

Programma van Eisen

# EU-aanbesteding Vraagafhankelijk vervoer Harlingen en Waadhoeke

1 februari 2022

In opdracht van: Gemeente Harlingen en Waadhoeke  
Projectnummer: 1735-PvE\_vraagafhankelijk vervoer

VERBINDT EN VERBETERT VERVOER



**FORS**  **TI**

**INHOUDSOPGAVE**

<b>1. OMVANG OPDRACHT</b>	<b>6</b>
<b>1.1. Beschrijving dienst</b>	<b>6</b>
1.1.1. Centrale regie	6
1.1.2. Uitvoering vervoer	6
1.1.3. Jeugdvervoer	7
1.1.4. Leerlingenvervoer	7
<b>1.2. Onderaanneming</b>	<b>7</b>
<b>1.3. Omvang opdracht</b>	<b>7</b>
<b>2. REIZIGERS EN REISMOGELIJKHEDEN</b>	<b>9</b>
<b>2.1. Reizigers</b>	<b>9</b>
<b>2.2. Reizigersbijdrage</b>	<b>9</b>
<b>2.3. Kenmerken en indicaties</b>	<b>9</b>
2.3.1. Algemeen	9
2.3.2. Begeleiding	10
2.3.3. (Huis) dieren (hulphond)	10
2.3.4. Kinderen	10
<b>2.4. Bagage</b>	<b>11</b>
<b>2.5. Vervoergebied en reismogelijkheden</b>	<b>11</b>
<b>3. EISEN AAN DE CENTRALE</b>	<b>12</b>
<b>3.1. Minimale bereikbaarheid</b>	<b>12</b>
<b>3.2. Coördinator</b>	<b>12</b>
<b>3.3. Software</b>	<b>12</b>
<b>3.4. Telefonische bereikbaarheid</b>	<b>13</b>
<b>3.5. Bereikbaarheid via internet</b>	<b>13</b>
<b>3.6. Resterend reizigersbudget</b>	<b>14</b>
<b>4. RITAANVRAAG EN –BOEKING</b>	<b>15</b>



<b>4.1. Operationele tijden vervoer</b>	<b>15</b>
<b>4.2. Ritreserveringsproces</b>	<b>15</b>
<b>4.3. Vaste ritten en groepsritten</b>	<b>17</b>
<b>4.4. Bevestiging ritreservering</b>	<b>17</b>
<b>5. RITUITVOERING</b>	<b>18</b>
<b>5.1. Tijdaspecten uitvoering</b>	<b>18</b>
5.1.1. Stiptheid	18
5.1.2. Toegestane reistijd	18
<b>5.2. Communicatie bij ophalen</b>	<b>19</b>
<b>5.3. Ophalen reiziger</b>	<b>20</b>
<b>5.4. Afmelden ritten en loosritten</b>	<b>20</b>
<b>5.5. Rolstoelvervoer</b>	<b>21</b>
<b>6. PERSONEEL</b>	<b>22</b>
<b>6.1. Eisen aan de chauffeurs</b>	<b>22</b>
6.1.1. Algemeen	22
6.1.2. Dienstverlening	23
6.1.3. Rolstoelvervoer	23
<b>6.2. Personeel centrale</b>	<b>24</b>
<b>6.3. Overig personeel</b>	<b>24</b>
<b>6.4. Verklaring omtrent het gedrag</b>	<b>24</b>
<b>6.5. Social Return</b>	<b>25</b>
<b>7. MATERIEEL</b>	<b>26</b>
<b>7.1. Algemene eisen</b>	<b>26</b>
<b>7.2. In te zetten voertuigen</b>	<b>26</b>
<b>7.3. Milieueisen</b>	<b>27</b>
<b>8. REGISTRATIE EN RAPPORTAGE</b>	<b>28</b>
<b>8.1. Registratie</b>	<b>28</b>



<b>8.2. Ritadministratie</b>	<b>28</b>
<b>8.3. Gegevensbestand</b>	<b>29</b>
<b>8.4. Rapportage</b>	<b>30</b>
<b>9. COMMUNICATIE EN KLACHTENPROCEDURE</b>	<b>31</b>
<b>9.1. Overleg</b>	<b>31</b>
<b>9.2. Marktcommunicatie</b>	<b>31</b>
<b>9.3. Meldingen</b>	<b>31</b>
<b>9.4. Klachten</b>	<b>32</b>
9.4.1. Aanname en registratie	32
9.4.2. Afhandeling	32
<b>10. FINANCIËEL EN CONTRACTUEEL</b>	<b>33</b>
<b>10.1. Vergoeding declarabele ritten</b>	<b>33</b>
<b>10.2. Opslag aanvullende indicaties</b>	<b>33</b>
<b>10.3. Indexering</b>	<b>34</b>
<b>10.4. Prestatiestimuli</b>	<b>34</b>
10.4.1. Malus regeling stiptheid	34
10.4.2. Duurzaamheid	35
10.4.3. Bonus klanttevredenheidsonderzoek	35
<b>10.5. Facturatie</b>	<b>36</b>
<b>10.6. Compensatieregeling</b>	<b>37</b>
<b>10.7. Sanctiebeleid</b>	<b>37</b>
<b>10.8. TX-keurmerk</b>	<b>37</b>
<b>11. OVERIG</b>	<b>39</b>
<b>11.1. Implementatieplan</b>	<b>39</b>
<b>11.2. Controle en toezicht</b>	<b>39</b>
<b>11.3. Continuïteit</b>	<b>39</b>
<b>11.4. Persoonsgegevens</b>	<b>39</b>
<b>1. Statusmeldingen</b>	<b>41</b>



<b>2. Ritgegevens</b>	<b>42</b>
<b>3. Specificatie GPS</b>	<b>43</b>

Colofon

© Copyright 2022 Forseti 's-Hertogenbosch

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

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



## 1. OMVANG OPDRACHT

### 1.1. Beschrijving dienst

- De dienst bestaat uit de uitvoering van het vraagafhankelijke vervoer conform dit Programma van Eisen in de gemeenten Harlingen en Waadhoeke (en eilandbewoners van Terschelling en Vlieland die vanaf het vasteland reizen) en betreft het voeren van de centrale regie én het vervoeren van reizigers van herkomst naar bestemmingsadres.
- Daarnaast kan het voorkomen dat ritten in het kader van het leerlingenvervoer(tijdelijk) worden ondergebracht in deze overeenkomst.

#### 1.1.1. Centrale regie

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

#### 1.1.2. Uitvoering vervoer

- De uitvoering van het vraagafhankelijke vervoer betreft het taxivervoer met een gesloten karakter van deur-tot-deur en/of vervoer van deur-tot-halte (of v.v.) binnen het vervoersgebied van de Wmo-reiziger.
- In uitzonderingsgevallen (op indicatie) kan het zijn dat een reiziger van kamer tot kamer vervoerd moet worden, hier staat een opslag tegenover (zie 10.2).
- De uitvoering heeft op aangeven van Opdrachtgever ook betrekking op ritten in het kader van jeugdwet vervoer- of leerlingenvervoer met een vraagafhankelijk karakter.
- 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.



- De reiziger wordt door de chauffeur begeleid vanaf de deur van het herkomstadres tot in het voertuig en vanuit het voertuig tot aan de deur van de bestemming.
- De opdrachtnemer heeft een vervoerplicht. Dat wil zeggen dat eenieder die vervoerd wil worden en vervoergerechtigd is, met uitzondering van liggend vervoer, toegang heeft tot het vervoersysteem en zich conformeert aan de gestelde voorwaarden, vervoerd dient te worden in een voertuig dat aansluit bij een eventuele specifieke indicatie.
- De opdrachtnemer is verplicht de planning van zijn vervoercapaciteit af te stemmen op de te verwachten vervoervraag op de diverse specifieke dagen in het jaar, dagen van de week en uren van de dag.
- In het vervoersysteem is het combineren van reizigers in één voertuig toegestaan.
- Het staat de opdrachtgever vrij om binnen deze opdracht reizigers (jeugdigen en leerlingen) aan te melden die vallen onder de verantwoordelijkheid van opdrachtgever.

### 1.1.3. Jeugdvervoer

Jeugdigen kunnen door de opdrachtgever binnen dit perceel worden aangemeld. Het uitgangspunt is dat er altijd sprake moet zijn van (kosten)efficiency, waarbij de opdrachtnemer kijkt naar mogelijkheden om het vervoer te combineren met andere ritten en/of vervoersstromen.

### 1.1.4. Leerlingenvervoer

Leerlingritten die naar oordeel van de opdrachtgever een vraagafhankelijk karakter hebben (beperkt combineerbaar) zijn, kunnen binnen dit perceel worden aangemeld. De opdrachtnemer en opdrachtgever bepalen in samenspraak (situatie afhankelijk) of deze ritten ook gecombineerd mogen worden met de overige vervoersstromen binnen het perceel.

## 1.2. Onderaanneming

De inzet van onderaannemers is toegestaan. De opdrachtgever hecht grote waarde aan stabiliteit en wenst gedurende de looptijd van de overeenkomst geen tot weinig wisseling van uitvoerende onderaannemers. Het is niet toegestaan dat de onderaannemer diensten uitbesteedt aan derden en/of aan eigen onderaannemers. De opdrachtgever wenst tijdig én vooraf geïnformeerd te worden over de inzet van eventuele andere onderaannemers, ook bij wisselingen gedurende de looptijd. Wijzigingen zijn nadrukkelijk uitsluitend toegestaan na goedkeuring van de opdrachtgever.

## 1.3. Omvang opdracht

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

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



De opdrachtgever hanteert een actief beleid om de zelfredzaamheid van reizigers te bevorderen. Van de opdrachtnemer wordt gedurende de contractperiode een actieve houding verwacht in het met de opdrachtgever meedenken en het faciliteren om dit beleid succesvol uit te voeren. Tijdens de overlegmomenten tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer worden ontwikkelingen besproken en eventuele consequenties worden in beeld gebracht. De opdrachtnemer is verplicht medewerking te verlenen aan deze ontwikkelingen en eventuele aanpassingen met betrekking tot de uitvoering van het vervoer.

**Onvoorziene volumewijzigingen (overmacht)**

Indien door onvoorziene omstandigheden (zoals een pandemie) plotseling en voor langere tijd -zijnde 2 maanden of langer- het vervoersvolume drastisch (>30%) afneemt dan kan de opdrachtgever ervoor kiezen een omzetgarantie in te stellen voor de betreffende periode ter hoogte van 70% van de omzet uit dezelfde periode van het voorgaande jaar of vergelijkbare periode van voor de onvoorziene omstandigheid.



