. Melding dient binnen 48 uur plaats te vinden. Indien dit gedrag van directe invloed is (geweest) op de reizigers, dient dit onmiddellijk aan de Opdrachtgever gemeld te worden.

Chauffeurs:

94. Aan de in te zetten chauffeurs worden de volgende eisen gesteld. De chauffeur:
- Voldoet aan de wettelijke eisen voor een taxichauffeur.

- Vervoert Reizigers veilig en past de rijstijl aan de weersomstandigheden aan.
 - Bezit goede sociale vaardigheden.
 - Hanteert een servicegerichte en klantvriendelijke instelling.
 - Heeft kennis (door ervaring en/of opleiding) van de omgang met de gebruikersgroepen.
 - Herkent diverse beperkingen en ziektebeelden van de doelgroep en kunnen hiermee omgaan.
 - Is in het bezit van het certificaat Levensreddend Handelen (of aantoonbaar gelijkwaardig). Op verzoek dienen certificaten te worden overhandigd aan de Opdrachtgever.
 - Is op de hoogte van (interne) protocollen en gemaakte (uitvoerings)afspraken binnen onderhavige Opdrachten en leeft deze na.
 - Is op de hoogte van het calamiteitenprotocol van de Opdrachtnemer en weet hoe te handelen in geval van calamiteiten. Incidenten waar reizigers bij betrokken zijn dienen te worden gemeld bij de betreffende gemeente.
 - Heeft kennis en ervaring met het opklappen, bedienen en vastzetten van de verschillende hulpmiddelen zoals (elektrische) rolstoelen en rollators.
 - Heeft een goede kennis van wegen, straten en openbare gebouwen binnen het vervoersgebied.
 - Kan de navigatieapparatuur in het voertuig bedienen.
 - Kan de registratieapparatuur in het voertuig bedienen en heeft kennis van de te gebruiken Statusmeldingen.
 - Heeft goede kennis van de spelregels van het vervoersysteem.
 - Is tijdens het vervoer correct gekleed.
 - Heeft – aantoonbaar door de Opdrachtnemer – met goed gevolg een training gevolgd van Het Nieuwe Rijden en past dit toe in de dagelijkse praktijk.
 - Ziet erop toe dat er in de vervoermiddelen geen dranken en voedingsmiddelen worden gebruikt, met uitzondering van personen die dit om medische redenen moeten.
95. Aan iedere chauffeur die wordt ingezet voor het vervoer van rolstoelafhankelijke reizigers worden de volgende aanvullende eisen gesteld:
- De chauffeur ziet erop toe dat rolstoelen en reizigers altijd goed worden vastgezet alvorens te gaan rijden.
 - De chauffeur dient een aantoonbare opleiding en/of ervaring met betrekking tot dit vervoer te hebben, bijvoorbeeld door het volgen van een cursus met aandacht voor het veilig vastzetten en vervoeren van mensen in een rolstoel.
 - De chauffeur heeft voldoende kennis (door ervaring of opleiding) van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS). De chauffeur werkt volgens de meest actuele Code VVR.
96. Aan de dienstverlening van de chauffeur worden de volgende eisen gesteld. 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 indien nodig 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.
 - 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.

97. Aan iedere chauffeur die wordt ingezet voor het vervoer van rolstoelafhankelijke reizigers worden de volgende aanvullende eisen ten aanzien van de dienstverlening gesteld. De chauffeur:
- Rijdt een rolstoel (eventueel inclusief inzittende) in en uit het voertuig.
 - Zet rolstoelen verantwoord vast volgens de richtlijnen van de code VVR.
 - Voldoet aan de eisen die de code VVR stelt ten aanzien van de omgang door de chauffeur met mensen met functiebeperkingen.
 - Zorgt in voorkomende gevallen voor het opbergen van rolstoelvastzetmateriaal, zodat dit geen gevaar oplevert tijdens het rijden of tijdens het in- en uitstappen.
 - Zorgt er voor dat wanneer een reiziger de overstap uit de rolstoel kan maken naar een reguliere zitplaats, deze overstap altijd gemaakt moet worden.
98. Zowel voor de Opdrachtnemer als de chauffeurs die ingezet worden voor het vervoer van rolstoelafhankelijke Klanten geldt dat zij bekend zijn met en handelen conform de meest actuele handreiking Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (Code VVR).

