

Programma van Eisen Duurzame Pendeldienst

Stichting AKN



Versie 1.1

Algemeen

Stichting AKN (AKN) is gevestigd in het M-Mediagebouw aan de 's-Gravelandseweg 80 te Hilversum. In het M-Mediagebouw zijn verschillende mediabedrijven gehuisvest en beschikt het gebouw over Tv-Studio's. AKN is verantwoordelijk voor de exploitatie van de huisvesting inclusief alle bijkomende faciliteiten waaronder de dagelijkse pendeldienst.

De pendeldienst betreft het personenvervoer van en naar station Hilversum. Medewerkers van huurders die in het M-Mediagebouw zijn gehuisvest kunnen op vertoon van hun bedrijfsbadge gebruik maken van deze dienstverlening.

Dienstregeling

De pendeldienst vindt van maandag tot en met vrijdag plaats. Op basis van onderstaande schema wordt volgens een vaste dienstregeling dezelfde route gereden. Tijdens elk tijdvak pendelt er één personenbus heen en weer tussen het M-Mediagebouw en station Hilversum.

Tijdvak	Ochtendroute	Starttijd	Eindtijd
Tijdvak 1	ma t/m vr	07.30	10.00
Tijdvak 2	ma t/m vr	08.00	09.00
Tijdvak 3	ma t/m do	08.30	09.30
Tijdvak	Middagroute	Starttijd	Eindtijd
Tijdvak 1	ma t/m vr	16.00	18.30
Tijdvak 2	ma t/m vr	16:30	17:30
Tijdvak 3	ma t/m do	17.00	18.00

- Afhankelijk van de personele bezetting in het M-Mediagebouw wordt de daadwerkelijke dienstregeling hierop afgestemd.
- In vakantieperioden (schoolvakanties) en rond de feestdagen wordt dienstregeling aangepast. Deze wijzigingen worden tijdig (minimaal 2 weken vooraf) aan de Opdrachtnemer doorgegeven. Dit betekent dat tijdvak(ken) 3 en/of 2 komen te vervallen.
- De pendeldienst kan incidenteel ook ingezet worden op afwijkende tijdstippen zoals in de avonden en in het weekend. Ook deze wijzigingen worden tijdig (minimaal 2 weken vooraf) aan de Opdrachtnemer doorgegeven.
- De starttijd in de ochtend is de tijd waarop de pendeldienst voor het eerst vertrekt vanaf station Hilversum naar het M-Mediagebouw. De starttijd in de middag is de tijd waarop de pendeldienst voor het eerst vertrekt vanaf het M-Mediagebouw naar station Hilversum.

Programma van Eisen duurzame pendeldienst

Het Programma van Eisen is opgebouwd uit algemene eisen, hulpmiddelen, eisen aan de meldcentrale, eisen aan de in te zetten chauffeurs, eisen ten aanzien van het materieel, technische specificaties, eisen aan de verzekering, eisen aan de klachtenregeling.

1. Algemene Eisen

Opdrachtnemer biedt een compleet vervoerssysteem aan bestaande uit een duurzame pendeldienst zoals omschreven in dit aanbestedingsdocument en garandeert dat de dienstverlening op **1 januari 2023** volledig operationeel is met gebruik van personenbussen die emissievrij zijn bij de uitlaat.

Nr.	Omschrijving
1.1	Opdrachtnemer verzorgt de pendeldienst van het M-Mediagebouw, 's-Gravelandseweg 80 te Hilversum, naar station Hilversum.
1.2	Opdrachtnemer verzorgt de pendeldienst conform de dienstregeling zoals beschreven onder het kopje <i>Dienstverlening</i> in het vorige hoofdstuk en gaat akkoord met de genoemde uitzonderingen.
1.3	De personenbus staat op de standaard, door de Opdrachtgever aangegeven, opstapplaats zowel op locatie van Opdrachtgever als het station.
1.4	Opdrachtnemer bezit een actueel overzicht van alle door de Opdrachtnemer geëxploiteerde personenbussen.
1.5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het technische onderhoud van de personenbussen.
1.6	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de juiste hygiënische staat van de personenbussen.
1.7	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de rittenregistratie. Dat wil zeggen dat hij wekelijks een rapport oplevert met het aantal reizigers per tijdvak.
1.8	Opdrachtnemer heeft een vast aanspreekpunt voor de gehele dienstverlening op tactisch en strategisch niveau (accountmanager). Met het aanspreekpunt van Opdrachtnemer vinden periodieke voortgangsgesprekken plaats.