## 2. REIZIGERS EN REISMOGELIJKHEDEN

### 2.1. Reizigers

Het doelgroepenvervoer van de opdrachtgever is een gesloten vervoersysteem. Dat betekent dat enkel door de opdrachtgever hiertoe geïndiceerde personen, en eventuele begeleiders binnen dezelfde rit, hiervan gebruik kunnen maken. Thans maken alleen personen op basis van een indicatie vanuit de Wmo gebruik van het vervoersysteem. Naast Wmo-reizigers is het mogelijk dat binnen dit perceel jeugdigen vanuit de Jeugdwet en leerlingen uit het leerlingenvervoer worden vervoerd. Voor reizigers vanuit de jeugdwet of het leerlingenvervoer is **geen** reizigersbijdrage van toepassing.

### 2.2. Reizigersbijdrage

De geïndiceerde reizigers betalen per rit een reizigersbijdrage. Deze reizigersbijdrage wordt per gereserveerde rit bepaald en bestaat uit de volgende onderdelen (prijspeil 2022):

	Reiziger (65+)	Reiziger 12-64 jaar	Medisch begeleider	Medereiziger (sociaal begeleider) (max 1)	Kind < 4 jaar	Kind 4-11 jaar
Opstaptarief	€ 0,66	€ 1,01	Gratis	€ 1,01	Gratis	€ 0,66
Tarief per km	€ 0,11	€ 0,17	Gratis	€ 0,17	Gratis	€ 0,11

De tarieven sluiten aan bij die van het openbaar vervoer in de regio Friesland. De tarieven voor de eigen bijdrage worden jaarlijks vastgesteld door de opdrachtgever. Het staat de opdrachtgever vrij het beleid in de eigen bijdrage gedurende de looptijd aan te passen.

Het aantal kilometers waarover de reiziger een eigen bijdrage verschuldigd is wordt op dezelfde wijze berekend als het aantal declarabele kilometers voor de vergoeding van de opdrachtgever aan de opdrachtnemer (zie hoofdstuk 10).

De verantwoordelijkheid en communicatie over de wijze van inning van de reizigersbijdrage ligt bij de opdrachtnemer. De reiziger dient zowel contant/met de pin in het voertuig als via automatisch incasso te kunnen betalen.

De opdrachtgever hecht waarde aan innovatie en geeft de opdrachtnemer ruimte om alternatieve en klantvriendelijke betaalmethoden aan te bieden binnen het **gunningscriterium K1** en daarmee in de toekomst naar een contantloos vervoerssysteem te gaan.

### 2.3. Kenmerken en indicaties

#### 2.3.1. Algemeen

Het vervoer omvat zowel reizigers die kunnen lopen als reizigers die rolstoelgebonden (elektrische rolstoel, opvouwbare rolstoel, rolstoel extra breed) zijn.



Het meenemen van een scootmobiel is enkel toegestaan binnen het Wmo-vervoer van de opdrachtgever als door de opdrachtgever nadrukkelijk is aangegeven dat een bepaalde reiziger zijn of haar scootmobiel nodig heeft bij de plek van bestemming (indicatie). De opdrachtnemer is verplicht om altijd passend vervoer te leveren.

De opdrachtnemer ontvangt voor aanvang van de daadwerkelijke uitvoering een bestand met de bijzonderheden van de reizigers (zoals rolstoelgebonden) van de opdrachtgever.

### 2.3.2. Begeleiding

Sommige reizigers kunnen niet (altijd) zelfstandig reizen. Als om die reden sprake is van meereizen, dan spreken we van begeleiding. Er bestaan verschillende vormen van begeleiding. Binnen De gemeenten Harlingen en Waadhoeke zijn er de volgende vormen van begeleiding mogelijk:

- Verplichte/medische begeleiding
- Sociale begeleiding (meereizende)
- (Huis) dieren (hulphond)
- Kinderen

#### **Verplichte/medische begeleiding**

Bij deze vorm van begeleiding dient de reiziger altijd de begeleider mee te nemen, de reiziger en de begeleider mogen niet alleen reizen en dienen altijd dezelfde reis te maken. De gemeente geeft voor deze indicatie een begeleidspas af welke ook geregistreerd moet kunnen worden in de door de opdrachtnemer aangeboden reizigersbeheeroplossing (zie 4.2).

#### **Sociale begeleiding**

De Wmo-geïndiceerde reiziger mag van- en naar hetzelfde adres één meereizende (sociaal begeleider) meenemen tegen het in paragraaf 2.2 vastgestelde eigen bijdrage tarief. De meereizende dient dezelfde reis te maken als de Wmo-geïndiceerde reiziger en mag niet alleen gebruik maken van het systeem.

### 2.3.3. (Huis) dieren (hulphond)

Een hulphond of blindengeleidehond biedt de reiziger hulp vanwege de beperking die de reiziger heeft. Hij mag altijd gratis mee. Voorwaarde is wel dat de reiziger dit doorgeeft bij de boeking. Andere dieren mogen alleen mee als zij in een tas of kooi op schoot vervoerd worden. Dit is gratis en moet ook worden doorgegeven bij de boeking.

### 2.3.4. Kinderen

Kinderen tot en met 11 jaar mogen niet reizen zonder begeleiding tenzij vanuit een aanmelding van ritten in het kader van jeugdwetvervoer of leerlingenvervoer anders is aangegeven.. Gemeenten geven aan kinderen jonger dan 12 met een Wmo-pas een indicatie af voor verplichte/medische begeleiding (Kinderen tot en met 3 jaar mogen gratis mee onder begeleiding van een betalende passagier die minimaal 18 jaar is). Een volwassen reiziger mag maximaal twee kinderen tot en met 3 jaar meenemen. Taxivervoer is uitgezonderd van de regels omtrent kinderzitjes. De ontheffing houdt voor kinderen tot 3 jaar in dat zij bij uitzondering op schoot op de achterbank vervoerd mogen worden. Kinderen vanaf 3 jaar moeten op de achterbank op een eigen zitplaats en in de gordel worden vervoerd. De gordel mag niet als heupgordel worden gedragen.



De voorkeur heeft echter altijd het gebruik van een kinderzitje of stoelverhoger. Ouders en/of verzorgers van kinderen die gebruik willen maken van een kinderzitje of andere voorziening, zijn zelf verantwoordelijk voor het aanleveren hiervan. Kinderen mogen alleen voorin (op de bijrijdersstoel) vervoerd worden met de gewone gordel als ze langer zijn dan 1.35 meter.

## 2.4. Bagage

- Een reiziger mag zonder een indicatie hulpmiddelen, zoals een rollator, gratis meenemen.
- Een reiziger mag gratis een gecertificeerde blindengeleidehond en/of hulphond meenemen. Andere huisdieren mogen niet worden vervoerd, tenzij deze meegenomen kunnen worden in een afgesloten tas en door de reiziger op schoot wordt gehouden.
- Een reiziger en eventueel de begeleider mag gratis maximaal één bagagestuk meenemen indien dit geen zitplaats inneemt en niet lastiger, hinderlijk, gevaarlijk of verboden is, dan wel kan leiden tot beschadiging of verontreiniging. Bagage die groter is moet door de reiziger bij bestelling worden aangemeld. Bij een teveel aan bagage van alle reizigers ligt de uiteindelijke beslissing van wat wel en niet mee kan bij de chauffeur, in overleg met de centrale.

## 2.5. Vervoergebied en reismogelijkheden

Voor de Wmo-reiziger is er sprake van een gelimiteerd vervoersgebied. Dit betekent dat een Wmo-reiziger per enkele rit maximaal 25 kilometer mag afleggen. Deze afstand wordt bepaald aan de hand van de in hoofdstuk 10 vastgestelde systematiek. Het herkomst- en/of bestemmingsadres dient hierbij altijd binnen de gemeente van de reiziger te liggen. Er geldt een uitzondering voor ritten van of naar een puntbestemming:

- de stad Harlingen
- de stad Sneek
- de stad Leeuwarden
- het crematorium in Goutum
- het crematorium in Marssum

De opdrachtnemer heeft de plicht om de reiziger te wijzen op de mogelijkheid om gebruik te maken van het vervoerssysteem Valys als de ritaanvraag een rit betreft over meer dan 25 kilometer.

Als het Valys vervoer niet aansluitend is (kleine afwijking in kilometers) dan dient er een puntbestemming te worden aangemaakt door de opdrachtnemer. Dit mag uitsluitend in overleg en na goedkeuring van de opdrachtgever. Via deze werkwijze is er borging voor aansluitend vervoer van Valys op het Wmo-vervoer.

### Reizigersbudget

Per reiziger (uitgezonderd leerlingen en jeugdigen) geldt een reizigersbudget van 1500 km per jaar. Gemeenten kunnen een reiziger bij wijze van uitzondering meer kilometers (bijv. 2000) toekennen. Opdrachtnemer dient de budgetten te registreren, te bewaken en reizigers te informeren over de actuele hoogte van het budget. Daarnaast kan de gemeente in de toekomst ervoor kiezen bij overschreiding van het reizigersbudget de eigen bijdrag te verhogen.

Voor de ritten in het kader van jeugdwetvervoer of leerlingenvervoer is geen sprake van een gelimiteerd vervoersgebied.



### 3. EISEN AAN DE CENTRALE

#### 3.1. Minimale bereikbaarheid

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 op alle dagen van 07.00 tot 24.00 bereikbaar en bemand te zijn. Aanvullend dient de centrale beschikbaar te zijn tot de laatste reiziger opgehaald- en weggebracht is.

#### 3.2. Coördinator

- De opdrachtnemer benoemt een vast aanspreekpunt, de “coördinator vraagafhankelijk vervoer” die voor de opdrachtgever direct aanspreekbaar is en daarnaast bereikbaar is via een eigen e-mailadres.
- Daarnaast benoemt de opdrachtnemer een vaste vervanger. Deze vaste vervanger is het aanspreekpunt van alle betrokkenen bij afwezigheid van de coördinator vraagafhankelijk vervoer.