Personeel centrale:

99. De volgende eisen worden gesteld aan het personeel van de centrale dat de contacten met de reiziger en Opdrachtgever onderhoudt:
- 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.

4.6 Materieel

100. In te zetten voertuigen:

- De Opdrachtnemer vervoert de reiziger altijd in een voor hem/haar geschikt voertuig.
- De Opdrachtnemer moet beschikken over voldoende voertuigen met een of meerdere rolstoelplaats(en).
- De Opdrachtnemer heeft de vrijheid de vervoersmiddelen ook in te zetten voor andere vormen van taxivervoer indien dit geen consequenties heeft voor het Wmo-vervoer.
- 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 waar nodig zijn deze voorzien van een greepprofiel en/of kinbeschermer).

Voor rolstoelvervoer 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 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.
- De chauffeur is verantwoordelijk voor het verantwoord en veilig vastzetten van de rolstoel.
- Niet-gebruikt vastzetmateriaal moet volledig en veilig opgeborgen kunnen worden.

Algemene eisen:

101. 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);
- in het voertuig dienen een complete verbandtrommel, brandblusser, noodhamer en gordelsnijder aanwezig te zijn. De Opdrachtnemer ziet er op toe dat de inventaris indien nodig wordt aangevuld;

- de voertuigen 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;
- alle voertuigen zijn voorzien van werkende navigatieapparatuur met actuele software.
- in de voertuigen is communicatieapparatuur voor directe handsfree communicatie tussen centrale en voertuig aanwezig;
- alle voertuigen 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 aanvullend adresinformatie weergeven voor de chauffeur;
- hebben voldoende ruimte voor het vervoeren van hulpmiddelen en handbagage;
- ieder voertuig is voorzien van klimaatbeheersing/airco;
- de Opdrachtnemer draagt te allen tijde zorg voor veilig vervoer. Dit betekent dat het verplicht is om in de winterperiode de voertuigen zijn te voorzien van winterbanden of all weather banden;
- (rolstoel)bussen hebben een zitplaatsopstelling waarbij de stoelen en banken allemaal in één richting staan.

Milieueisen:

102. De bij de uitvoering van de Opdracht in te zetten voertuigen voldoen minimaal aan de Euro VI-norm (lichte voertuigen tot 3.500 kg), Voor voertuigen vanaf 3.500 kg geldt de Euro VI-norm of zijn zero-emissie. Indien de Opdrachtnemer gedurende de contractperiode de voor de uitvoering van de Opdracht in te zetten voertuigen vervangt of voertuigen inzet, aanvullend op het reeds bestaande wagenpark, dienen deze te voldoen aan de hoogst geldende milieunorm op het moment van aanschaf.
103. De Opdrachtgever streeft ernaar om het gebruik van schone en duurzame transport-brandstoffen te stimuleren. Gedurende de looptijd van het contract kunnen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met elkaar in overleg treden hoe verder bijgedragen kan worden aan deze doelstelling. Tijdens de overlegmomenten worden de ontwikkelingen besproken.
104. Over 3 jaar moet 50% van het wagenpark wat gebruikt wordt voor het Wmo vervoer in Amstelveen-Aalsmeer elektrisch worden aangedreven, en over 5 jaar moet dit 75% elektrisch zijn.

