

Pakket van Eisen

Wmo-vervoer 2022 en verder



Pakket van Eisen

De opdracht: regie en uitvoering

De opdracht die opdrachtgever hierbij op de markt zet omvat zowel de regie als de uitvoering van het Wmo-vervoer per 1 januari 2022.

Onder regie wordt verstaan:

- het opstellen van de ritplanning;
- de ritregistratie;
- de klachtenregistratie en -afhandeling en;
- de informatieverschaffing aan opdrachtgever en Wmo-taxipashouders.

Onder uitvoering wordt verstaan:

- het vervoeren van de Wmo-taxipashouders.

Opdrachtnemer heeft een vervoersplicht. Ritopdrachten mogen dan ook niet worden geweigerd.

De doelgroep: Wmo-taxipashouders

Op 11 februari 2021 hadden 1.415 inwoners in de gemeente Heerenveen een Wmo-taxipas. Van deze Wmo-taxipashouders hadden:

- 1246 inwoners een reguliere taxipas (88%);
- 97 inwoners een rolstoeltaxipas (6,9%);
- 44 inwoners een reguliere taxipas met begeleiding (3.1%) en
- 28 inwoners een rolstoeltaxipas met begeleiding (2%).

Wmo-taxipashouders met een rolstoeltaxipas worden in de rolstoel vervoerd.

Opdrachtnemer vervoert ook Wmo-taxipashouders die een rolstoel of scootmobiel bij zich hebben. Hiervoor is geen rolstoeltaxipas nodig.

Wat is de contractduur?

De overeenkomsten worden afgesloten voor de duur van vier jaar, met de optie deze te verlengen met eenmaal twee jaar (4+2).

Hoe beoordelen wij uw inschrijving?

Opdrachtgever beoordeelt inschrijvers op basis van de genoemde uitsluitingsgronden en geschiktheid eisen in hoofdstuk drie. Daarnaast zijn onderstaande eisen van toepassing voor opdrachtnemer en alle partijen die bij de uitvoering van het vervoer betrokken zijn:

- Inschrijver dient zich te conformeren aan de Wet personenvervoer 2000;
- Opdrachtgever wil geen overeenkomst aangaan met een opdrachtnemer die zich niet houdt aan de van toepassing zijn cao's. Met het ondertekenen van de conformiteitentabel verklaart inschrijver de Collectieve Arbeidsovereenkomst Taxivervoer (CAT) na te leven;
- Inschrijver dient bij inschrijving een bedrijfsoordeel van het Sociaal Fonds Mobiliteit in te dienen bij opdrachtgever. Uit het bedrijfsoordeel moet blijken dat het Sociaal Fonds Mobiliteit opdrachtnemer met minimaal een voldoende beoordeelt op naleving van de CAO. Indien inschrijver beschikt over dispensatie van de CAO-taxivervoer omdat een eigen bedrijfs-cao wordt gehanteerd dient inschrijver een brief/verklaring van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid te overleggen waarin dit staat vermeld. Ook dient inschrijver een verklaring van het Sociaal Fonds Mobiliteit aan te leveren waaruit blijkt dat de bedrijfs-cao op juiste wijze wordt toegepast. Zodra het bedrijfsoordeel van het Sociaal Fonds Mobiliteit is vervallen dient opdrachtnemer per direct opdrachtgever daarover te informeren.
- Opdrachtnemer beschikt bij de start van het vervoer en gedurende de looptijd van de overeenkomst over het TX-keurmerk.

Opdrachtnemer dient opdrachtgever per direct te informeren indien opdrachtnemer gedurende de overeenkomst niet (meer) kan voldoen aan bovenstaande eisen. Opdrachtgever zal hierover met opdrachtnemer in gesprek treden. Het niet voldoen aan bovenstaande eisen kan leiden tot ontbinding van de overeenkomst.

De Wmo-taxipashouder heeft keuzevrijheid

Opdrachtgever wil meerdere opdrachtnemers tot het contract toelaten, zodat de Wmo-taxipashouder de vrijheid heeft om te kiezen met welke vervoerder wordt gereisd. De opdrachtnemers worden geplaatst op een lijst waaruit de Wmo-taxipashouder een keuze maakt. Opdrachtnemers hebben geen garantie dat de Wmo-taxipashouders gebruik zullen maken van hun vervoersaanbod.

De keuze voor een opdrachtnemer wordt stilzwijgend verlengd tenzij de Wmo-taxipashouder aangeeft te willen overstappen van vervoerder. De Wmo-taxipashouder kan voor afloop van ieder kalenderjaar overstappen van opdrachtnemer of eerder indien sprake is van een gegronde klacht. Dit is altijd ter beoordeling van opdrachtgever.

Opdrachtgever inventariseert de keuze van de Wmo-taxipashouders tijdig (na gunning van opdracht) en geeft deze keuze door aan opdrachtnemer. Indien een Wmo-taxipashouder geen nieuwe keuze doorgeeft, blijft hij/zij bij de eerder gekozen taxivervoerder.

Indien één van de huidige (voor 1 januari 2022) gecontracteerde taxivervoerders per 1 januari 2022 geen overeenkomst met opdrachtgever heeft, dienen de Wmo-taxipashouders die voor deze taxivervoerder hadden gekozen een nieuwe keuze te maken.