#### 3.3. Software

- De opdrachtnemer dient te werken met een goedgekeurd geautomatiseerd ritregistratiesysteem, waarin de opdrachtnemer de ritreserveringen opneemt, rekening houdend met alle eisen die zijn gesteld aan het vervoer.
- De opdrachtnemer dient te beschikken over software waarmee validatie, autorisatie, identificatie en administratieve afhandeling van financiële- en reizigersgegevens kan worden verricht. De software dient geschikt te zijn om de in dit bestek beschreven taken uit te voeren én dient in staat te zijn de statusmeldingen te verwerken en te produceren.
- De software dient geschikt te zijn om tariefdifferentiatie, naar bijvoorbeeld tijdstip, bestemming, doelgroep, aanwezigheid OV-alternatief, verplaatsing, te kunnen verwerken. Indien de opdrachtgever tariefdifferentiatie wil toepassen kan de opdrachtnemer geen extra kosten in rekening brengen bij de opdrachtgever.
- De software dient bij ritreservering reizigers een betrouwbare ophaaltijd te kunnen bepalen, die is afgestemd op basis van de beschikbare capaciteit en reeds ingeboekte ritten.
- Indien gedurende de contractperiode de systeemkenmerken wijzigen dient de opdrachtnemer de noodzakelijke aanpassingen binnen maximaal één maand te verwerken in de software en de output.
- In de software dient een mogelijkheid aanwezig te zijn om snel adresgegevens te kunnen vinden van bijvoorbeeld kerken, winkels, ziekenhuizen, stations en openbare gebouwen. Vaak weten reizigers wel waar bijvoorbeeld een kerk staat maar zijn zij niet bekend met het adres en postcode.
- De opdrachtnemer update de geografische kaartgegevens die zijn opgenomen in de software minimaal éénmaal per halfjaar, zodat nieuwe straten en adressen toegevoegd worden.
- Ritreserveringen zijn mogelijk via telefoon, internet, e-mail en teksttelefoon. Deze reserveringen dient de opdrachtnemer te verwerken in de agendasoftware.
- De opdrachtnemer dient (indien de opdrachtgever dit in de toekomst wenst) kostenloos alle medewerking te verlenen aan eventuele koppelingen met in te zetten applicaties van de opdrachtgever ten aanzien van



het realtime aanleveren van uitvoeringsdata. Het is hierbij de bedoeling dat de applicaties van opdrachtgever en opdrachtnemer zodanig gekoppeld zijn dat ritinformatie en statusupdates voor opdrachtgever realtime inzichtelijk zijn.

### 3.4. Telefonische bereikbaarheid

- De opdrachtnemer gebruikt één centraal toegankelijk telefoonnummer voor ritreserveringen.
- De gesprekskosten mogen niet meer bedragen dan de werkelijke gesprekskosten van het lokale telefoontarief.
- De capaciteit van de telefooncentrale en de personele bezetting zijn afgestemd op het aantal gebruikers en de verwachte vervoerstroombestanden.
- Het is niet toegestaan een keuzemenu te hanteren.
- 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.
- De opdrachtnemer neemt alle inkomende gesprekken op en bewaart deze gedurende drie maanden, waarbij de privacy van de reiziger wordt geborgd.
- De gemiddelde telefonische wachttijd per maand bedraagt niet meer dan 45 seconden. Deze data dient afzonderlijk maar gelijktijdig met de facturatie maandelijks te worden aangeboden aan de opdrachtgever.
- De continuïteit van de werking van de centrale dient ook bij extreme piekbelasting gegarandeerd te zijn.
- Met wachttijd wordt verstaan de tijd die verstrijkt tussen de eerste beltoon en het feitelijke telefonische contact met een medewerker van de opdrachtnemer. Indien de opdrachtgever een pre-bericht toestaat, dan treden opdrachtnemer en opdrachtgever in overleg over het vaststellen van de wachttijd.
- Indien de reiziger na 60 seconden geen medewerker heeft gesproken, dient de opdrachtnemer de reiziger de mogelijkheid te bieden dat de opdrachtnemer de reiziger terugbelt indien het nummer wordt achtergelaten. De reiziger dient vervolgens binnen 15 minuten teruggebeld te worden.
- De opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer dat iedere bestelling van een rit in eenzelfde volgorde verloopt. Hiervoor dient de opdrachtnemer tijdens de implementatie een belscript dat voor medewerkers als leidraad geldt aan de opdrachtgever ter goedkeuring te overhandigen. Hierin moet zijn opgenomen welke vragen de opdrachtnemer dient te stellen om alle gegevens te verkrijgen die nodig zijn om de rit te bestellen en in welke volgorde deze worden gevraagd.
- Als afsluiting deelt de medewerker altijd minimaal de volgende zaken mee aan de besteller van de rit: tijdstip vertrek (en aankomst bij een rit met een opgegeven aankomsttijd), vertrek- en aankomstadres en de ritkosten. Daarnaast verifieert de medewerker alle indicaties en/of hulpmiddelen bij mee gaan. Indien een rit digitaal gereserveerd is stuurt de opdrachtnemer digitaal een bevestiging van de ritreservering via e-mail of door een SMS naar de reiziger te sturen.

### 3.5. Bereikbaarheid via internet

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



- Het reserveren van één of meerdere ritten. Bij een reservering via internet ontvangt de reiziger per ommegaande een bevestiging van de reservering(en) per e-mail of SMS (inclusief de ritprijs (reizigersbijdrage)). Het formulier en de lay-out dienen te voldoen aan de richtlijnen 'Drempelvrij' en zijn voorzien van een voorleesfunctie.
- Het inzien van de status van aangevraagde ritten, inclusief de verwachte aankomsttijd (ETA) en ritprijs (reizigersbijdrage).
- 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 reizigersbudget/reizigersbijdrage).

### 3.6. Resterend reizigersbudget

De reiziger wordt door de opdrachtnemer geïnformeerd als het resterend budget 10% van het jaarbudget bedraagt. De reiziger wordt hier schriftelijk van op de hoogte gebracht via een brief of via het digitale account van de reiziger. De opdrachtgever heeft het recht om bijvoorbeeld het reizigersbudget aan te passen of een ander tarief van toepassing te laten zijn.



## 4. RITAANVRAAG EN –BOEKING

### 4.1. Operationele tijden vervoer

- De bedieningsperiode is in de basis dagelijks van 07.00 uur tot 24.00 uur. Dit betekent dat op alle dagen de starttijd van de ritten tussen 07.00 uur en 24.00 uur vallen. Er kunnen geen ritten worden gereserveerd met een gewenste vertrektijd of gewenste aankomsttijd vóór 07.00 uur. Ritten die zijn gestart voor 24.00 uur, worden na 24.00 uur nog uitgevoerd.
- Ritten tussen 07.00 uur en 08.00 uur dienen de avond ervoor uiterlijk voor 20.00 uur gereserveerd te zijn.
- 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 en de benodigde tijd voor implementatie van de wijzigingen worden in overleg besproken met de opdrachtgever.
- In overleg met én nadrukkelijk na goedkeuring van de opdrachtgever kan een boekingsstop worden ingevoerd voor feestdagen. De verantwoordelijkheid voor de communicatie hieromtrent ligt bij de opdrachtnemer.
- Voor jeugdigen vanuit de Jeugdwet en het leerlingenvervoer is geen sprake van een vastgestelde bedieningsperiode. De tijden worden aangeleverd door de opdrachtgever.

### 4.2. Ritreserveringsproces

Voor het vervoersysteem wordt uitgegaan van een vraagafhankelijk concept. Dit betekent dat de ritten door de reiziger telefonisch, via e-mail, internet of teksttelefoon bij de centrale aangemeld moeten worden. Ritten kunnen worden gereserveerd door en/of voor geïndiceerde reizigers. Daarnaast kunnen er op aangeven van de opdrachtgever ritten vanuit de jeugdwet of het leerlingenvervoer worden aangemeld/geboekt. De reizigers worden aangemeld bij de opdrachtnemer door de opdrachtgever, inclusief eventuele indicaties.

De opdrachtgever hecht waarde aan innovatie en geeft de opdrachtnemer binnen het **gunningscriterium K2** de ruimte een eigen werkwijze aan te bieden waarin de opdrachtgever ontzorgd wordt in het reizigersbeheer (inclusief indicaties en kilometerbudgetten) en hoe de controle bij aanneme en uitvoering geschiedt.

De opdrachtgever wil bewust de opdrachtnemer de mogelijkheid bieden piekvolumes te spreiden, hier zijn een aantal handvaten voor opgenomen in onderstaande passages.

#### Boekingsraam

- Het boekingsraam/vooraanmeldtijd is het verschil tussen het moment van reserveren en de afgesproken ophaaltijd.
- De opdrachtnemer heeft altijd een vervoerplicht, echter is de mate waarin de opdrachtnemer moet voldoen aan de wens van de reiziger afhankelijk van het moment dat de ritreservering bij de opdrachtnemer binnenkomt.
- Opdrachtgever kent de volgende vooraanmeldtijden:
  - 3 uur van tevoren bij reguliere ritten
  - 24 uur van tevoren bij ritten met een aankomsttijd garantie (prioriteitsrit):



- Begravenis of crematie
- Officiële plechtigheden (huwelijks inzegening, jubilea)
- Religieuze viering/dienst in een religieus gebouw
- Culturele voorstelling of activiteit met vaste aanvangstijd (theater, bioscoop)
- Bezoek aan arts of fysiotherapie
- Ritten naar een uitreiking van een erkend schooldiploma
- Ritten t.b.v. een koninklijke onderscheiding
- Ritten kunnen tussen drie uur en één uur tevoren wel worden geboekt, maar er geldt dan geen vervoersgarantie voor de gevraagde tijd. Er moet door opdrachtnemer wel een alternatieve tijd aan de reiziger worden geboden zo dicht mogelijk bij de gevraagde tijd.
- Ritten tussen 07.00 uur en 08.00 uur dienen de avond ervoor uiterlijk voor 20.00 uur gereserveerd te zijn.

### **Ophaaltijd**

- Het ophaalvenster is het verschil tussen de vroegste ophaaltijd en de laatst mogelijke ophaaltijd.
- De reiziger kan op twee manieren een rit reserveren:
  - Door het aangeven van het gewenste vertrektijdstip.
    - Alle ritten die 3 uur of eerder vooraf aan het gevraagde reistijdstip worden geboekt worden altijd uitgevoerd op het door de klant gevraagde tijdstip
    - Bij ritten die tussen 3 uur en 1 uur vooraf aan het gevraagde ophaaltijdstip geboekt worden (uitgezonderd prioriteitsritten en ritten vanaf ziekenhuizen/taxipoints) mag de vervoerder een alternatief tijdstip voorstellen conform de volgende voorwaarden:
      - Ophaaltijdstip is niet eerder dan 30 minuten vóór de gevraagde tijd en niet later dan 30 min ná de gevraagde tijd.
      - De reiziger zal genoeg moeten nemen met dit alternatief, om dit te voorkomen kan een reiziger eerder boeken.
    - Door het aangeven van het gewenste aankomstijdstip in geval van een prioriteitsrit (uitsluitend in geval van een prioriteit, bijvoorbeeld begravenis, huwelijk of examen).
  - Bij het aanmelden van een rit vraagt de opdrachtnemer de reiziger of de reiziger een rit wil reserveren met een gewenst ophaaltijdstip of met een gewenst aankomstijdstip. In alle gevallen wijst de opdrachtnemer de reiziger op het ophaalvenster.

### **Gewenste vertrektijd**

- De reiziger geeft de gewenste vertrektijd door aan de centrale.
- 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 BCT.