2. Hulpmiddelen

2.1	Opdrachtnemer is verplicht om hulpdieren mee te nemen in het vervoer.
-----	---

3. Eisen aan de meldcentrale

Opdrachtnemer is belast met de organisatie, coördinatie, kwantitatieve en kwalitatieve beheersing van het vervoer. Hiervoor dient een meldcentrale te worden ingericht.

3.1	Opdrachtgever heeft voor de operationele afstemming te maken met een vast aanspreekpunt. Tevens is er een vaste vervanger beschikbaar.
3.2	De meldcentrale is bereikbaar via één centraal telefoonnummer tegen (maximaal) lokaal tarief.
3.3	De meldcentrale is gedurende maandag tot en met vrijdag bereikbaar van 07.30 uur tot 18.00 uur.

4. Eisen aan de in te zetten chauffeurs

Opdrachtnemer zorgt dat de uit het Programma van Eisen voortvloeiende werkzaamheden worden uitgevoerd door chauffeurs, die voldoen aan alle daartoe gestelde wettelijke eisen en bepalingen. Op verzoek van Opdrachtgever dienen de bewijsmiddelen daarvoor binnen 24 uur aan AKN opgeleverd te worden.

4.1	De chauffeurs die de Opdrachtnemer inzet, hebben een opleiding tot taxichauffeur gevolgd en succesvol afgerond.
4.2	De chauffeurs zijn in het bezit van een diploma Eerste Hulp bij Ongelukken of certificaat Bedrijfshulpverlening of een certificaat Levensreddend handelen.
4.3	Deze diploma's moeten zijn afgegeven door algemeen in de personenvervoerbranche erkende opleidingsinstituten.
4.4	De chauffeurs beschikken over een chauffeurspas. Elke chauffeur dient in het bezit te zijn van een in Nederland erkend rijbewijs, dat geldig is en dat aantoonbaar dat hij/zij met het in Nederland erkend rijbewijs bevoegd is de betreffende personenbus te besturen.
4.5	De chauffeurs beheersen de Nederlandse taal goed.
4.6	De chauffeurs beschikken over de benodigde kennis van het vervoersgebied, eventueel ondersteund door een navigatiesysteem.

4.7	De chauffeurs, die ingezet worden voor het vervoeren van passagiers die gebruik maken van hulpmiddelen, weten hoe ze de hulpmiddelen moeten vastzetten, opklappen en bedienen.
4.8	De chauffeurs verlenen indien nodig hulp bij het in- en uitstappen.
4.9	De chauffeurs hebben een klantvriendelijke en dienstverlenende instelling.
4.10	De chauffeurs zijn representatief en correct gekleed en herkenbaar aan badge, uniform en/of chauffeurspas.
4.11	De chauffeurs zijn getraind in het omgaan met agressie en kunnen de rust en orde tijdens het vervoer goed bewaren.
4.12	De chauffeur rijdt anticiperend. Dat betekent dat hij zoveel mogelijk inspeelt op het verkeer, het wegdek, het rijgedrag van overige verkeersdeelnemers en de passagiers. In bochten en drempels past hij snelheid en rijstijl aan om het overhellen en schokken van passagiers zoveel mogelijk te voorkomen.
4.13	Nieuwe chauffeurs die gedurende de Overeenkomst instromen dienen 100% over de vereiste diploma's te beschikken.
4.14	De chauffeurs beschikken over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) bij aanvang van de Opdracht.