1. De doelgroep	
De Wmo-taxipashouder	
01-E1	Het Wmo-vervoer is bedoeld voor inwoners met een maatwerkvoorziening Wmo-vervoer op grond van de Wmo 2015. Of een inwoner in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening Wmo-vervoer is ter beoordeling van opdrachtgever. Zonder toewijzing van opdrachtgever mag geen Wmo-vervoer plaatsvinden.
02-E1	<p>De Wmo-taxipashouders kunnen een bepaalde hoeveelheid kilometers reizen op jaarbasis. Opdrachtgever kent dit budget toe.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wmo-taxipashouders woonachtig in de plaats Heerenveen ontvangen 750 kilometer op jaarbasis; • Wmo-taxipashouders woonachtig in de buitendorpen van de gemeente Heerenveen ontvangen 1500 kilometer op jaarbasis. <p>Het kilometerbudget wordt in twee gevallen gehalveerd, te weten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indien een Wmo-taxipashouder woonachtig is een Wlz-instelling; • Indien een Wmo-taxipashouder de maatwerkvoorziening scootmobiel vanuit de Wmo heeft. <p>Het kilometerbudget is dan als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wmo-taxipashouders woonachtig in de plaats Heerenveen ontvangen 375 kilometer op jaarbasis; • Wmo-taxipashouders woonachtig in de buitendorpen van de gemeente Heerenveen ontvangen 750 kilometer op jaarbasis. <p>Indien noodzakelijk kan individueel maatwerk worden toegepast. Het kilometerbudget wordt door opdrachtgever vastgelegd in een beschikking aan de inwoner.</p> <p>Bovenstaande werkwijze gaat in per 1 januari 2022. Wmo-taxipashouders die reeds in het bezit zijn van een taxipas behouden het 'oude' kilometerbudget. Bij heronderzoek zal dit worden aangepast.</p>

	Opdrachtgever verstrekt jaarlijks de gegevens (inclusief kilometerbudget) van de Wmo-taxipashouders die voor de betreffende opdrachtnemer hebben gekozen.
Begeleiding	
03-E1	Een aantal Wmo-taxipashouders heeft door de aard van zijn/haar aandoening tijdens de rit een begeleider nodig die hulp kan bieden die door de chauffeur niet geboden kan worden. Het kan hierbij gaan om medische handelingen die door de begeleider verricht dienen te worden, maar ook om bijvoorbeeld gedragsstoornissen waarbij begeleiding nodig is om escalatie tijdens de rit te voorkomen. Opdrachtgever geeft door welke Wmo-taxipashouders een indicatie voor begeleiding hebben.
04-E1	Een Wmo-taxipashouder met een indicatie voor begeleiding tijdens de taxirit mag niet zonder een begeleider worden vervoerd. De begeleider hoeft niet altijd dezelfde persoon te zijn. Indien opdrachtgever een maatwerkvoorziening heeft afgegeven voor het meereizen van een begeleider brengt opdrachtnemer geen extra kosten in rekening bij opdrachtgever. Er worden tevens geen extra kilometers in rekening gebracht bij de Wmo-taxipashouder.
05-E1	Opdrachtnemer biedt individueel maatwerk als de Wmo-taxipashouder niet in een taxibus kan worden vervoerd maar alleen in een personenauto. Dit geldt ook indien de Wmo-taxipashouder voorin moet zitten vanwege bijvoorbeeld een beenprothese. Ook is het toegestaan dat de Wmo-taxipashouder een hulphond meeneemt in de taxi.
06-E1	Indien de Wmo-taxipashouder geen maatwerkvoorziening voor het meereizen van een begeleider heeft, maar wel een begeleider of derde wenst mee te nemen, mag (tegen betaling) een begeleider/derde mee worden genomen. De eventuele ritprijs en betaling van deze rit komt tot stand tussen 'de meereizende inwoner' en opdrachtnemer. Opdrachtnemer brengt hiervoor geen extra kosten in rekening bij opdrachtgever. Er worden tevens geen extra kilometers in rekening gebracht bij de Wmo-taxipashouder.
Kinderen	
07-E1	Een Wmo-taxipashouder mag op basis van de maatwerkvoorziening maximaal twee kinderen tot en met de leeftijd van 12 jaar gratis meenemen tijdens de taxirit. Opdrachtnemer brengt voor de verplaatsing van deze kinderen geen kosten in rekening bij opdrachtgever. Er worden tevens geen extra kosten/kilometers in rekening gebracht bij de Wmo-taxipashouder.
2. De Wmo-taxipas	
08-E2	<p>Wmo-taxipashouders dienen te beschikken over een vervoerspas. De vervoerpas is individueel van aard en niet voorzien van een pasfoto. Iedere Wmo-taxipashouder heeft van opdrachtgever een vervoerspas met bijbehorende informatie zoals een folder over het Wmo-vervoer ontvangen. Dit geldt ook voor nieuwe Wmo-taxipashouders.</p> <p>De aanschaf van een nieuwe taxipas is voor rekening van de Wmo-taxipashouder en bedraagt € 5,- per taxipas. Inwoners die reeds een taxipas hebben ontvangen (huidige doelgroep) kunnen de huidige taxipas blijven gebruiken en betalen hierdoor de genoemde kosten dus niet.</p> <p>Dit genoemde bedrag is gelijk aan de kosten die opdrachtgever betaalt om de taxipas te laten maken en kan in de toekomst verhoogd worden door inflatiekosten.</p>
3. Het vervoersgebied	
09-E3	Het vervoersgebied komt neer op 5 OV-zones met een hemelsbrede straal van ongeveer 15 tot 20 kilometer rondom het woonadres. De Wmo-taxipashouder mag reizen in een vervoersgebied dat is begrensd door het startpunt van Valys, het bovenregionale vervoer. Opdrachtgever beschouwt Valys namelijk als een voorliggende voorziening. Indien aantoonbare aansluiting met Valys mist mag