4.7 Klachten en Meldingen

Klachten:

105. Alle klachten moeten via een klachtenmonitor worden vastgelegd en inzichtelijk zijn voor de Opdrachtgever.
106. De Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle Klachten die schriftelijk, telefonisch, via de website of per e-mail zijn ingediend.
107. Klachten welke rechtstreeks bij de Opdrachtgever binnen komen worden door de Opdrachtgever direct per beveiligde mail doorgestuurd naar de Opdrachtnemer.
108. De Klachten worden op de dag van ontvangst geregistreerd in een klachtenmonitor. De ontvangen Klachten en de afhandeling daarvan worden voor de Opdrachtgever, beschikbaar gesteld via een klachtenmonitor.
109. De Opdrachtnemer registreert van iedere Klacht de volgende gegevens:
- naam indiener klacht;
 - naam en geboortedatum geïndiceerde reiziger;
 - pasnummer reizigerdatum van indiening en afhandeling Klacht;
 - de aard en inhoud van de ingediende Klacht;
 - datum en aanvangstijdstip rit (eventueel de gewenste aankomsttijd);
 - de wijze, en met welk resultaat, de ingediende Klacht is afgehandeld;
 - wel of niet gegrondverklaring;
 - indien van toepassing: de reden waarom de Klacht niet gegrond is;

- eventuele verbetermaatregelen.
110. 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 (potentiele) geïndiceerde reizigers.
 111. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van gemelde Klachten en is in het bezit van een klachtenprocedure. Na definitieve Gunning wordt de klachtenprocedure gezamenlijk ingevuld.
 112. Zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk één werkdag na ontvangst van de klacht, neemt de Opdrachtnemer persoonlijk contact op met de indiener van de klacht. De indiener van de klacht ontvangt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord met een inhoudelijke reactie. De wijze van afhandeling wordt door de Opdrachtnemer geregistreerd in de klachtenmonitor.
 113. Indien noodzakelijk, worden gemelde Klachten, de afhandeling en eventuele verbetermaatregelen besproken in een periodiek overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
 114. Wanneer er naar het oordeel van de Opdrachtgever sprake is van structurele 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 reizigersritten binnen een maand. Indien het aantal gegronde Klachten genoemde parameter gedurende twee achtereenvolgende maanden heeft overschreden, zal de Opdrachtnemer binnen 14 dagen 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.
 115. Indien een Klacht naar het oordeel van de indiener van de Klacht niet goed wordt afgehandeld, kan deze zich wenden tot de eigen gemeente.

Meldingen:

116. De Opdrachtnemer stuurt, indien van toepassing, maandelijks (uiterlijk op de 15^e van de volgende maand) een overzicht met de meldingen van die maand digitaal naar de Opdrachtgever (of maakt deze voor de Opdrachtgever direct inzichtelijk via een klachtenmonitor).
117. 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.
118. 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);
 - pasnummer reiziger;
 - naam en geboortedatum geïndiceerde reiziger;
 - wijze van afhandeling (inclusief de reactie op de afhandeling van de reiziger zelf);
 - eventuele verbetermaatregelen.

4.8 Financiële eisen

Reizigersbijdrage:

119. 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.
120. De Opdrachtgever stelt jaarlijks de hoogte van de reizigersbijdrage vast (het Wmo-reizigerstarief en het mede-reizigerstarief).
121. De Opdrachtnemer organiseert de machtiging van de reiziger voor de automatische incasso én draagt zorg voor de inning van de reizigersbijdrage. De reizigersbijdrage wordt jaarlijks aan de Opdrachtnemer doorgegeven.

122. De Opdrachtgever houdt de mogelijkheid open om te werken met tariefdifferentiatie. Indien een tariefdifferentiatie 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.
123. 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).
124. De ritprijs voor de reiziger wordt afgerond op twee cijfers achter de komma.
125. De door de Opdrachtnemer te innen reizigersbijdrage maakt geen onderdeel uit van de vergoeding van de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer.
126. De Opdrachtnemer int de reizigersbijdrage namens de Opdrachtgever en draagt deze af, door het in mindering te brengen op de factuur.