### **Gewenste aankomsttijd (prioriteitsrit)**

- De reiziger geeft de gewenste aankomsttijd door aan de centrale.
- Het voertuig moet maximaal 20 minuten voor de afgesproken aankomsttijd op het gewenste aankomstadres aanwezig zijn. Dit moment van aankomst dient te worden geregistreerd door de BCT.



### 4.3. Vaste ritten en groepsritten

- Vaste ritten (regelmatig terugkerende ritten, bijvoorbeeld elke week dezelfde rit) zijn voor maximaal twaalf 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. De verantwoordelijkheid voor de communicatie hieromtrent ligt bij de opdrachtnemer.
- Dit vereist duidelijke en tijdige communicatie naar de reizigers. De opdrachtnemer communiceert deze spelregel aan de reiziger bij het boeken van een vaste rit én in de periode voorafgaand aan een feestdag. Onder feestdagen worden verstaan: 1e en 2e Kerstdag, 2e Pinksterdag, 2e Paasdag, Hemelvaartsdag, Koningsdag en Nieuwjaarsdag.
- Het kan voorkomen dat vaste ritten in groepsverband kunnen worden uitgevoerd. Bijvoorbeeld bij het vervoer naar- en van vaste activiteiten. De opdrachtgever kan dergelijke ritten door opdrachtnemer laten aanmerken en uitvoeren als route-gebonden vervoer.

### 4.4. Bevestiging ritreservering

- De opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer dat iedere bestelling van een rit in eenzelfde volgorde verloopt. Hiervoor dient de opdrachtnemer tijdens de implementatie een belscript dat voor medewerkers als leidraad geldt aan de opdrachtgever ter goedkeuring te overhandigen. Hierin moet zijn opgenomen welke vragen de opdrachtnemer dient te stellen om alle gegevens te verkrijgen die nodig zijn om de rit te bestellen en in welke volgorde deze worden gevraagd.
- Als afsluiting deelt de medewerker altijd minimaal de volgende zaken mee aan de besteller van de rit: tijdstip vertrek (en aankomst bij een rit met een opgegeven aankomsttijd), vertrek- en aankomstadres, de ritprijs (reizigersbijdrage) en het resterende reizigersbudget.
- De opdrachtnemer verstrekt een bevestiging van de ritreservering via e-mail of door een SMS naar de reiziger te sturen.



## 5. RITUITVOERING

### 5.1. Tijdaspecten uitvoering

#### 5.1.1. Stiptheid

- In het geval van een opgegeven ophaaltijd geldt een maximale spreiding in de ophaaltijd van 15 minuten voor en 15 minuten na de afgesproken ophaaltijd. Een uitzondering hierop is wanneer de reiziger instemt met eerder ophalen (maximaal 15 minuten) dan de toegestane marge, mits dit door de opdrachtnemer is geregistreerd.
- In het geval van een opgegeven aankomsttijd (prioriteitsrit) geldt dat de reiziger niet later dan de afgesproken aankomsttijd aanwezig mag zijn. De reiziger mag niet eerder dan 20 minuten voor de opgegeven aankomsttijd worden afgezet.
- Voor bepaling van de instaptijd geldt het moment van 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 daarvoor.
  - Het gewenste vertrektijdstip en 15 minuten daarna.
- Voor bepaling van de uitstaptijd geldt het moment van het gebruik van de startknop in de BCT (met daaraan gekoppeld de GPS-coördinaten van de uitstaptijd). De rit is op tijd indien de registratietijd ligt tussen het gewenste aankomsttijdstip en 30 minuten daarvoor.

#### 5.1.2. Toegestane reistijd

- De opdrachtgever beseft dat dit type vervoer slechts efficiënt kan worden uitgevoerd indien tot ritcombinaties kan worden gekomen. Daarvoor is het soms nodig dat er wordt omgereden.
- Uit kwaliteitsoverwegingen voor de reiziger stelt de opdrachtgever de eis dat bij omrijden voor een combinatie de reiziger niet langer onderweg is dan de directe reistijd plus een toegestane omrijdmarge. De maximaal toegestane omrijdtijd bedraagt:
  - 15 minuten voor ritten korter dan 8 kilometer
  - 30 minuten voor ritten langer dan 8 kilometer
- Bij het bepalen van de reistijd en omreistijd wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbrekingen, openstaande bruggen omleidingen en files. Eventuele extra kosten kunnen niet bij de opdrachtgever in rekening gebracht worden.
- Voor bepaling van de gerealiseerde reistijd geldt dat het startmoment wordt bepaald door het moment van het gebruik van de knop in combinatie met de GPS-coördinaten waarmee de rit wordt gestart. Het einde van de rit wordt bepaald door het moment dat de chauffeur de rit afsluit (uitstaptijd) door gebruik van de knop in combinatie met de GPS-coördinaten.
- De directe reistijd is de tijd die behoort bij de snelst mogelijke verplaatsing over de weg van herkomst naar bestemming. Deze wordt bepaald met de laatste versie van het softwareprogramma Easytravel of een andere minimaal gelijkwaardige routeplanner die goedgekeurd is door de opdrachtgever. Hiervoor gelden de volgende instellingen:



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

- Verder geldt dat indien er structurele congestie (andere dan reeds benoemd in dit Programma van Eisen) op bepaalde delen van een dag en/of op bepaalde dagen van de week aantoonbaar aanwezig is, er overleg plaats vindt tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

## 5.2. Communicatie bij ophalen

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:

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 gesproken telefonisch contact.
- Dient als tekstbericht te worden uitgevoerd als de reiziger dit bij de ritreservering heeft gevraagd.

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

- De opdrachtnemer stelt de reiziger live via telefonisch contact op de hoogte van de vertraging
- De opdrachtnemer geeft aan hoeveel later de taxi komt in stappen van 5 minuten. Deze service mag geen gevolgen hebben op de prestatie. Met andere woorden: een rit die meer dan 15 minuten na het overeengekomen tijdstip arriveert wordt voor de berekening van de prestatie als 'te laat' gerekend.



- Indien de chauffeur de reiziger niet kan vinden en het telefoonnummer van de reiziger bekend is, dient minimaal éénmaal live telefonisch contact te worden gezocht met de reiziger teneinde een loosrit te voorkomen.

Indien een voertuig eerder dan de maximale margetijd voor de opgegeven tijd bij de reiziger lijkt aan te komen, staat het de opdrachtnemer vrij de reiziger op de hoogte te stellen dat het voertuig eerder zal aankomen. De opdrachtnemer vraagt op dat moment via een telefonische (te-vroegbel)service of de reiziger akkoord gaat met het eerder ophalen. De opdrachtnemer is verplicht deze melding van de reiziger te rapporteren. Het maximale te vroeg tijdvak gerekend vanaf de maximale margetijd vóór het opgegeven ophaaltijd bedraagt 20 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 de oorspronkelijk afgesproken ophaaltijd.

Alle telefoon- of tekstberichtacties dient de opdrachtnemer te loggen, te koppelen aan het ritnummer en als statusmelding vast te leggen. Op verzoek dient deze informatie te worden overhandigd aan de opdrachtgever.

### 5.3. Ophalen reiziger

- De chauffeur meldt zich bij het opgegeven ophaaladres bij de reiziger door aan te bellen of door zich te melden bij de receptie.
- Indien de terugbelservice tussen 5 en 12 minuten voor aankomst bij het ophaaladres is geactiveerd en nadat de chauffeur zich heeft gemeld, geldt een wachttijd van tenminste 3 minuten. Indien de reiziger na 3 minuten niet bij de chauffeur is verschenen, kan de opdrachtnemer vertrekken zonder reiziger. Indien de terugbelservice niet is geactiveerd geldt een minimale wachttijd van 5 minuten. Indien er sprake is van een flat of woning met een centrale toegang voor alle bewoners van het pand, dan wordt deze wachttijd verhoogd met 3 minuten.
- Een chauffeur dient altijd met de centrale contact te hebben alvorens een rit loos gemeld wordt. Een loosmelding geschied altijd vanuit de centrale.

### 5.4. Afmelden ritten en loosritten

- Gereserveerde ritten kunnen tot 60 minuten voor het eerder afgesproken vertrektijdstip worden afgemeld bij de opdrachtnemer (zowel telefonisch als via internet).
- Ritten die niet of te laat door de reiziger worden afgemeld en daarna niet zijn uitgevoerd, gelden als niet uitgevoerde ritten. Deze ritten moeten wel worden geregistreerd, maar mogen door de opdrachtnemer niet in rekening worden gebracht bij de opdrachtgever.
- Bij herhaaldelijke loosmeldingen van eenzelfde reiziger zullen gemeenten hierop actie ondernemen richting betreffende reiziger. Opdrachtgever en opdrachtnemer werken samen om het aantal loosmeldingen tot een minimum te beperken.
- De opdrachtnemer dient op betrouwbare wijze aan te kunnen tonen dat de reiziger een rit heeft geannuleerd. In de implementatiefase geeft de opdrachtnemer aan hoe hij dit aangeeft in zijn ritadministratie.



- Wanneer bij het ophalen van een reiziger blijkt dat deze niet aanwezig is (loosmelding), dient de chauffeur indien mogelijk bij een huisadres een briefje, waarop hij datum en tijd heeft vermeld, achter te laten in de brievenbus van de betreffende reiziger. Dat briefje is een standaard mededeling, waarvan de inhoud en lay-out in overleg met de opdrachtgever worden vastgesteld. Vervolgens meldt de chauffeur dit aan de centrale, waar registratie plaatsvindt.

## 5.5. Rolstoelvervoer

- De opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de meest recente Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (hierna: code VVR) (Sociaal Fonds Mobiliteit) en te handelen volgens de hierin opgenomen richtlijnen bij de uitvoering van het rolstoelvervoer. De chauffeur is verantwoordelijk voor het op de juiste wijze vastzetten van de rolstoel en reiziger.
- De opdrachtnemer instrueert haar medewerkers over het 'Rolstoel ABC'.
- De opdrachtnemer conformeert zich gedurende de looptijd van het contract aan eventueel in de toekomst tot stand komende voorschriften of normen op het gebied van veiligheid en rolstoelvervoer.
- Het is de taak van de opdrachtnemer de chauffeur te wijzen op:
  - Het belang van veilig vervoer van rolstoelen.
  - Zijn/haar verantwoordelijkheid voor het beoordelen of de rolstoel veilig vervoerd kan worden en het goed en veilig vastzetten van de rolstoel en de reiziger.
  - Het feit dat wanneer een reiziger de overstap uit de rolstoel kan maken naar een reguliere zitplaats, deze overstap altijd gemaakt moet worden.
- Het is niet toegestaan scootmobielen in de voertuigen te vervoeren, tenzij door de opdrachtgever nadrukkelijk is aangegeven dat voor een bepaalde reiziger een uitzondering moet worden gemaakt.