	<p>tot en met 6 OV-zones worden gereisd. Leidend is hiervoor de zoneberekening op de website van Valys.</p> <p>Het is voor Wmo-taxipashouders mogelijk dat de locatie van vertrek en de locatie van aankomst beide niet in de gemeente Heerenveen liggen, maar wel binnen de 5 OV-zones vanaf het woonadres van de Wmo-taxipashouder liggen. Om de situatie te verduidelijken hierbij een voorbeeld. De Wmo-taxipashouder woont in Akkrum en kan binnen de 5 OV-zones zowel het Theehuis in Grou als de twee wijken verder gelegen fysiotherapeut bezoeken. Beide locaties vallen als individuele rit binnen de 5 OV-zones. Opdrachtgever staat het om deze reden toe de ritten in combinatie met elkaar (dus van Akkrum, naar het theehuis in Grou, naar de fysiotherapeut in Grou, naar huis in Akkrum) te rijden.</p>
Geen opstapplaatsen	
10-E3	<p>Het vervoer wordt geboden van deur tot deur. Begin- of eindpunt mag ook een andere locatie dan een deur zijn, bijvoorbeeld een winkelcentrum of een centrale ontvangsthal. Als de locatie een (flat)gebouw betreft moet de Wmo-taxipashouder bij de hoofdtoegang worden opgehaald of afgezet. Het vervoer omvat geen kamer tot kamer vervoer en geen zittend of liggend ziekenvervoer. Een OV-halte kan in bovenstaande definitie ook als deurlocatie worden gezien.</p>
4. De eigen bijdrage	
11-E4	<p>De Wmo-taxipashouders betalen een verplichte eigen bijdrage. Opdrachtnemer is verplicht deze eigen bijdrage te innen.</p>
12-E4	<p>De eigen bijdrage bestaat uit een opstaptarief van € 1,00 per rit en een bijdrage van € 0,20 per kilometer. Dit bedrag is inclusief BTW. Er is één uitzondering op deze regel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indien partners/echtgenoten beide een Wmo-taxipas hebben (en op hetzelfde adres woonachtig zijn) betalen zij eenmalig de eigen bijdrage als zij samen naar dezelfde bestemming reizen. Bijvoorbeeld: een echtpaar gaat samen naar het ziekenhuis. Het echtpaar betaalt hiervoor eenmalig een opstaptarief van € 1,- en € 0,20 per kilometer (in plaats van tweemaal). De kilometers worden wel bij beide Wmo-taxipashouders in mindering gebracht op het jaarlijkse kilometerbudget.
13-E4	<p>De Wmo-taxipashouder betaalt de eigen bijdrage aan de hand van de meest recente versie van Easytravel Pro met de standaardinstellingen voor een personenauto voor de snelste route. Een andere planner kan alleen na toestemming van opdrachtgever worden gebruikt. Alle afstanden worden uitgedrukt in kilometers, afgerond op één decimaal. De Wmo-taxipashouder betaalt voor dezelfde heen- en terugrit altijd dezelfde eigen bijdrage per rit.</p>
14-E4	<p>De eigen bijdragen zijn inkomsten voor opdrachtgever. Opdrachtnemer int de eigen bijdrage en verrekent dit op de maandelijkse factuur. Zie hiervoor het format in bijlage 4A.</p>
15-E4	<p>De Wmo-taxipashouder heeft altijd de mogelijkheid om contant of per pinpas te betalen of de betaling te voldoen via automatische incasso.</p>
16-E4	<p>De Wmo-taxipashouder kan op verzoek maandelijks een kosteloos overzicht van de gemeente ritten en geïnde eigen bijdrage ontvangen.</p>
5. Voertuigen	
Soort materieel	
17-E5	<p>Alle voertuigen dienen goedgekeurd te zijn door de Rijksdienst voor het Wegverkeer en moeten voldoen aan alle daartoe relevante wettelijke eisen en bepalingen voor personenvervoer tegen betaling.</p>
18-E5	<p>Opdrachtnemer is vrij in de keuze voor een type vervoersmiddel zolang het vervoersmiddel voldoet aan de bepalingen in dit pakket van eisen en aan de specifieke (medische) behoeften van de Wmo-taxipashouders. Opdrachtnemer moet hierbij rekening houden met het feit dat Wmo-taxipashouders een maatwerkvoorziening kunnen hebben voor rolstoelvervoer.</p>