Vergoeding kilometers

127. De Opdrachtnemer ontvangt voor het uitvoeren van ritten van de Opdrachtgever een basisvergoeding per declarabele kilometer.
128. Declarabele kilometers zijn: reizigerskilometers van geïndiceerde reizigers binnen het vastgestelde vervoersgebied en die naar eventueel vastgestelde Puntbestemmingen.
129. Niet declarabel zijn reizigerskilometers van medische begeleiders, kinderen van 0 tot 4 jaar, hulphonden en bagage.
130. 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.
131. Voor bepaling van het aantal kilometers per rit geldt de kortste route over de weg. Deze wordt bepaald met de laatste versie van het softwareprogramma EasyTravel 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.
132. De Opdrachtnemer ontvangt daarnaast per rit een starttarief van 4 maal het kilometertarief.
133. 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.
134. 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 (of scootmobiel) 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 het geoffreerde tarief per declarabele kilometer indien er sprake is van een rit met een rolstoel (of scootmobiel) een rolstoelvoertuig moet worden ingezet.

Relatie stiptheid – vergoeding:

135. 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.

136. 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).

Reguliere ritten:

137. 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 15 minuten en 00 seconden	100%
Afwijking 15 minuten en 01 seconden t/m 20 minuten en 00 seconden	90%
Afwijking 20 minuten en 01 seconden t/m 25 minuten en 00 seconden	80%
Afwijking 25 minuten en 01 seconden t/m 30 minuten en 00 seconden	60%
Afwijking 30 minuten en 01 seconden t/m 35 minuten en 00 seconden	40%
Afwijking 35 minuten en 01 seconden t/m 40 minuten en 00 seconden	20%
Afwijking groter dan of gelijk aan 40 minuten en 01 seconden	0%

Prioriteitsritten:

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

Minuten voor/na 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 15 minuten en 00 seconden voor de gewenste aankomsttijd	100%
Afwijking 25 minuten en 01 seconden t/m 35 minuten en 00 seconden voor de gewenste aankomsttijd	50%
Afwijking meer dan 35 minuten en 01 seconden de gewenste aankomsttijd	0%

Reizigerscompensatie:

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

Facturatie

140. De Opdrachtnemer dient digitaal een totaalfactuur van de gereden ritten per maand (binnen uiterlijk twee weken na het einde van de betreffende maand) in, inclusief een digitaal bestand met de gevraagde gegevens uit eis 161.
141. Op de factuur dient de eventuele malus apart inzichtelijk te worden gemaakt (conform de tabel in Eis 137 en 138).
142. De Opdrachtgever betaalt binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur, er van uitgaande dat de Opdrachtgever de factuur goedkeurt.

143. De factuur van de vervoerder dient opgesteld te worden met inachtneming van de voorwaarden voor eventuele btw-verrekening.
144. Iedere gemeente ontvangt een eigen digitale factuur met bijbehorende bijlagen en gevraagde rapportages.
145. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om onafhankelijke externe adviseurs in te schakelen om de onderbouwing van de afrekening(en) te verifiëren.

Accountantsverklaring:

146. De Opdrachtnemer dient na afloop van ieder jaar, uiterlijk voor 15 februari van het jaar daaropvolgend 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 welke een getrouw beeld geeft van de procesbeheersing en de uitvoeringskwaliteit.
147. 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.
148. De kosten voor de verantwoording komen voor rekening van de Opdrachtnemer.

4.9 Registratie en rapportage

Registratie en passen:

149. 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.
150. De Opdrachtgever verstrekt via een beveiligde digitale omgeving de gegevens van de geïndiceerde reiziger. Na Gunning wordt de werkwijze in gezamenlijkheid nader ingevuld, waarbij de Opdrachtgever streeft naar een minimale administratieve last voor zowel de Opdrachtgever als Opdrachtnemer.
151. Voorafgaand aan de start van onderhavige opdracht ontvangen alle geïndiceerde reizigers een nieuwe pas. De Opdrachtnemer 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.
152. De reiziger dient zich tijdens de rit te kunnen legitimeren door middel van de vervoerpas. Deze pas is voorzien van een magneetstrip waarmee ritregistratie mogelijk is, de naam van de reiziger, pasnummer, reserveringsnummer. De pas dient voorzien te zijn van een brailleteken.
153. De pas (eventueel inclusief folders e.d.) dient binnen vijf werkdagen na opdrachtverlening aan de reiziger verstuurd te zijn. Deze termijn geldt ook voor passen die vervangen moeten worden.
154. 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.
155. 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.