## 6. PERSONEEL

### 6.1. Eisen aan de chauffeurs

#### 6.1.1. Algemeen

Aan de in te zetten chauffeurs worden de volgende eisen gesteld:

- Voldoet aan de wettelijke eisen voor een taxichauffeur.
- Is herkenbaar als chauffeur door bijvoorbeeld bedrijfskleding en/of duidelijk zichtbare badge en is correct gekleed.
- Moet zich op verzoek van een betrokkene zijn/haar bedrijfslegitimatie kunnen overhandigen.
- Heeft – aantoonbaar door de opdrachtnemer – met goed gevolg een training gevolgd van Het Nieuwe Rijden en past dit toe in de dagelijkse praktijk.
- Is verantwoordelijk voor veilig vervoer en past de rijstijl aan naar de weersomstandigheden.
- Heeft een servicegerichte instelling en past goede sociale vaardigheden toe.
- Beschikt aantoonbaar over kennis (door ervaring of door een door de opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroep.
- Herkent diverse beperkingen en ziektebeelden van de doelgroep en kan hiermee omgaan en dient te beschikken over inlevingsvermogen met betrekking tot ouderen en mensen met een geestelijke, verstandelijke of lichamelijke beperking.
- Heeft een goede kennis van wegen, straten en openbare gebouwen binnen het vervoersgebied.
- Heeft een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal.
- Heeft voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal zodat begrijpelijke rapportage mogelijk is.
- Is in het bezit van het certificaat levensreddend handelen of gelijkwaardig. Op verzoek dienen certificaten te worden overhandigd aan de opdrachtgever (inclusief het bewijs van de meest recente herhalingscursus).
- Is op de hoogte van het calamiteitenprotocol van de werkgever en weet hoe te handelen in geval van calamiteiten. Eventuele andere protocollen vanuit de gemeente zullen gedurende de implementatiefase tussen opdrachtnemer en opdrachtgever afgestemd worden, ook hier dient de chauffeur van op de hoogte gesteld te worden.
- Is op de hoogte van het protocol huiselijk geweld van de werkgever en weet hoe te handelen in geval van voorkomende situaties. De chauffeur heeft hierin een signalerende functie.
- Heeft kennis en ervaring met het oplappen, bedienen en vastzetten van de verschillende hulpmiddelen zoals (elektrische) rolstoelen en rollators.
- Kan de navigatieapparatuur in het voertuig bedienen.
- Kan de registratieapparatuur in het voertuig bedienen en heeft kennis van de te gebruiken statusmeldingen.
- Heeft uitstekende kennis van de spelregels, het vervoersysteem en het vervoerreglement;
- Ziet erop toe dat er in de vervoermiddelen geen dranken en voedingsmiddelen worden gebruikt, met uitzondering van personen die dit om medische redenen moeten.



### 6.1.2. Dienstverlening

Aan de dienstverlening van de chauffeur worden de volgende eisen gesteld:

- 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). Deze begeleiding dient actief te worden aangeboden aan de reiziger.
- Verleent desgewenst hulp aan de reiziger bij het in- en uitstappen en is bereid de reiziger te helpen met het dragen van de bagage.
- Belt aan bij het bestemmingsadres van de reiziger indien de reiziger hiertoe zelf niet in staat is.
- Draagt zorg voor een (verkeers)veilig en comfortabel vervoer van de reizigers. En passeert verkeersobstakels rustig en beheerst.
- Draagt zorg voor orde en rust in het voertuig.
- Draagt er zorg voor dat op verzoek van de reiziger(s) geen muziek ten gehore wordt gebracht tijdens ritten,
- Zorgt in voorkomende gevallen voor het deugdelijk vastzetten van bagage of hulpmiddelen.
- Ziet erop toe dat in het voertuig nooit wordt gerookt, geen alcohol wordt genuttigd, niet wordt gegeten of gedronken.
- Ziet toe op het gebruik van veiligheidsgordels. Indien de reiziger weigert de gordel te gebruiken vervalt de vervoerplicht. Alleen reizigers die een ontheffing van de RDW kunnen tonen, zijn vrijgesteld van gordelgebruik.
- Is gerechtigd om de reiziger te vragen naar zijn/haar legitimatiebewijs ter controle.
- Activeert de terugbelservice.
- Neemt contact op met de centrale als 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.
- Voert geen overbodige en/of langdurige telefoongesprekken gedurende de uitvoering van de rit.
- Int de reizigersbijdrage, tenzij er een andere betaalwijze is afgesproken met de Wmo-reiziger.

### 6.1.3. Rolstoelvervoer

Voor iedere chauffeur die ingezet wordt voor het vervoer van rolstoelafhankelijke\_WMO en jeugdwetvervoer gelden de volgende aanvullende eisen; de chauffeur:

- Ziet erop toe dat rolstoelen en reizigers altijd goed worden vastgezet alvorens te gaan rijden.
- Bezit praktische vaardigheden betreffende het vervoeren van rolstoelgebruikers.
- De opdrachtnemer verplicht zich erop toe te zien dat er in de door hem gebruikte vervoermiddelen te allen tijde niet wordt gerookt en/of alcoholhoudende dranken worden gebruikt.
- Het gebruik van verslavende middelen, waaronder (soft)drugs en medicijnen die de rijvaardigheid van de chauffeur negatief kunnen beïnvloeden is verboden.
- De opdrachtnemer draagt zorg voor orde, rust en veiligheid in de voertuigen overeenkomstig artikel 72 Wet personenvervoer 2000 en artikel 52 van het Besluit personenvervoer.
- Heeft kennis van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS) en is op de hoogte van de meest actuele Code VVR.



- Heeft minimaal de cursus Rolstoel ABC van Sociaal Fonds Mobiliteit gevolgd. Deze cursus moet voorafgaand aan het moment dat een chauffeur voor het eerst wordt ingezet, met goed gevolg worden afgesloten.
- Zorgt in voorkomende gevallen voor het opbergen van rolstoelvastzetmateriaal, zodat dit geen gevaar oplevert tijdens het rijden of tijdens het in- en uitstappen.

## 6.2. Personeel centrale

Het personeel van de (telefoon)centrale dat de contacten met de reiziger en opdrachtgever onderhoudt, dient:

- De Nederlandse taal te spreken, te schrijven en te verstaan.
- Klantvriendelijk te werken en een dienstverlenende instelling te hebben.
- Kennis te hebben van het vervoersysteem.
- Geografische kennis te hebben van de lokale/regionale situatie, o.a. met behulp van een synoniemenlijst.
- Voldoende kennis van de door de opdrachtnemer gebruikte automatiseringssystemen.
- Te beschikken over inlevingsvermogen met betrekking tot ouderen en mensen met een geestelijke, verstandelijke of lichamelijke beperking.

## 6.3. Overig personeel

Voor het overige personeel gelden de volgende eisen:

- De planners moeten de omgeving kennen waar het Wmo-vervoer plaatsvindt.
- De coördinator van het vervoer dient al vanaf de implementatie van de onderhavige opdracht betrokken te zijn bij het vervoer.
- Daarnaast moet de coördinator de nodige kennis van en minimaal twee jaar ervaring hebben met coördinatie en planning van vraagafhankelijk vervoer.
- Alle betrokkenen zijn op de hoogte van de inhoud van onderhavige opdracht en van de inhoud van de ingediende offerte.
- Wisseling in de coördinator worden altijd vooraf (minimaal één maand) aan de opdrachtgever kenbaar gemaakt.

## 6.4. Verklaring omtrent het gedrag

De opdrachtnemer dient voorafgaand aan de start van de overeenkomst voor iedere (potentieel) in te zetten chauffeur en betaalde begeleider een verklaring omtrent het gedrag (VOG) of kopie van de chauffeurspas te verstrekken. Indien gedurende de contractperiode een nieuwe chauffeur of begeleider wordt ingezet van wie nog niet eerder een VOG is verstrekt, dient deze verklaring of een kopie van de chauffeurspas vóór de eerste keer dat deze persoon ingezet wordt digitaal aan de opdrachtgever overhandigd te worden. De opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om van een betrokken medewerker een nieuwe recente VOG op te (laten) vragen.

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 begeleiders. Melding moet binnen 48 uur plaats te vinden aan de opdrachtgever. Indien dit gedrag van directe invloed is (geweest) op de reiziger(s), moet dit onmiddellijk aan de opdrachtgever



gemeld worden. Tevens dient daarna de afhandeling van het incident aan de opdrachtgever worden teruggekoppeld.

## 6.5. Social Return

De opdrachtgever dienst hecht waarde aan een inclusieve arbeidsmarkt, waarbij iedereen participeert naar vermogen. De Aanbestedende dienst heeft besloten om in deze aanbesteding Social Return On Investment (SROI) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde op te nemen. Inschrijver is bij gunning en het sluiten van een overeenkomst verplicht invulling te geven aan Social Return, conform het gestelde in de Social Return paragraaf (zie bijlage).

De Inschrijver verplicht zich om bij gunning 2% van de gefactureerde opdrachtwaarde aan te wenden voor SROI-activiteiten. Deze opdrachtwaarde wordt over de gehele duur van overeenkomst, namelijk eerst de initiële periode (4 jaar) berekend. De SROI verplichting geldt alleen als de opdrachtwaarde boven € 100.000,- (Diensten) is. In de bijlage vindt u een toelichting over de werkwijze over Social Return. De winnende inschrijver dient binnen maximaal binnen 14 dagen na gunning het Plan van Aanpak Social Return in te vullen en te uploaden in Tendered. Het format voor het Plan van Aanpak is opgenomen in de bijlage.



## 7. MATERIEEL

### 7.1. Algemene eisen

- Voor alle in te zetten voertuigen gelden de volgende eisen:
- Zijn door de Rijksdienst voor het Wegverkeer goedgekeurd voor taxivervoer.
- Voldoen tevens aan de Regeling permanente eisen taxi's (Wet Personenvervoer).
- Zijn voorzien een gevulde EHBO-trommel (waarvan de inhoud voldoende houdbaar is), goedgekeurde schuim- of poederblusser, blusdeken, noodhamer en gordelsnijder.
- Zijn voorzien van werkende navigatieapparatuur met actuele software.
- Zijn voorzien van GPS en goedwerkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment contact kan worden opgenomen met de centrale en eveneens gebruikt kan worden bij noodsituaties.
- Zijn voorzien registratieapparatuur die bijdraagt aan het verzamelen van de ritdata zoals aangegeven in dit bestek. De apparatuur moet ritinformatie, ritprijs (reizigersbijdrage), indicaties en aanvullende adresinformatie weergeven voor de chauffeur.
- Hebben een fatsoenlijk uiterlijk (bijvoorbeeld: geen deuken en geen afwijkende kleuren) en zien er aan de binnenzijde representatief uit. Het voeren van reclame is toegestaan, mits vooraf schriftelijk goedgekeurd door de opdrachtgever.
- Zijn in de winterperiode (november tot maart) voorzien van winterbanden of er wordt gebruik gemaakt van all weather banden als deze zijn voorzien van M + S (een sneeuwvlokje en berg).
- Zijn voorzien van airco of klimaatbeheersing.
- Hebben voldoende ruimte voor het vervoeren van hulpmiddelen en handbagage. Er dient minimaal een rollator in vervoerd te kunnen worden.