19-E5	<p>Een zitplaats moet worden gegarandeerd. Het is niet toegestaan Wmo-taxipashouders staand te vervoeren. Indien het vervoer wordt uitgevoerd met een personenauto is het niet toegestaan meer dan twee personen te vervoeren op de achterbank, tenzij er sprake is van drie gelijkwaardige, naast elkaar geplaatste zitplaatsen op de achterbank:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een personenauto is op de achterbank voorzien van twee duidelijke zitplaatsen. De derde zitplaats wijkt over het algemeen af van de andere twee zitplaatsen (onder andere qua afmetingen en beenruimte). - Wanneer een voertuig (bijvoorbeeld een MPV of APV) beschikt over drie gelijkwaardige, naast elkaar geplaatste zitplaatsen (qua afmetingen en beenruimte overeenkomend met een reguliere zitplaats in een personenauto of 8-persoonsbus) is het toegestaan drie personen naast elkaar te vervoeren.
Uitrusting voertuigen	
20-E5	<p>De voertuigen beschikken minimaal over de volgende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • milieunorm Euro 6; • een comfortabele instap met een maximale tredelhoogte van 20 centimeter; • een goede vering en comfortabele stoelen; • een verzorgde uitstraling (schoon interieur en verzorgde buitenkant); • een representatief uiterlijk; • een rookvrij interieur; • winterbanden (indien noodzakelijk), zodat ook in de wintermaanden het vervoer op een veilige wijze kan plaatsvinden; • een herkenbare uitstraling voor Wmo-taxipashouders (bijvoorbeeld door een eenduidige naam van de opdrachtnemer); • veiligheidsgordels die aan de wettelijke eisen voldoen. Deze gordels worden tijdens de rit gebruikt. De chauffeur ziet toe op het gebruik van de gordels. • een goed werkende verwarming door het gehele voertuig; • aanwezigheid van een brandblusser en een EHBO-doos (volgens de geldende wet- en regelgeving); • Opdrachtnemer beschikt over een voertuig dat volledig diervrij is (zonder meerkosten richting opdrachtgever en Wmo-taxipashouder).
Ruimte	
21-E5	<p>Alle in te zetten voertuigen hebben voldoende ruimte voor het vervoeren van rollators, inklapbare rolstoelen en handbagage. Dit in relatie tot het aantal passagiers. Of er ruimte is voor, meer dan een zitplaats in beslag nemende, bagage is ter beoordeling van de centrale en de chauffeur.</p>
Communicatie	
22-E5	<p>De voertuigen dienen te beschikken over goedwerkende communicatiemiddelen, minimaal mobiele telefoons, waarmee op elk gewenst moment handsfree contact kan worden opgenomen met de centrale en waarvan eveneens gebruik kan worden gemaakt bij noodsituaties.</p>
Reclame	
23-E5	<p>Het is toegestaan om reclame-uitingen (anders dan de naam of handelsnaam van opdrachtnemer) in en op de voertuigen te voeren na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van opdrachtgever. Opdrachtgever is gerechtigd bovengenoemde reclame-uitingen om welke reden dan ook niet toe te staan.</p>
Vervoer rolstoelgebruikers, rolstoelen en scootmobielen	
24-E5	<p>Indien voertuigen worden ingezet voor het meenemen van Wmo-taxipashouders met een Wmo-indicatie voor het reizen in een (elektrische) rolstoel of indien de Wmo-taxipashouder een rolstoel of scootmobiel wenst mee te nemen moet het voertuig zijn voorzien van een liftvoorziening. Wanneer voor het rolstoelvervoer geen bussen maar bestelauto's (bijvoorbeeld VW Caddy of gelijkwaardig) worden gebruikt mogen deze zijn voorzien van een slipvaste hellingbaan.</p>

25-E5	De voertuigen zijn voorzien van een adequaat werkend (universeel) systeem om de rolstoelen en scootmobielen vast te zetten. De Wmo-taxipashouder zittend in een rolstoel dient vastgezet te worden door de chauffeur met een vastzetsysteem gekoppeld aan het vastzetsysteem van de rolstoel of de carrosserie van het voertuig. Bij het vervoer van een rolstoelinzittende is er sprake van afgestemd rijgedrag: rijgedrag dat veiligheid en comfort van de rolstoelinzittende garandeert.
26-E5	Het vervoer van (elektrische) rolstoelen en scootmobielen dient te gebeuren conform de code 'Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden'. De code is te vinden op de website van het Sociaal Fonds Mobiliteit.
27-E5	Opdrachtnemer verklaart zich bereid aan te sluiten bij eventueel in de toekomst tot stand komende voorschriften of normen voor veiligheid en rolstoel- en scootmobielsystemen.
Verzekeringen	
28-E5	Opdrachtnemer zorgt voor een adequate verzekering. Onder adequaat wordt verstaan een dekking van ten minste: <ul style="list-style-type: none"> • € 1.000.000 (één miljoen euro) per gebeurtenis of samenhangende reeks van gebeurtenissen voor materiële schade en/of letselschade; • een ongevalverzekering voor inzittenden exclusief de bestuurder met een minimale dekking van € 10.000 (tienduizend euro) bij overlijden; • een Wettelijke Aansprakelijkheid Motorvoertuigen voor taxi's met een minimale dekking van € 5.000.000 (vijf miljoen euro) per gebeurtenis; • een schadeverzekering voor de chauffeur in geval van een eenzijdig ongeval met een minimaal verzekerd bedrag van € 1.000.000 (één miljoen euro) per gebeurtenis.
6. Rijdend personeel	
Functie-eisen	
29-E6	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de ritten worden uitgevoerd door chauffeurs die aan de volgende functie-eisen voldoen: <ul style="list-style-type: none"> • De chauffeurs zijn correct gekleed; • De chauffeurs zijn voor de Wmo-taxipashouders herkenbaar als chauffeur; • De chauffeurs voldoen aan alle daartoe gestelde wettelijke eisen en bepalingen. Als uitgangspunt dienen de regels van de CAO Taxivervoer te worden toegepast; • De chauffeurs beschikken over voldoende gezichtsvermogen en gehoor om de Wmo-taxipashouders veilig te vervoeren; • De chauffeurs beschikken minimaal over een diploma dat aantoonbaar het bewijs is voor het goed afleggen van een examen voor een opleiding voor adequaat en levensreddend kunnen optreden bij calamiteiten, ongevallen en incidenten in de periode tot er professionele hulpverlening is gearriveerd. Deze diploma's moeten zijn afgegeven door in de personenvervoerbranche erkende opleidingsinstituten. • De chauffeurs spreken, schrijven en verstaan de Nederlandse taal; • De chauffeurs beheersen passief de Friese taal; • De chauffeurs hebben kennis van de omgang met de doelgroep. Nieuwe chauffeurs moeten binnen een maand na aanvang van de werkzaamheden beginnen aan de scholing om deze kennis te verkrijgen. De opleiding/training moet binnen twee maanden zijn afgerond; • De chauffeurs hebben kennis van het 'Rolstoel ABC'. Deze eisen gelden alleen wanneer deze eisen voor de route van de chauffeur noodzakelijk is; • De chauffeurs hebben kennis en ervaring met het opklappen en bedienen van de verschillende hulpmiddelen zoals (elektrische) rolstoelen, scootmobielen en rollators. Alleen wanneer dat voor de route van de chauffeur noodzakelijk is; • De chauffeurs beheersen de zit- en tiltechniek ten behoeve van passagiers met een fysieke beperking, in zover dat dit niet in strijd met de ARBO-