156. 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 openhouden om gedurende het contract meer registraties te vragen. In bijlage C zijn de technische specificaties voor gps-registratie opgenomen.

Ritadministratie:

157. 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 in de voertuigen.

158. 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. Het resultaat hiervan wordt jaarlijks bij de controleverklaring aangeleverd. Zie ook Eis 146 t/m 148. De kosten hiervoor komen voor rekening van de Opdrachtnemer.

159. De Opdrachtgever 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 Excel-bestand (zie ook Eis 161).

160. Uit de ritadministratie dienen vervoergegevens te kunnen worden gegenereerd, op drie wijzen:

- Als gegevensbestand, maandelijks.
- Als maandrapportage.
- Als jaarrapportage.

Gegevensbestand:

161. Voor het gegevensbestand geldt dat in ieder geval de volgende informatie op ieder gewenst moment gegenereerd (in excel) 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.
- Aantal minuten en seconden overschrijding van gewenste/afgesproken vertrek of aankomsttijd in vergelijking met daadwerkelijke vertrek of aankomsttijd.
- Pasnummer.
- Naam Klant.
- Herkomst- en bestemmingsadres.
- De directe reisafstand in kilometers.
- De directe reistijd.
- Omrijdtijd.
- Overschrijding reistijd, directe reistijd in vergelijking met werkelijke reistijd.
- Aantal vervoerde personen met uitsplitsing naar soort reiziger.
- Aanduiding wel of niet een rolstoelrit.
- Aanduiding wel of geen prioriteitsrit.
- Aanduiding rit met voorin zit indicatie.

- Aanduiding rit met personenauto indicatie.
- Aanduiding rit met avondindicatie.
- 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 aankomstijdstip', 'tijdstip loosmelding'.

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om aanvullingen te doen op de gewenste informatie.

162. Bovenstaande ritgegevens dienen in ieder geval maandelijks bij de bijbehorende factuur te worden aangeleverd (in excel). Het format van het gegevensbestand wordt in overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vastgesteld. De Opdrachtgever is ten alle tijde gerechtigd aanvullende informatie bij de Opdrachtnemer op te vragen, zoals rittenstaten en dergelijke. De Opdrachtnemer is verplicht deze informatie binnen 5 werkdagen te leveren na indiening van het verzoek door de Opdrachtgever.

Rapportage:

163. De Opdrachtnemer verzorgt maandelijks kosteloos een rapportage in een door de Opdrachtgever te bepalen en in overleg vorm 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. 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 declarabele reizigerskilometers per dag.
 - Het aantal reizigersritten per dag, met een uitsplitsing van het aantal ritten, per klokuur.
 - Het aantal reizigersritten per dag, met een uitsplitsing naar type reiziger en van het aantal medisch begeleiders, medereizigers en kinderen jonger dan 4 jaar.
 - Top 10 vertreksynoniemen.
 - Top 10 bestemmingssynoniemen.
 - Gebruiksfrequentie aantal ritten per pashouder. Bijvoorbeeld x-aantal pashouders maakt 1 rit, x-aantal pashouders maakt 2 ritten enz.
 - 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. Dit overzicht dient opgebouwd te zijn volgens de tabellen in Eis 137 en 138.
 - De gerealiseerde stiptheid per maand dient aangeleverd te worden voor het totale vervoer.
 - 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.
 - Het totaal aantal verzoeken voor de terugbelservice ten opzichte van het totaalaantal ritten, het aantal geslaagde verzoeken en het percentage daarvan ten opzicht van het totaalaantal ritten.
 - De gemiddelde telefonische wachttijd.
 - Het aantal en de aard van de klachten.
 - Top 5 van aantal klachten per categorie.

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om aanvullingen te doen op de gewenste informatie.

Wanneer gebruik zal worden gemaakt van een monitor voor de rapportage dan moet deze rapportage zichtbaar zijn in een soort van dashboard in de monitor.