### 7.2. In te zetten voertuigen

- De opdrachtnemer vervoert de reiziger altijd in een voor hem/haar geschikt voertuig.
- De opdrachtnemer moet hiertoe beschikken over voldoende voertuigen met een of meerdere rolstoelplaats(en).
- De opdrachtnemer heeft de vrijheid de vervoermiddelen ook in te zetten voor andere vormen van taxivervoer
- Voor in te zetten taxi/personenauto geldt dat op de achterbank maximaal twee reizigers mogen plaatsnemen.
- Voor taxibussen en rolstoelbussen geldt:
  - Zijn voorzien van een verlaagde instap van maximaal 23 centimeter.
  - Zijn voorzien van een vaste trede. Losse tredes of trapjes zijn niet toegestaan.
  - Eventuele treden in het voertuig hebben een maximale hoogte van 20 centimeter.
  - Zijn voorzien van sta-, grip- en geleidestangen en die dienen bij voorkeur in een zwavelgele kleur te zijn uitgevoerd en op nader aan te geven plaatsen van een greepprofiel en/of kinbeschermer te worden voorzien.



- Voor rolstoelvoertuigen geldt:
  - De rolstoelplaats wordt bereikt middels een lift of een oprijplaat waarvan de hellingshoek zodanig moet zijn dat het inrijden van de rolstoel ergonomisch verantwoord én veilig kan plaatsvinden.
  - De rolstoelplaats is voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging voor zowel rolstoel als reiziger. Deze bevestiging dient als zodanig gebruikt te worden.
  - Niet-gebruikt vastzetmateriaal moet volledig en veilig opgeborgen kunnen worden.

### 7.3. Milieueisen

De opdrachtgever streeft naar een duurzame uitvoering van het vervoer met als uitgangspunt gedurende de contractperiode te streven naar 100% Zero Emissie. De opdrachtgever is zich bewust van de op het moment beperkte beschikbaarheid en actieradius van duurzame rolstoelvoertuigen, de eisen zijn hierom gesplits per categorie.

#### 1. Personenvoertuigen

De opdrachtgever eist voor de inzet van personenvoertuigen, voor deze opdracht dat het wagenpark bij de start minimaal voor 38,5% uit Zero Emissie voertuigen bestaat. De overige personenvoertuigen moeten minimaal voldoen aan de Euro 6 classificatie.

#### 2. Rolstoelvoertuigen & hoge taxibussen

De opdrachtgever eist voor de inzet van rolstoelvoertuigen en hoge taxibussen dat deze tenminste Euro 6 geklassificeerd zijn.

Gedurende de looptijd ziet de opdrachtgever graag een instroom van Zero Emissie rolstoelvoertuigen. De opdrachtgever stelt hier tegenover:

- Een opslag van 5% voor elke rit die op indicatieve basis met een rolstoelbus gereden wordt in een Zero Emissie variant, deze opslag komt bovenop de opslag voor de indicatie

Het onderhoudssysteem van de voertuigen moet erop gericht zijn de milieubelasting van de voertuigen tot een minimum te beperken.



## 8. REGISTRATIE EN RAPPORTAGE

### 8.1. Registratie

- Reizigers ontvangen geen vervoerspas o.i.d. en kunnen zich identificeren aan de hand van hun persoonsgegevens. Gedurende de implementatieperiode wordt dit proces, de wijze van aanmelding, etc. afgestemd met de opdrachtnemer.
- 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 apparatuur, zijn geregistreerd.
- 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 3 zijn de technische specificaties voor GPS-registratie opgenomen.
- Tevens dient de rit te zijn gestart binnen een straal van 250 meter (via GPS-meting vast te stellen) rondom de vertreklocatie. Indien dat niet het geval is wordt de rit gekenmerkt als een niet-datarit.
- Wanneer er in meer dan 5% van de ritten geen juiste dataregistratie heeft plaatsgevonden, zullen in deze maand alle “geen/onjuiste data” ritten als niet gereden en daarmee niet declarabel beschouwd worden.

### 8.2. Ritadministratie

- De opdrachtnemer houdt de administratie van het aantal aangevraagde en daadwerkelijk gereden ritten bij op basis van de ritplanning in de centrale en de ritregistratie op de voertuigen.
- Voorwaarde hierbij is dat van elke ritbestelling de afgesproken vertrektijd of aankomsttijd, inclusief reizigersgegevens en dag, slechts eenmalig in het systeem kan worden ingevoerd en op een later tijdstip niet meer kan worden gewijzigd.
- 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 Excelbestand.
- Bij beëindiging van deze overeenkomst zal de opdrachtnemer, zonder gerechtelijke tussenkomst en /of ingebrekestelling en op zijn kosten, alle actuele en historische gegevensbestanden noodzakelijk (zoals vaste ritten en reizigersbestand) voor de uitvoering van het vervoerssysteem binnen vijf (5) werkdagen na het verzoek in het dan door de opdrachtnemer gebruikte format teruggeven aan de opdrachtgever en kopieën of delen ervan die in eigen programma's bij de opdrachtnemer zijn opgenomen, uitwissen dan wel vernietigen.
- Bij gebreke van handelen door opdrachtnemer van het bepaalde in het vorige lid, verbeurt opdrachtnemer een onmiddellijke opeisbare en niet voor matiging vatbare boete gelijk aan de laatste drie (3) volle maandvergoedingen voorafgaand aan de datum van beëindiging, alsmede een bedrag gelijk aan de meest recente maandvergoeding voor elke dag dat er niet (volledig) aan het verzoek van de opdrachtgever is voldaan, onverminderd het recht van de opdrachtgever op schadevergoeding.



- Uit de ritadministratie dienen vervoergegevens te kunnen worden gegenereerd, op drie wijzen:
  - Als gegevensbestand, maandelijks;
  - Als maandrapportage.
  - Als jaarrapportage.

### 8.3. Gegevensbestand

Tijdens de implementatie stemmen de opdrachtgever en opdrachtnemer het gewenste gegevensbestand vast, deze moet echter minimaal kunnen (hoeft niet direct uitgevraagd te worden) voldoen aan de onderstaande elementen:

- Voor het gegevensbestand geldt dat in ieder geval de volgende informatie op ieder gewenst moment gegenereerd moet kunnen worden per rit.
- De wijze waarop de rit geboekt is (internet, callcenter, vaste rit)
- Uniek nummer per rit.
- Code van eventuele onderaannemer die de rit uitvoert.
- Kenteken van het voertuig dat de rit heeft uitgevoerd; datum en tijdstip ritbestelling.
- Chauffeursnummer van de chauffeur die de de rit heeft uitgevoerd.
- Gewenste vertrek of aankomsttijd, inclusief datum.
- Afgesproken vertrektijd of aankomsttijd, inclusief datum.
- Daadwerkelijke vertrektijd, inclusief datum.
- Daadwerkelijke aankomsttijd, inclusief datum.
- Reizigersgegevens. (Naw gegevens, gemeentelijk client nummer)
- Vervoersvorm: Wmo-rit; Vervoer Jeugdwet; leerlingenvervoer
- Aanduiding herhalingsrit of route-gebonden rit
- Herkomst- en bestemmingsadres.
- De directe reisafstand in kilometers.
- Reizigersbijdrage/-budget.
- De directe reistijd.
- Aantal vervoerde personen.
- Aanduiding reguliere of individuele boeking.
- Aanduiding wel of niet een rolstoelrit.
- Aanduiding wel of geen prioriteitsrit.
- Aanvraag terugbelservice (is de terugbelservice aangevraagd door de reiziger?).
- Status terugbelservice (is de terugbelservice uitgevoerd?).
- Status van de rit (uitgevoerd, niet uitgevoerd en overige voor gecodeerde categorieën).
- De GPS-coördinaten van het gevraagde vertrek- en bestemmingsadres + de gerealiseerde GPS-coördinaten + tijdstippen van de statusmeldingen 'daadwerkelijke vertrektijdstip', daadwerkelijke aankomstijdstip', 'tijdstip loosmelding'.
- Ritgegevens dienen (indien de opdrachtgever dit in de toekomst wenst) dagelijks via een koppeling te worden aangeleverd.



- Statusmeldingen dienen (indien de opdrachtgever dit in de toekomst wenst) dagelijks via een .csv dump uit het planpakket naar de opdrachtgever gestuurd te worden.

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

## 8.4. Rapportage

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

- Het aantal uitgevoerde ritten per dag.
- Het aantal en percentage no-show-ritten per dag (loosmeldingen).
- Het aantal afgelegde reizigerskilometers per dag, gesplitst naar reguliere en individuele ritten.
- Het aantal reguliere reizigersritten per dag, met een uitsplitsing van het aantal ritten, per klokuur.
- Het aantal en percentage van het aantal ritten dat op tijd is verreden per dag en per maand.
- Een overzicht van de gerealiseerde stiptheid van de uitgevoerde ritten per maand: aantal en percentage ritten dat conform hoofdstuk 5 en aantal en percentage ritten dat niet op tijd is uitgevoerd gecategoriseerd naar een marges van vijf (5) minuten.
- Van elke rit dient zichtbaar te zijn door welke chauffeur (nummer) en voertuig (kenteken) de rit gereden is. Doormiddel van een rit ID dient dit bestand 1 op 1 gekoppeld te kunnen worden aan de gegevens van de factuur.
- 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.
- De gemiddelde telefonische wachttijd.
- Het aantal en de aard van de klachten.

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



## 9. COMMUNICATIE EN KLACHTENPROCEDURE

### 9.1. Overleg

- Gedurende de contractperiode vindt in het begin van de contractperiode maandelijks overleg plaats tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer. Na verloop van tijd wordt dit afgebouwd tot een nader te bepalen frequentie. Tijdens dit overleg komt de gang van zaken aan bod en worden klachten over of onvolkomenheden van het systeem besproken en afgehandeld. Voor dit overleg wenst de opdrachtgever één contactpersoon van de opdrachtnemer die inzake de onderhavige opdracht volledig beslissingsbevoegd is.
- De opdrachtgever behoudt zich het recht voor een onderzoek in te stellen naar de feitelijke kwaliteit van de uitvoering van het vervoer en de beleving daarvan door de reiziger. De opdrachtnemer dient hieraan alle medewerking te verlenen.