	<p>wetgeving is. Deze eisen gelden alleen wanneer deze eisen voor de route van de chauffeur noodzakelijk is;</p> <ul style="list-style-type: none"> • De chauffeurs zien erop toe dat nooit in het voertuig wordt gerookt; • De chauffeurs zorgen dat orde en rust in het voertuig wordt gehandhaafd; • De chauffeurs hebben een training gevolgd in het kader van 'het nieuwe rijden' of een daarmee ten minste gelijkwaardige training; • De chauffeurs hebben kennis van alle (binnen het vervoersgebied) voor het openbaar verkeer opengestelde wegen (in gevolge de Wegenwet) of kunnen terugvallen op een systeem dat hen die kennis kan verschaffen zodat onnodig omrijden tot een minimum wordt beperkt; • De chauffeurs dragen zorg voor veilig en comfortabel vervoer van passagiers, waaronder het gebruik van veiligheidsgordels;
30-E6	<p>Aan de dienstverlening van de chauffeurs worden de volgende eisen gesteld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De chauffeurs werken klantvriendelijk en hebben een dienstverlenende instelling; • De chauffeurs helpen Wmo-taxipashouders indien gewenst en/of noodzakelijk bij het in- en uitstappen; • De chauffeurs dragen zorg voor het openen en sluiten van de deuren en het vergezellen van de Wmo-taxipashouders van het vertrekadres naar het voertuig en van het voertuig naar het aankomstadres; • De chauffeurs bellen aan bij de voordeur; • De chauffeurs wachten tot de Wmo-taxipashouder veilig binnen is (onder meer door overdracht aan een zorgverlener); • De chauffeurs wachten met wegrijden tot alle passagiers veilig hebben plaatsgenomen in het voertuig; • De chauffeurs dragen, indien gewenst en/of noodzakelijk, de (hand)bagage zodat de Wmo-taxipashouder veilig van het vertrekadres naar het voertuig en van het voertuig naar het aankomstadres kan lopen.
Regels tijdens het vervoer	
31-E6	<p>De chauffeur belt handsfree volgens de relevante wet- en regelgeving. Het is niet toegestaan met een andere reden te bellen dan noodzakelijk voor het vervoer waarmee de chauffeur bezig is. Het bellen wordt tot een minimum beperkt en mag het rijden niet beïnvloeden. Het voeren van privégesprekken is uitdrukkelijk verboden. Het is ook niet toegestaan om tekstberichten tijdens het rijden te versturen.</p>
32-E6	<p>De chauffeur zal zich beperken tot de dienstverlening zoals in het pakket van eisen wordt gevraagd en zal hier niet van afwijken tenzij dit noodzakelijk is voor het veilig en juist vervoeren van de Wmo-taxipashouder.</p>
Controle diploma's	
33-E6	<p>Op verzoek levert opdrachtnemer een lijst aan van de chauffeurs die zijn/worden ingezet voor deze opdracht. Deze lijst bevat minimaal de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Naam chauffeur; • Datum in dienst; • Ervaringsjaren; • Diploma's/certificaten (met omschrijving en datum van afgifte).
7. Regie	
Regie	
34-E7	<p>Voor een efficiënte exploitatie van het systeem bezit, richt in of huurt opdrachtnemer een meld- en regiecentrale (hierna te noemen: de centrale). Opdrachtnemer blijft ook bij inhuur van een centrale verantwoordelijk voor de uitvoeringskwaliteit.</p>
Tijden van het vervoer	
35-E7	<p>Het vervoer dient het gehele jaar, zeven dagen per week, te worden aangeboden. Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat de centrale dagelijks bereikbaar en bemand is van 07.30 uur tot 24.00 uur en zolang er voor betreffende dag nog ritten geboekt staan of uitgevoerd worden.</p>