164. Daarnaast verstrekt de Opdrachtnemer jaarlijks in januari een overzicht van de reizigers die per ultimo december gedurende het gehele voorgaande kalenderjaar geen rit hebben gemaakt.

Webbased tool:

165. Wanneer de Opdrachtgever besluit gebruik te maken van een webbased tool voor het doorgeven van (nieuwe) reizigers, mutaties en klachten etcetera, is de Opdrachtnemer verplicht hier kosteloos alle medewerking aan te verlenen. De webbased applicatie wordt dan gedurende de looptijd van het contract gratis ter beschikking gesteld aan de Opdrachtnemer als communicatiemiddel tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer en wordt mede gebruikt voor de factuurcontrole en het genereren van managementinformatie.
166. Dagelijks dient deze informatie geïmporteerd te worden in de tool van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient hieraan kosteloos alle medewerking te verlenen.
167. Daarnaast kan de Opdrachtnemer worden verplicht de gewenste gegevensbestanden en rapportages via deze tool beschikbaar te stellen binnen maximaal vijf werkdagen na het opvragen hiervan.

4.10 Overig

Implementatieplan:

168. Binnen een week na definitieve Gunning dient de Opdrachtnemer een implementatieplan aan te leveren bij Opdrachtgever. In het implementatieplan zijn de maatregelen en acties beschreven die nodig zijn voordat het vervoer van start kan gaan, waaronder::
- De wijze waarop de centrale bereikbaar is (openingstijden, telefoon, e-mail, etc.).
 - Een gedetailleerde tijdsplanning die de acties beschrijft die Opdrachtnemer zal ondernemen om een goede implementatie vorm te geven.
 - De inrichting van de centrale, het werven van nieuw personeel, opleiding en instructie van het personeel en de eventuele aanschaf of aanpassing van voertuigen.
169. Tijdens de uitvoering van de implementatie dient de Opdrachtgever periodiek in kennis gesteld te worden van de uitvoering van het implementatieplan. De Opdrachtgever maakt hierover na definitieve Gunning aanvullende afspraken met de Opdrachtnemer.
170. 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.

Overlegmomenten:

171. 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 vervoer besproken en afgehandeld. Ook worden de vastgestelde SLA's besproken, zoals telefonische bereikbaarheid en stiptheid.
172. Voor dit overleg wenst de Opdrachtgever één contactpersoon van de Opdrachtnemer die inzake de overeenkomst volledig beslissingsbevoegd is.

5. Beoordeling, Gunning en Verificatie

5.1 Vormvoorschriften, Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

Voor de beoordeling van de Inschrijvingen wordt de volgende procedure doorlopen:

1. Vormvoorschriften/ Uitsluitingsgronden: allereerst wordt getoetst of de Inschrijvingen compleet zijn, voldoen aan de gestelde vormvoorschriften en niet verkeren in de genoemde Uitsluitingsgronden (zie hoofdstukken 2 en 3). Inschrijvingen die voldoen worden getoetst conform het volgende punt. Inschrijvingen die niet voldoen kunnen terzijde worden gelegd;
2. Geschiktheidseisen: vervolgens wordt getoetst of de Inschrijvingen voldoen aan de Geschiktheidseisen (zie hoofdstuk 3, paragraaf 3.4). Inschrijvingen die voldoen worden getoetst conform het volgende punt. Inschrijvingen die niet voldoen kunnen terzijde worden gelegd;
3. Inschrijvingen die aan de selectie-eisen voldoen komen in aanmerking voor beoordeling op grond van het Laagste Tarief.

5.2 Beoordeling

Als uitgangspunt voor de beoordeling van het Laagste Tarief geldt het geoffreerde Tarief zoals dat door middel van het ingevulde Inschrijfformulier (Invulbijlage 2) is ingediend.

De Inschrijver die het met het laagste tarief heeft ingeschreven komt in aanmerking voor Gunning van de Opdracht. Indien twee of meer Inschrijvers hetzelfde Laagste Tarief hebben geoffreerd en daarmee gelijk eindigen vindt er een loting plaats om te bepalen aan welke Inschrijver er gegund wordt. Over de wijze van loten vindt pas communicatie plaats indien deze situatie zich voordoet.