### 9.2. Marktcommunicatie

- De opdrachtgever draagt zorg voor de voorlichting aan de gebruikers. Ook eventuele promotieactiviteiten om het gebruik te verhogen behoren tot de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever.
- Voor aanvang van de nieuwe contractperiode is de opdrachtnemer éénmalig verantwoordelijk voor de informatievoorziening (brief met vervoerreglement) richting alle reizigers. De kosten komen voor rekening van de opdrachtnemer.
- Opdrachtnemer promoot het boeken van de ritten via de smartphone danwel internet.

### 9.3. Meldingen

- Een melding is iedere uiting die directe actie behoeft. Te denken valt aan een reiziger of andere betrokkene, die meldt dat een reiziger die ochtend niet is opgehaald.
- De opdrachtnemer stuurt maandelijks (uiterlijk op de 15e van de volgende maand) een overzicht met de meldingen van die maand digitaal naar de opdrachtgever.
- Meldingen over de uitvoering van het vervoer dienen door de opdrachtnemer in ontvangst te worden genomen en dienen door de opdrachtnemer zo snel mogelijk te worden opgelost.
- De opdrachtnemer registreert van elke melding de volgende gegevens:
  - Naam indiener melding.
  - Aard en inhoud van melding.
  - Datum en aanvangstijdstip rit (eventueel de gewenste aankomsttijd).
  - Naam en geboortedatum geïndiceerde reiziger.
  - Wijze van afhandeling.
    - Kenteken.
    - Chauffeursnaam/-nummer.



## 9.4. Klachten

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

### 9.4.1. Aanname en registratie

- De opdrachtgever zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch, per e-mail zijn ingediend.
- Ontvangen klachten worden (indien gewenst) geregistreerd in een door de beschikbaar gesteld portaal waarin de opdrachtnemer de zaakafhandeling moet uitvoeren. Op het moment van publiceren is dit niet van toepassing en dient de opdrachtnemer de opdrachtgever toegang te verlenen tot een door de opdrachtnemer beheerde klachtenportal.
- De contactgegevens van het meldpunt voor klachten zijnde het telefoonnummer, adres en e-mailadres worden door de opdrachtnemer en opdrachtgever gecommuniceerd via de internetsite en de informatiefolder voor (potentiële) geïndiceerde reizigers.

### 9.4.2. Afhandeling

- De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van gemelde klachten.
- Zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, ontvangt de indiener van de klacht een schriftelijk antwoord van de opdrachtnemer met een inhoudelijke reactie.
- De opdrachtnemer draagt er zorg aan dat de volledige klachtafhandeling in een door de opdrachtnemer beheerd systeem plaatsvindt waartoe de opdrachtnemer de opdrachtgever toegang verleent (portaal), de opdrachtgever heeft hiermee volledige inzage.
- In het periodieke overleg worden gemelde klachten en de afhandeling ervan besproken. Wanneer er naar het oordeel van de opdrachtgever sprake is van structureel terugkerende gegronde klachten wordt van de opdrachtnemer een plan van aanpak verlangd. Hierbij geldt als eis een parameter van maximaal twee gegronde klachten per 1.000 uitgevoerde ritten (d.w.z. 0,5% van het totaal aantal uitgevoerde ritten binnen een maand). Indien het aantal gegronde klachten genoemde parameter gedurende twee achtereenvolgende maanden heeft overschreden, zal de opdrachtnemer binnen vijf werkdagen een plan van aanpak opstellen met maatregelen teneinde zorg te dragen dat het aantal klachten tot onder genoemde parameter daalt. De hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer. Indien de afgesproken maatregelen binnen de afgesproken termijn niet tot het gewenste resultaat leiden, wordt de opdrachtnemer in gebreke gesteld en treedt het sanctiebeleid (zie hoofdstuk 10) in werking.
- Indien een klacht naar het oordeel van de indiener van de klacht niet goed wordt afgehandeld, kan deze zich wenden tot het Landelijk Klachtenmeldpunt Taxi.
- De opdrachtnemer dient aangesloten te zijn bij de Geschillencommissie Taxivervoer en dient dit bij de inschrijving aan te tonen.
- Indien een klacht naar het oordeel van de indiener van de klacht niet goed wordt afgehandeld, kan deze zich wenden tot de gemeente.



## 10. FINANCIËEL EN CONTRACTUEEL

### 10.1. Vergoeding declarabele ritten

- De opdrachtnemer ontvangt voor het uitvoeren van ritten van de opdrachtgever een basisvergoeding per declarabele kilometer (declarabele kilometers x het geoffreerde kilometertarief).
- Declarabele kilometers zijn: reizigerskilometers van geïndiceerde Wmo-reizigers of jeugdigen en leerlingen die op aangeven van opdrachtgever vraagafhankelijk worden vervoerd.
- Niet declarabel zijn reizigerskilometers van medische en sociaal begeleiders, kinderen van 0 tot en met 3 jaar, hulphonden, het vervoer van dieren, bagage etc.
- Voor vergoeding komen uitsluitend werkelijk uitgevoerde reizigersritten in aanmerking. Deze ritten dienen (per reiziger) voor aanvang van de rit en bij beëindiging van de rit, via uitlezing van de zich in het voertuig bevindende apparatuur, zijn geregistreerd. 'No-show' ritten worden niet vergoed. Dit zijn alle ritten waarbij, om welke reden dan ook, de gevraagde rit niet is uitgevoerd, bijvoorbeeld door het niet (tijdig) aanwezig zijn van een reiziger.
- Voor bepaling van het aantal kilometers per rit geldt de **kortste** route over de weg. Deze wordt bepaald met de laatste versie van het softwareprogramma 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.
- De opdrachtnemer ontvangt daarnaast per rit een starttarief van viermaal het kilometertarief. De inschrijver dient hierdoor een vaste kostprijs per declarabele kilometer (exclusief btw) op te geven op het prijsinvulformulier (zie bijlage 3 bij de Inschrijvingsleidraad). In deze kostprijs dienen alle kosten van de inschrijver te zijn verdisconteerd.
- De uiteindelijke vergoeding kan afhankelijk zijn van de geleverde prestatie (zie paragraaf 10.5).
- Per declarabele rit voor een Wmo-geïndiceerde wordt de door de opdrachtnemer geïnde reizigersbijdrage verrekend op de factuur: vergoeding declarabele rit -/- reizigersbijdrage Wmo-reiziger (en eventuele medereiziger). Voor jeugdigen en leerlingen is geen reizigersbijdrage van toepassing.

### 10.2. Opslag aanvullende indicaties

De opdrachtgever vindt het belangrijk dat aanvullend geïndiceerde reizigers een goede en gegarandeerde uitvoeringskwaliteit ontvangen die matcht met de aanvullende indicatie, zij zijn de meest kwetsbare doelgroep binnen het systeem. Omdat reizigers met aanvullende indicaties de inzet van specifiek materieel (rolstoelvoertuig) vragen of de efficiëntie omlaag brengt, zijn de kosten van dit vervoer hoger. Er geldt verhalve een opslagpercentage op het declarabele kilometer tarief indien er sprake is van een reizigersrit met een aanvullende indicatie. De opdrachtnemer ontvangt een opslagpercentage van **25%** op het geoffreerde kilometertarief (niet het starttarief) per rit van een reiziger met één van de onderstaande indicaties:

- Kamer tot kamer
- Individueel
- Duw rolstoel (niet opbouwbaar)/Elektrische rolstoel/Scootmobiel

De opdrachtgever kent ook een aantal overige indicaties waar geen opslag op van toepassing is maar waar de opdrachtnemer wel rekening mee dient te houden:



- Lage instap
- Voorin zitten

### 10.3. Indexering

- Jaarlijks, per 1 januari, worden de tarieven geïndexeerd (NEA-index), zoals berekend door Panteia/NEA.
- De opdrachtnemer deelt de bedoelde kostenontwikkeling jaarlijks binnen tien werkdagen na bekendmaking door het NEA schriftelijk mede aan de opdrachtgever.
- De eerste indexering vindt plaats per 1 januari 2023.

### 10.4. Prestatiestimuli

De opdrachtgever hecht waarde aan kwalitatief vervoer en hanteert hierbij een malusbeleid bij te laat ritten maar stelt de opdrachtnemer ook een bonus in het vooruitzicht wanneer de gehele dienstverlening goed beoordeeld wordt.

#### 10.4.1. Malus regeling stiptheid

De opdrachtgever hecht in het kader van kwaliteit waarde aan de stiptheid van het vervoer en hanteert hiermee als minimale eis een stiptheid van **92%**. Indien twee maanden achtereenvolgend de gewenste stiptheid van 92% (over de hele maand gemeten) niet behaald is beroept de opdrachtgever zich op onderstaande malusregeling waarbij de uiteindelijke vergoeding afhankelijk is van de geleverde prestatie, deze zal met terugwerkende kracht geheven worden, de opdrachtnemer dient het elke maand inzichtelijk te maken in de facturatie.

Voor de bepaling van de vergoeding geldt dat de criteria ook gelden voor onvoorziene omstandigheden zoals overmacht en uitzonderingsgevallen (bv. stakingen, verkeersomstandigheden of extreme weersomstandigheden).

De mate van overschrijding van individuele ritten bepaalt of de opdrachtnemer een malus hiervoor ontvangt. Hiervoor geldt onderstaande tabel:

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



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

Minuten voor gewenste Aankomsttijd	% vergoeding van de rit
Afwijking meer dan 10 minuten na de gewenste aankomsttijd	0%
Afwijking 0 t/m 10 minuten na de gewenste aankomsttijd	50%
Afwijking 0 t/m 19 minuten en 59 seconden voor de gewenste aankomsttijd	100%
Afwijking 20 t/m 25 minuten en 0 seconden voor de gewenste aankomsttijd	75%
Afwijking 25 t/m 30 minuten voor de gewenste aankomsttijd	50%
Afwijking 30 t/m 35 minuten voor de gewenste aankomsttijd	25%
Afwijking meer dan 35 minuten voor de gewenste aankomsttijd	0%

Voor prioriteitsritten geldt dat wanneer de reiziger te laat wordt afgezet op de bestemming geen vergoeding van de rit plaats vindt en de reiziger een compensatie ontvangt van € 25,00 van de opdrachtnemer.

De opdrachtnemer is verplicht dit in de facturatie inzichtelijk te maken en maandelijks de facturatie in te richten inclusief de voorgenoemde prestatiestimuli.