36-E7	Vervoer wordt geboden tussen 08.30 uur en 24.00 uur. De laatst mogelijke vertrektijd bij het vertrekadres is 24:00 uur. Vervoer moet tussen 8.00 uur en 8.30 uur worden geboden indien sprake is van een huisarts- of ziekenhuisbezoek.
37-E7	Opdrachtgever kan indien hij dit nodig vindt gedurende de contractperiode de exploitatieperiode van het vervoer aanpassen. Opdrachtnemer moet in staat zijn de bereikbaarheid van de centrale en de tijden dat het vervoer aangeboden wordt aan te passen.
Vooraanmeldtijd	
38-E7	De vooraanmeldtijd voor een rit bedraagt minimaal één uur en maximaal één jaar. Regelmatig terugkerende ritten (bijvoorbeeld elke week dezelfde rit) zijn dus ook voor maximaal één jaar in één keer aan te melden.
39-E7	Wanneer bij het aanmelden van een rit de Wmo-taxipashouder aangeeft op welke tijd hij/zij op een bepaalde bestemming wil zijn moet opdrachtnemer een advies kunnen uitbrengen over de vertrektijd rekening houdend met de geldende ophaalmarges. Indien de Wmo-taxipashouder een rit bestelt met een opgegeven vertrektijd moet opdrachtnemer de Wmo-taxipashouder informeren over de verwachte aankomsttijd.
Tijdigheid	
40-E7	Tijdigheid is van groot belang voor de kwaliteit van het vervoer. Om combinaties mogelijk te maken kan een Wmo-taxipashouder worden opgehaald met een marge van 15 minuten voor en 15 minuten na de afgesproken ophaaltijd. Afwijkingen zijn niet toegestaan.
41-E7	De Wmo-taxipashouder moet bij het bestellen van een rit gevraagd worden hoe laat de taxipashouder op de bestemming wil/moet zijn. Opdrachtnemer dient hiervoor een advies uit te brengen. Bij het bestellen van de rit moet opdrachtnemer duidelijke afspraken maken met de Wmo-taxipashouder over hoe laat en waar de opdrachtnemer de Wmo-taxipashouder ophaalt en afzet.
Telefoonnummers	
42-E7	Opdrachtnemer moet voor de ritreserveringen en -afmeldingen één telefoonnummer gebruiken. De kosten voor de beller mogen niet meer bedragen dan het lokale telefoontarief. De kosten voor het in stand houden van het telefoonnummer zijn voor rekening van opdrachtnemer.
43-E7	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verstrekken van niet rit gerelateerde informatie over het vervoer, bijvoorbeeld over het resterende kilometerbudget.
Combinatiemogelijkheden	
44-E7	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het maken van de planning en doet dit zo efficiënt mogelijk. Uit kwaliteitsoverwegingen stelt opdrachtgever de eis dat bij omrijden voor een combinatie rit de reistijd maximaal vijftien minuten langer mag duren dan de normale reistijd.
Dienstverlening	
45-E7	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat communicatie met doven en slechthorenden minimaal mogelijk is per e-mailbericht. Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat het personeel van de centrale de contacten met de Wmo-taxipashouders onderhoudt waarbij klantvriendelijk, servicegericht en deskundig de uitgangspunten zijn.
46-E7	Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat de centrale bij 70 procent van de inkomende telefoongesprekken binnen 60 seconden de telefoon opneemt en de ritopdracht/informatievraag aanneemt. Bij de resterende 30 procent zorgt opdrachtnemer dat de centrale de telefoon binnen 90 seconden opneemt en de ritopdracht/informatievraag aanneemt.
Informatie over rit	
47-E7	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat bij aanvraag van de taxirit in ieder geval de volgende afspraken met de Wmo-taxipashouder zijn gemaakt:

	<ul style="list-style-type: none"> • het vertrekadres; • het bestemmingsadres; • het aantal personen; • het tijdstip van ophalen (inclusief marges); • het aantal rolstoelen en andere hulpmiddelen; • de rit (in kilometers) en de eigen bijdrage; • het kilometerbudget dat de Wmo-taxipashouder nog over heeft; • de te verwachten ritduur en/of het te verwachten tijdstip van aankomst; • het nummer waar op de Wmo-taxipashouder wordt teruggebeld in het kader van de terugbeloptie; • indien noodzakelijk het inplannen van de retourrit.
8. Communicatie	
Friese taal	
48-E8	Medewerkers die in contact kunnen komen met Wmo-taxipashouders beheersen de Friese taal in ieder geval passief.
Terugbelservice	
49-E8	De Wmo-taxipashouder kan ongeveer vijf minuten voor de werkelijke aankomsttijd van het voertuig worden gebeld dat het voertuig onderweg is. Dit mag ook plaatsvinden door een geautomatiseerd systeem. De Wmo-taxipashouder kan aangeven op welk nummer hij/zij gebeld wil worden. De terugbelservice wordt bij het inboeken van de rit altijd aangeboden.
50-E8	Welke (technische) oplossing opdrachtnemer gebruikt voor de terugbelservice is aan opdrachtnemer. Wanneer een Wmo-taxipashouder door een gehoorbeperking geen telefoongesprekken kan voeren moet opdrachtnemer deze informatie verstrekken per sms of een daarmee te vergelijken bericht.
Vertragingen	
51-E8	Bij vertraging moet opdrachtnemer contact opnemen met de Wmo-taxipashouder. De Wmo-taxipashouder moet worden geïnformeerd over de duur en reden van de vertraging.
No-show	
52-E8	<p>Wanneer opdrachtnemer een Wmo-taxipashouder niet aantreft op het afgesproken adres moet de chauffeur hiervan een schriftelijk bewijs achterlaten in de brievenbus bij het huisadres of bij de receptie van de instelling.</p> <p>Op deze kaart staat in ieder geval het tijdstip dat de chauffeur aanwezig was, de bestelde tijd van het voertuig, het opgegeven vertrekadres, de naam van de chauffeur, de naam van de Wmo-taxipashouder en het pasnummer. Dit bewijs is voorgedrukt op dik papier zodat het niet kreukt als het door de brievenbus gaat en minimaal voorzien van een duidelijke verwijzing naar het Wmo-vervoer, de bedrijfsnaam van opdrachtnemer en een telefoonnummer dat de Wmo-taxipashouder kan bellen. Opdrachtnemer brengt hiervoor geen extra kosten in rekening.</p>
53-E8	Een no-show is voor rekening en risico van opdrachtnemer. Hiervoor worden dan ook geen kosten in rekening gebracht bij opdrachtgever of de Wmo-taxipashouder. Opdrachtgever wil wel graag signalen ontvangen wanneer een Wmo-taxipashouder vaak een no-show veroorzaakt. Opdrachtgever zal dan met opdrachtnemer afspreken op welke wijze in individuele gevallen wordt gehandeld.
9. Administratie	
Wmo-taxipas	
54-E9	Opdrachtgever beheert een geautomatiseerd systeem voor het bijhouden van het resterende kilometerbudget van de Wmo-taxipashouders waar opdrachtnemer direct toegang tot heeft. Door middel van dit systeem hebben zowel opdrachtnemer als opdrachtgever zicht op de actuele kilometerbudgetten van de Wmo-taxipashouders.
Vecozo	