5.3 Gunning en Verificatie

Opdrachtgever zal vervolgens haar gunningsbeslissingen bekendmaken aan alle Inschrijvers die een geldige Inschrijving hebben ingediend. Daarna zal een Stand still termijn van tenminste twintig kalenderdagen in acht genomen worden (zie paragraaf 2.15).

Gedurende de Stand still termijn vraagt het inkoopteam elke Inschrijver die in aanmerking komt voor een Overeenkomst om relevante bewijsstukken en verifieert deze.

De volgende bewijsstukken worden zonder meer opgevraagd en dienen via TenderNed na de gunningsbeslissing te worden aangeleverd¹:

- Uittreksel uit het register van de Kamer van Koophandel;
- Gedragsverklaring Aanbesteden;
- Verklaring van de Belastingdienst, waaruit blijkt dat uw organisatie heeft voldaan aan verplichtingen op grond van op hem van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies of belastingen;
- Bewijsstuk waaruit blijkt dat uw meest recente jaarrekening geen 'continuïteitsparagraaf' bevat. Als bewijs wordt geaccepteerd een kopie van de desbetreffende accountantsverklaring of een separate (bevestigende) Verklaring afgegeven door de accountant;
- Een recent bewijs van verzekering voor bedrijfsaansprakelijkheid en beroepsaansprakelijkheid aan te leveren, door overlegging van een gewaarmerkte kopie(ën) van de verzekeringspolis(sen) of een Verklaring van de verzekeraar waaruit duidelijk blijkt:
 1. de dekking; en
 2. de maximale dekking per aanspraak en per verzekeringsjaar; en
 3. de geldigheidsduur van de verzekering.

Indien een winnende Inschrijver dan alsnog niet voldoet aan de gestelde Geschiktheidseisen wordt de Inschrijving ongeldig verklaard en terzijde gelegd.

¹ Deze bewijsstukken kunnen bij de Inschrijving reeds worden ingediend of tijdens de verificatiefase na de gunningsbeslissing.

5.4 Ondertekening en Implementatie

Nadat de Gunning en verificatie hebben plaatsgevonden zal de Overeenkomst getekend worden. Dit zal waarschijnlijk in de maand augustus 2021 gebeuren.

Na ondertekening van de Overeenkomst start de implementatiefase. In deze fase vinden een aantal overleggen plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

6. Bijlagen

6.1 Bijlagen

Bijlage 1	Conceptovereenkomst
Bijlage 2	Klachtenregeling Aanbesteden gemeenten Amstelveen en Aalsmeer
Bijlage 3	ARVODI-inkoopvoorwaarden 2018 van de Rijksoverheid
Bijlage 4	Toepassing Social Return On Investment
Bijlage 5	Privacy Convenant
Bijlage A	Statusmeldingen
Bijlage B	Ritgegevens
Bijlage C	Specificaties GPS
Bijlage D	Vervoersgebieden

6.2 Invulbijlagen en inschrijfvereisten

Nummer	Omschrijving	Aan te leveren in
Invulbijlage 1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	PDF
Invulbijlage 2	Inschrijfformulier	PDF
Invulbijlage 3	Standaardverklaring Holding (indien van toepassing)	PDF
Invulbijlage 4	Standaardverklaring Combinatie (indien van toepassing)	PDF
Invulbijlage 5	Standaardverklaring Onderaanneming (indien van toepassing)	PDF
Invulbijlage 6	Referentie	PDF

Inschrijfvereiste	Kopie geldig TX-keurmerk (Eis 11)	PDF
-------------------	-----------------------------------	-----

Elke invulbijlage dient, indien gevraagd, door de daartoe bevoegde persoon ondertekend en digitaal (via TenderNed) aangeleverd te worden in het hierboven aangegeven bestandsformaat. Beschermen (met certificaat) tegen wijzigen is toegestaan, beschermen tegen lezen is niet toegestaan.