5. Eisen ten aanzien van het materieel

5.1	Opdrachtnemer zet voor de Opdracht uitsluitend personenbussen in met officiële zitplaatsen voor minimaal zeven (exclusief chauffeur) tot maximaal twaalf personen (exclusief chauffeur).
5.2	Opdrachtnemer zet voor de Opdracht uitsluitend personenbussen in die emissievrij zijn bij de uitlaat.
5.3	In het geval van uitval van een personenbus zal Opdrachtnemer zo snel als mogelijk een gelijkwaardige personenbus die ook emissievrij bij de uitlaat is inzetten. Inzet van een andersoortig voertuig langer dan 24 uur is enkel toegestaan na akkoord van Opdrachtgever en indien redelijkerwijs noodzakelijk.
5.4	De personenbussen zijn voldoende opgeladen of afgetankt om de dienst volledig uit te voeren.
5.5	Het opladen of aftanken is de verantwoordelijkheid van de vervoerder.
5.6	De personenbussen zijn in- en uitwendig schoon. Schoon houdt in zonder stof, viezigheid of vlekken.
5.7	De personenbussen die ingezet worden tijdens de tijdvakken 1 en 2 dienen een gezamenlijke reclame-uiting van AKN en Opdrachtnemer te bevatten. AKN stelt deze gezamenlijke reclame-uiting op in overleg met Opdrachtnemer. De kosten voor de reclame-uiting komen voor rekening van AKN.
5.8	De kleur van de personenbussen die ingezet worden tijdens de tijdvakken 1 en 2 moeten in verband met deze reclame-uiting wit of zwart zijn.

6. Technische specificaties

6.1	Elke personenbus van Opdrachtnemer dient te voldoen aan alle relevante wettelijke bepalingen, waaronder de Regeling Voertuigen en het Besluit personenvervoer 2000 en dient te zijn goedgekeurd door de Rijksdienst voor het Wegverkeer.
6.2	De in te zetten personenbussen dienen te zijn goedgekeurd voor taxivervoer door de Rijksdienst voor het Wegverkeer en moet dienovereenkomstig voldoen aan alle daartoe relevante wettelijke eisen en bepalingen.
6.3	Elke personenbus van Opdrachtnemer dient te zijn uitgerust met een noodhamer, een EHBO-doos, een goedgekeurde en goed werkende brandblusser en een navigatiesysteem.
6.4	Elke personenbus heeft een onderhoudsdossier, waarin de aan het voertuig uitgevoerde werkzaamheden worden bijgehouden.
6.5	Het gebruik van winterbanden gedurende de winterperiode is verplicht.

7. Eisen aan de verzekeringen

7.1	Opdrachtnemer beschikt over een ongevallenverzekering voor inzittenden met een minimale dekking van € 10.000,- bij overlijden en € 30.000,- bij blijvende invaliditeit.
7.2	Opdrachtnemer beschikt over een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering voor motorvoertuigen met een minimale dekking van € 1.000.000,- per persoon en € 1.000.000,- voor materiële schade.
7.3	Opdrachtnemer beschikt over een schadeverzekering voor de chauffeurs in geval van een éézijdig ongeval met een minimale dekking van € 1.000.000,- per gebeurtenis.

8. Eisen aan de klachtenregeling

8.1	Opdrachtnemer hanteert een klachtenregeling waarin in ieder geval aandacht wordt besteed aan: <ul style="list-style-type: none">• De termijn waarbinnen een klacht moeten worden ingediend om in behandeling genomen te worden.• De wijze waarop een klacht wordt behandeld.• De termijn waarbinnen de cliënt een reactie krijgt op de klacht.• De manier waarop de klachtencommissie is samengesteld.• De manier waarop klachten worden geregistreerd.
8.2	Klachten moeten in ieder geval schriftelijk en/of telefonisch gemeld kunnen worden aan Opdrachtnemer.
8,3	Opdrachtnemer waarborgt dat een klacht niet alleen wordt behandeld door een persoon op wiens gedraging de klacht rechtstreeks betrekking heeft.
8.4	Opdrachtnemer communiceert duidelijk over het bestaan van de klachtenregeling, onder andere door informatie te verschaffen op de website en brochures in de bussen.

9. Social Return on Investment

9.1	Opdrachtnemer is verplicht om 2% van de totale omzet per jaar te investeren in Social Return on Investment. Op verzoek van Opdrachtgever dient hierover bewijs te worden aangeleverd om te kunnen toetsen of aan deze eis is voldaan.
-----	---

10 Administratieve eisen

10.1	Opdrachtnemer baseert zijn facturatie voor geleverde diensten op de rittenregistratie (zie Eis 1.6 van het Programma van Eisen) en verstuurt zijn factuur digitaal naar het volgende adres: Stichting AKN Finance & Controle Postbus 210 1200 AE Hilversum AKN.crediteuren@akn.nl
------	---