55-E9	Betalingen vinden per maand achteraf plaats door middel van het format in bijlage 4A.
56-E9	Opdrachtnemer is verplicht mee te werken aan toekomstige ontwikkelingen op het gebied van een geautomatiseerde administratie (Vecozo/berichtenverkeer). Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de koppeling met Vecozo. Na gunning van de opdracht zal opdrachtgever hierover nadere werkafspraken maken met opdrachtnemer.
Controle	
57-E9	Opdrachtgever heeft het recht om door eigen medewerkers of door de inhuur van derden steekproefcontroles uit te voeren naar de kwaliteit van de uitvoering en te onderzoeken of opdrachtnemer op juiste wijze uitvoering geeft aan het pakket van eisen.
58-E9	Steekproefcontroles kunnen ook worden uitgevoerd door middel van een mystery guest of door het houden van inspecties voor, tijdens en/of na de uitvoering van de taxiriten. De steekproefcontrole kan tevens inhouden dat aangeleverde ritdata, de database met ritten of andere schriftelijke dan wel digitale gegevens worden gecontroleerd.
59-E9	Opdrachtgever kan tijdens de contractduur een materiele controle uitvoeren bij opdrachtnemer. De materiele controle is een instrument dat de gemeente kan inzetten in het kader van de controle van de rechtmatigheid van de geleverde prestatie. Het doel van deze controle is nagaan of de gedeclareerde prestatie is geleverd.
60-E9	Opdrachtnemer en de door opdrachtnemer in te huren onderaannemers zijn verplicht om aan onderzoeken onvoorwaardelijk mee te werken. Hieronder wordt ook verstaan het bewaren en beschikbaar stellen van relevante en benodigde gegevens voor een periode van zes jaar.
Klachtenregistratie- en afhandeling	
61-E9	<p>De Wmo-taxipashouder heeft twee mogelijkheden om een klacht over het Wmo-vervoer in te dienen.</p> <p>Optie 1: klacht indienen bij opdrachtnemer Indien de Wmo-taxipashouder een klacht indient bij opdrachtnemer verzorgt opdrachtnemer de klachtenregistratie en -afhandeling.</p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten die telefonisch, mondeling en/of schriftelijk aan opdrachtnemer worden gemeld. Klachten moeten binnen vijf werkdagen vanaf de meldingsdatum van de klacht worden afgehandeld.</p> <p>Opdrachtgever ontvangt per kwartaal een kosteloos overzicht van de binnengekomen klachten. In het overzicht worden de volgende gegevens vermeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • naam en adres van de klager; • pasnummer van de klager; • de datum van indiening van de klacht; • de datum van afdoening van de klacht; • de aard van de ingediende klacht; • datum en tijdstip van de rit waarop de klacht betrekking heeft; • op welke wijze en met welk resultaat de ingediende klacht is afgehandeld; • welke klachten wel en niet tot tevredenheid van de indieners zijn afgehandeld en de reden waarom de klachten niet tot tevredenheid van de indieners zijn afgehandeld. <p>Optie 2: klacht indienen bij opdrachtgever De Wmo-taxipashouder heeft ook de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij opdrachtgever door contact op te nemen met de Wmo-specialisten (wmo_loket@heerenveen.nl). De klacht wordt besproken met opdrachtnemer.</p>

	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van deze klachten, waarbij opdrachtgever de regie voert. Indien de klacht door opdrachtnemer niet naar tevredenheid is opgelost wordt de klacht afgehandeld door tussenkomst van opdrachtgever.
Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	
62-E9	Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat de centrale beschikt over registratiesoftware die in staat is om de routes, de incidentele mutaties, structurele mutaties en de door de opdrachtgever geëiste data te kunnen produceren. De geautomatiseerde administratie houdt het aantal aangevraagde en uitgevoerde ritten bij op basis van de ritplanning in de centrale en de ritregistratie in de voertuigen. Opdrachtnemer is gehouden om met deze geautomatiseerde administratie voldoende technische en organisatorische maatregelen overeenkomstig de AVG te treffen die voorkomen dat een inbreuk op het systeem kan plaatsvinden. Van een inbreuk op de beveiliging kan sprake zijn bij het per ongeluk of op onrechtmatige wijze veroorzaken van de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot de gegevens.
63-E9	Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens van onder andere Wmo-taxipashouders. Dit is noodzakelijk om de werkzaamheden uit te voeren. Opdrachtnemer en diegene die opdrachtnemer bij de uitvoering van de overeenkomst heeft betrokken, nemen alle relevante door de Europese (waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming) en Nederlandse overheid vastgestelde (wettelijke) bepalingen c.q. vereisten met betrekking tot bescherming persoonsgegevens (waaronder de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Wet maatschappelijke ondersteuning – waarvoor voor verwerking van persoonsgegevens artikel 5.1.2 bepalend is) in acht. Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer een hoge mate van zorgvuldigheid over de wijze waarop met informatie wordt omgegaan. Hiertoe worden onder andere in de overeenkomst afspraken vastgelegd over naleving van de privacywetgeving.
64-E9	Na afloop van of bij een tussentijdse opzegging van de overeenkomst dragen de voormalige opdrachtnemers en iedereen die de voormalige opdrachtnemer bij de uitvoering van de opdracht heeft betrokken, alle genoemde gegevens kosteloos over aan de opdrachtgever. Hieronder valt het bestand met Wmo-taxipashouders (inclusief kilometerbudget) en ook een bestand met reeds aangevraagde ritten voor de periode na afloop van de overeenkomst. Deze bestanden moeten toegankelijk en leesbaar zijn voor opdrachtgever.
10. Contractmanagement- en beheer	
Overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer	
65-E10	Er vindt minimaal twee keer per jaar overleg plaats tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. In dit overleg komen minimaal de volgende onderwerpen aan de orde: <ul style="list-style-type: none"> • Doelgroep; • Eigen bijdrage; • Vervoersgebied; • Administratie; • Communicatie; • Materieel; • Personeel; • Klachtenregistratie en -afhandeling; • Facturatie; • Social return; • Eventueel geconstateerde aandachtspunten. <p>Aan de hand van het overleg wordt een actielijst gemaakt.</p>