#### 10.4.2. Duurzaamheid

De inzet van het wagenpark dient minimaal te voldoen aan het geoffreerde bij het gunningcriterium Duurzaamheid (K5). Bij een gemiddeld minder duurzame inzet dan aangeboden (in de betreffende periode) geldt de volgende direct opeisbare boete op het totale maandbedrag van de factuur:

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

Naast de direct opeisbare boete moet de opdrachtnemer bij de factuur een plan aanleveren op welke wijze ervoor wordt gezorgd dat wordt voldaan aan de geoffreerde duurzaamheid (inclusief planning). Als het plan niet wordt nageleefd treedt het sanctiebeleid volgens paragraaf 10.7 in werking.

#### 10.4.3. Bonus klanttevredenheidsonderzoek

De opdrachtgever laat jaarlijks in april een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren. Actieve reizigers worden geselecteerd via een aselechte steekproef. In dit onderzoek wordt de waardering over de verschillende onderdelen van de dienstverlening gemeten, bijvoorbeeld dienstverlening centrale/planning, dienstverlening chauffeur etc. Aan deze afzonderlijke dienstverlening is geen vaste bonus gekoppeld.



De bonus wordt alleen uitgekeerd aan de opdrachtnemer indien het collectieve klanttevredenheidsoordeel over de totale dienstverlening minimaal een 7,5 is en de opdrachtgever de geleverde dienstverlening van de vervoerder als voldoende beoordelen.

De opdrachtgever heeft hiervoor jaarlijks maximaal 1% van de contractwaarde van het voorgaande jaar beschikbaar. De bonus dient voor 75% aan de direct uitvoerenden (onderaannemers, chauffeurs, planners en centralisten) te worden uitgekeerd. De vervoerder dient na toekenning van de bonus binnen één maand een voorstel in te dienen bij de opdrachtgever.

Klanttevredenheid*	Hoogte Bonus (cumulatief)
< 7,5	0%
Minimaal 7,5	20%
Minimaal 7,7	40%
Minimaal 7,9	60%
Minimaal 8	80%
Minimaal 8,5	100% (=1% van de contractwaarde)

\*. Dit cijfer wordt afgerond op één cijfer achter de komma. Dus 7,74 is 7,7 en 7,15 is 7,2.

## 10.5. Facturatie

- De opdrachtnemer dient een totaal factuur van de gereden ritten (inclusief verrekening van de eventuele prestatiestimuli én de reizigersbijdrage van de reiziger en eventuele medereiziger), per maand binnen uiterlijk twee weken na het einde van de betreffende periode in te dienen. In de factuur dient indien van toepassing uitgesplitst te zijn in welke kosten voor respectievelijk: Wmo-reizigers; Jeugdigen en leerlingenvervoer zijn. Gelijktijdig met de factuur dient een Excel-overzicht gestuurd te worden met de totale kosten per reiziger/per periode. Daarnaast een Excel-overzicht met de gereden ritten per reiziger en de bijbehorende reizigersbijdrage in de genoemde periode.
- Gedurende de implementatieperiode maken de opdrachtgever en opdrachtnemer afspraken over de exacte wijze van factureren (splitsing van gemeenten, vervoersstromen ed.)
- De opdrachtgever betaalt binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur, er van uitgaande dat de opdrachtgever de factuur goedkeurt.
- De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om onafhankelijke externe adviseurs in te schakelen om de onderbouwing van de afrekening(en) te verifiëren. Indien deze onderbouwing niet juist blijkt te zijn, komen de kosten van de onafhankelijke externe adviseurs voor rekening van de opdrachtnemer.
- De factuur van de vervoerder dient opgesteld te worden met inachtneming van de voorwaarden voor eventuele btw-verrekening.



## 10.6. Compensatieregeling

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

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

*Voorbeeld:*

*Periode X 2022 zal worden vergeleken met de periode X 2021.*

*Periode jan-juli referentie jaar (2021): 5.000 declarabele kilometers*

*Ondergrens periode X 2022: 3.500 declarabele kilometers*

*Werkelijk aantal declarabele kilometers periode jan-juli 2023: 2.000*

*Compensatie: (3.500-2.000) 1.500 x € km-tarief*

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

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

## 10.7. Sanctiebeleid

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

## 10.8. TX-keurmerk

De opdrachtgever vereist dat de opdrachtnemer inclusief eventuele onderaannemer in het bezit zijn van het TX-keurmerk (of aantoonbaar vergelijkbaar), dan wel het ISO 9001:2008 of 9001:2015 certificaat indien het een niet daadwerkelijk bij de uitvoering betrokken partij betreft. Deze dient uiterlijk op het moment van start van het vervoer overlegd te kunnen worden. Op het moment dat de opdrachtnemer (of één van de andere betrokken partijen) gedurende de uitvoering van de overeenkomst het keurmerk kwijtraakt, dan hanteert de opdrachtgever per de eerste dag van de eerstvolgende maand een korting (malus) van 10% op de geoffreerde kilometertarief. De opdrachtnemer dient dit te melden bij de opdrachtgever. Deze malus wordt direct verwerkt



op de factuur. Op het moment dat aantoonbaar is dat alle bij de uitvoering betrokken partijen weer in het bezit zijn van het keurmerk, komt per de eerste dag van de eerstvolgende maand de malus te vervallen. Wanneer door controle blijkt dat de opdrachtnemer het vervallen van het keurmerk niet heeft gemeld dan wordt de korting alsnog met terugwerkende kracht toegepast. Indien de opdrachtnemer binnen 6 maanden het keurmerk niet aantoonbaar bezit kan de opdrachtgever de overeenkomst ontbinden.



## 11. OVERIG

### 11.1. Implementatieplan

De winnende inschrijver moet binnen de vijf (5) kalenderdagen na de voorlopige gunning een implementatieplan aanleveren bij de opdrachtgever. Nog vóór de definitieve gunning vindt een overleg plaats waarin het plan wordt besproken.

- In het implementatieplan zijn de maatregelen en acties beschreven die nodig zijn voordat het vervoer van start kan gaan. Een onderdeel van het plan is een gedetailleerde tijdsplanning die de acties beschrijft die de inschrijver zal ondernemen om een goede implementatie vorm te geven.
- Het implementatieplan besteedt aandacht aan de inrichting van de centrale, het werven van nieuw personeel, opleiding en instructie van het personeel en de eventuele aanschaf of aanpassing van voertuigen.
- 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.

### 11.2. Controle en toezicht

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

### 11.3. Continuïteit

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 onderaannemers.

### 11.4. Persoonsgegevens

Vanwege privacygevoelige informatie gelden de volgende voorwaarden:<sup>[1]</sup><sup>[2]</sup>

- De AVG is van toepassing.
- Bij beëindiging van de overeenkomst (of bij het niet gunnen van de opdracht), zal de opdrachtnemer (of inschrijver), zonder gerechtelijke tussenkomst en/of ingebrekestelling en op haar kosten, alle actuele en historische gegevensbestanden noodzakelijk voor de uitvoering van het vervoersysteem binnen de door de opdrachtgever daarvoor gestelde termijn in het als dan door de opdrachtnemer gebruikte format teruggeven aan de opdrachtgever en kopieën of delen ervan die in eigen programma's bij de opdrachtnemer zijn opgenomen uitwissen dan wel vernietigen.



- Beide partijen nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van de informatie over elkaars organisatie, de reizigers- en ritdata. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, zal ieder der partijen informatie en gegevensdragers die haar ter beschikking staan, niet buiten het kader van deze overeenkomst aan derden ter beschikking stellen en aan haar personeel slechts bekend maken voor zover dat nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties.
- De door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer aangeleverde reizigergegevens zullen door de opdrachtnemer uitsluitend worden gebruikt voor de uitvoering van de ritten overeenkomstig de bepalingen van deze overeenkomst.
- Er wordt een verwerkersovereenkomst afgesloten.



## BIJLAGEN

### 1. Statusmeldingen

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

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

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

Bovengemelde eisen gelden nadrukkelijk ook bij het inzetten van een onderaannemer. De statusmeldingen dienen bij het gebruik van een onderaannemer eerst vooraf getest te worden voordat een onderaannemer mag worden ingezet. Deze testresultaten worden 1 op 1 gedeeld met de opdrachtgever.



## 2. Ritgegevens

Zie separaat beschikbaar gestelde bijlage.



### 3. Specificatie GPS

- De opdrachtgever eist dat in minimaal 95% van alle ritten GPS-plaatsbepaling wordt geregistreerd. Indien minder dan 95% van de ritten niet aldus zijn geregistreerd, worden deze door de opdrachtgever als foutritten gekenmerkt en niet vergoed. In bijzondere situaties kan de opdrachtgever besluiten hiervan af te wijken.
- Dit betekent dat vrijwel alle voertuigen voorzien moeten zijn van GPS en dat de GPS-coördinaten realtime worden doorgezonden naar de centrale.
- In de registratiesoftware dient de inschrijver deze GPS-posities te vermelden zodat de opdrachtgever kan controleren waar het voertuig zich bevond op het moment dat een statusmelding werd verstuurd naar de centrale.
- In de registratiesoftware dient de inschrijver deze GPS-posities te vermelden zodat de opdrachtgever kan controleren waar het voertuig zich bevond op het moment dat een statusmelding werd verstuurd naar de centrale.
- Met de registratie op het instap- en uitstapadres wordt het tijdstip en de (GPS)locatie geregistreerd. Dat geldt ook voor registraties bij het niet aantreffen van de klant (loosmelding). De opdrachtgever wil de mogelijkheden openhouden om gedurende het contract meer registraties te vragen.
- Voor registraties waarbij de afstand hemelsbreed tussen de gevraagde en de gerealiseerde vertreklocatie/aankomstlocatie groter is dan 200 meter wordt aangenomen dat de registratie niet op de juiste locatie heeft plaatsgevonden.
- De gevraagde coördinaten moeten voldoen aan de notatiewijze van de Rijksdriehoeksmeting of Rijksdriehoekskoördinaten. Dit zijn de coördinaten die in Nederland op nationaal niveau worden gebruikt als grondslag voor geografische aanduidingen en bestanden.
- De inschrijver dient aan te geven op basis van welke database de gevraagde vertrek- en aankomstlocaties (plaats, postcode, straat en huisnummer) geautomatiseerd worden vertaald naar GPS-coördinaten. De database dient op perceelnummer (huisnummer) nauwkeurig te zijn, bijvoorbeeld op basis van gegevens uit het Adrescoördinaten Nederland (ACN) bestand van het Kadaster. Deze database dient actuele gegevens te bevatten bij de start van het vervoerssysteem.





**FORSETI**

**VERBINDT EN VERBETERT VERVOER**

Europalaan 28d • 5232 BC 's-Hertogenbosch • (073) 523 10 60 • [info@forseti.nl](mailto:info@forseti.nl) • [www.forseti.nl](http://www.forseti.nl)