66-E10	De frequentie van het overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zal in het begin van de contractperiode naar verwachting hoger liggen.
67-E10	Voor overleg op uitvoerend niveau wijst opdrachtnemer één vaste contactpersoon aan met één vaste vervanger. De contactpersoon is van maandag tot en met vrijdag (met uitzondering van de wettelijke feestdagen) tussen 08.30 uur en 17.00 uur voldoende bereikbaar voor opdrachtgever.
68-E10	Eén van de gemeentelijke taken die uit de Wmo voortvloeit, is een toezichthoudende taak gericht op de naleving van de Wmo 2015. Deze toezichthoudende taak heeft onder meer betrekking op het melden en onderzoeken van calamiteiten, incidenten en voorvallen van geweld tijdens uitvoering van deze opdracht. Met het aangaan van deze opdracht conformeert opdrachtnemer zich aan het calamiteiten- en incidentenprotocol van de gemeente Heerenveen. Incidenten en calamiteiten moeten via het volgende mailadres worden gemeld: toezichtsociaaldomein@heerenveen.nl .
69-E10	Bij opdrachtnemer kan een contractaudit worden uitgevoerd, door een door opdrachtgever aan te wijzen persoon, organisatie of door opdrachtgever zelf. Doelstelling van de audit is het monitoren of opdrachtnemer voldoet aan de contracteisen. Opdrachtnemer werkt hier kosteloos aan mee.
11. Overige afspraken	
Communicatie	
70-E11	Opdrachtgever is leidend als het gaat om communicatie over en promotie van het Wmo-vervoer. Opdrachtnemers verlenen medewerking aan de door de opdrachtgever geïnitieerde activiteiten op het gebied van voorlichting en promotie.
71-E11	Zelfstandige promotieacties van opdrachtnemer dienen in overleg met, en na goedkeuring van, opdrachtgever plaats te vinden. Opdrachtnemer mag adverteren dat opdrachtnemer het recht heeft het Wmo-vervoer uit te voeren, met vermelding van telefoonnummer en e-mailadres. Opdrachtnemer onthoudt zich van communicatie die als wervend kan worden gezien. Opdrachtnemer dient er namelijk rekening mee te houden dat de middelen die beschikbaar zijn voor het Wmo-vervoer beperkt zijn.
Oneigenlijk gebruik	
72-E11	Opdrachtgever is kritisch als het gaat om het onterecht gebruik maken van het Wmo-vervoer. Wmo-taxipashouders die gebruik kunnen maken van vervoer dat op andere wijze wordt gefinancierd mogen in principe niet met het Wmo-vervoer reizen.
Sanctie bij weigeren vervoersplicht	
73-E11	Iedere opdrachtnemer heeft een vervoersplicht en mag geen ritopdrachten weigeren. Als opdrachtnemer een rit toch weigert ontvangt opdrachtnemer per rit een direct opeisbare boete van € 50,- met een maximum van € 500,- per maand. De genoemde sanctie wordt op initiatief van opdrachtnemer ingehouden op de maandelijkse betaling. De overeenkomst kan worden ontbonden (zonder recht op compensatie) wanneer twee maanden achter elkaar dit maximum bereikt is of wanneer opdrachtnemer in één maand drie dagen achter elkaar ritten weigert.
Compensatie extra inzet	
74-E11	Extra kosten voor de noodzakelijke inzet van taxi's of andere vervoersmiddelen, als gevolg van uitval van het reguliere voertuig, worden niet in rekening gebracht.
Overdracht personeel	
75-E11	Opdrachtnemer overlegt met de opdrachtnemers die in opdracht van opdrachtgever als laatste voor hem het Wmo-vervoer leverden dan wel na hem gaat leveren over de overname van het betrokken personeel. Opdrachtgever ziet erop toe dat het overleg plaatsvindt onverminderd het bepaalde in artikel 662 en 663 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek en dat voornoemde

	opdrachtnemers zoveel mogelijk inspanning leveren om de overname van betrokken personeel te bewerkstelligen.
Toekomstige ontwikkelingen	
76-E11	Beheersbaarheid van het vervoer, zowel praktisch als financieel, is van groot belang. Opdrachtgever houdt dan ook het recht om gedurende de contractperiode het vervoer te beperken of uit te breiden. De directe aanleiding hiervoor kan ontstaan door wijzigingen in relevante wet- en regelgeving en wijzigingen in de financieringssystematiek. Opdrachtnemer legt wijzigingen als gevolg van wet- en regelgeving, voordat deze door de opdrachtnemer worden toegepast, voor aan opdrachtgever. Voorgelegde wijzigingen worden uitsluitend na toestemming van opdrachtgever ingevoerd.