

PROGRAMMA VAN EISEN

EU-aanbesteding vervoercapaciteit routegebonden vervoer Versis basispunt 7 t/m 11

19 december 2019

In opdracht van: Regio Rivierenland
Projectnummer: F01652

VERBINDT EN VERBETERT VERVOER



FORS  **TI**

1. DIENST EN OPBOUW	5
1.1. Dienst	5
1.2. Vervoersysteem Versis	5
1.3. Doelgroepen Versis	6
1.3.1. Reizigers vraagafhankelijk vervoer	6
1.3.2. Reizigers routegebonden vervoer	6
1.4. Beleids- en wetswijzigingen	7
1.5. Onderaanneming	7
1.6. Continuïteit	8
1.7. Leeswijzer	8
2. UITVOERING	9
2.1. Algemeen	9
2.2. Samenwerking en communicatie	9
2.3. Inzet en beschikbaarheid voertuigen	9
2.4. Inzet en beschikbaarheid van chauffeurs	10
2.5. Kennismaking leerlingenvervoer	10
3. PERSONEEL	11
3.1. Algemeen	11
3.2. Vervoercoördinator	11
3.3. Eisen chauffeurs	11
3.4. Dienstverlening chauffeurs	12
3.5. Begeleiding	13
3.6. Verklaring omtrent het gedrag	14
3.7. Training- en voorlichting	14
4. MATERIEEL	16
4.1. Algemeen	16



4.2. Voertuigeisen	16
4.2.1. Algemeen	16
4.2.2. Herkenbaarheid van Versis	17
4.3. Hulpmiddelen	17
4.4. Milieueisen	17
4.5. Uitwisseling informatie	19
4.5.1. Statusmeldingen	19
4.5.2. Niet-data ritten	20
4.5.3. Acceptatietest	20
5. PLANNING EN INZET CAPACITEIT	21
5.1. Basispunt	21
5.2. Planning capaciteit	21
5.3. Levering capaciteit	21
5.4. Ontwikkelingen	22
6. VERGOEDING OPDRACHTNEMER	24
6.1. Algemeen	24
6.2. Vergoeding gerelateerd aan uitgevraagde diensten	24
6.2.1. Starttarief per dienst	24
6.2.2. Vergoeding voor voorgeplande Inzettijd en -kilometers	25
6.2.3. Vergoeding voor voorgeplande veerpontovergangen	25
6.3. Aanvullende vergoedingen	25
6.4. Indexering	26
6.5. TX-keurmerk	26
6.6. Monitoring en handhaving	27
6.7. Facturering	28
7. KLACHTEN EN CALAMITEITEN	30
7.1. Klachten	30
7.2. Incidentenprotocol	30



8.	IMPLEMENTATIE EN EVALUATIE	32
8.1.	Implementatie	32
8.2.	Evaluatie	32
8.3.	Privacy persoonsgegevens	32

BIJLAGE

1	Voorbeeldplanning willekeurige maandag
2	Incidentenprotocol

Colofon

Copyright 2019 Forseti 's-Hertogenbosch

Niets uit deze uitgave mag worden veeveelvoudigd 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. DIENST EN OPBOUW

1.1. Dienst

- Doel van onderhavige aanbesteding is het inkopen van benodigde vervoercapaciteit (voertuig en chauffeur) voor de uitvoering van routegebonden vervoer van de basispunten 7 t/m 11 in het regionaal vervoersysteem Versis.
- Opdrachtgever voor de uitvoering is Regio Rivierenland.
- De opdrachtgever eist dat de opdrachtnemer aan alle genoemde eisen en bepalingen voldoet. Met het doen van een inschrijving conformeert de inschrijver zich aan het Programma van Eisen.
- Het aantal reizigers, de herkomsten (woonadressen en ophaaladressen) en bestemmingen (scholen, stageplaatsen, etc.) kunnen voor aanvang en ook gedurende de contractperiode wijzigen. Zie bijlage 1 in voor een indicatie van de benodigde capaciteit en verwachte inzetijd. Dit betreft nadrukkelijk een indicatie die is gebaseerd op een momentopname en waar geen rechten aan kunnen worden ontleend.

1.2. Vervoersysteem Versis

Versis is een regionaal vervoersysteem in de regio Rivierenland. Het betreft een samenwerking tussen de gemeenten Buren, Culemborg, Maasdriel, Neder-Betuwe, Tiel, West Betuwe, West Maas en Waal en Zaltbommel en de provincie Gelderland. De regiecentrale is verantwoordelijk voor de aansturing van het vervoer binnen Versis. Hiervoor is de combinatie Noot Touringcar Ede B.V. – RegieCentraal B.V. gecontracteerd. De regiecentrale is verantwoordelijk voor het opstellen en up-to-date houden van een zo efficiënt mogelijke planning van het vervoer en het verwerken van mutaties die op dit vervoer plaatsvinden.

Integrale planning waarbij efficiency leidend is

De regiecentrale zal het vervoer in Versis integraal plannen en aansturen. De regiecentrale maakt daartoe een zo efficiënt mogelijke planning gericht op een zo optimaal mogelijke inzet van voertuigen in het vervoerssysteem als geheel. Dat wil zeggen dat wordt gestreefd naar een minimale totale inzetijd en inzetkilometers. Dit is leidend bij het toedelen van ritten en/of routes aan voertuigen van de beschikbare basispunten. Om dit te verduidelijken: het kan bijvoorbeeld voorkomen dat een route wordt gereden vanuit een ander basispunt dan het basispunt dat het dichtst bij het vertrekadres ligt. Daarnaast kan het bijvoorbeeld ook voorkomen dat niet-rolstoelgebonden reizigers worden vervoerd in een rolstoelvoertuig als dat leidt tot een efficiëntere planning. Er is dus geen sprake van een exclusieve opdracht aan de opdrachtnemer voor bepaalde doelgroepen, noch voor bepaalde gemeenten, ritten of soorten vervoer. De opdrachtgever kan tevens ervoor kiezen om het vraagafhankelijke vervoer en het routevervoer integraal te plannen en voertuigen op basis daarvan zo efficiënt mogelijk in te zetten. De opdrachtgever kiest er eventueel voor om aanvullende vervoercapaciteit in te kopen op het moment dat duidelijk is dat vanwege ontwikkelingen een nieuwe inkoopronde nodig is. Eventuele nieuwe basispunten worden dan telkens aan het vervoersysteem en aan de planning toegevoegd waardoor ook de inzet van bestaande basispunten kan wijzigen.



Indien er sprake is van grensoverschrijdend vervoer dan kan de opdrachtgever er, in nadere afstemming met de opdrachtgevers en -nemers in aangrenzende regio('s), voor kiezen om een integrale planning na te streven. De gezamenlijke efficiëntie is dan leidend voor het toekennen van ritten aan voertuigen.

1.3. Doelgroepen Versis

De opdrachtgever onderscheidt binnen het vervoersysteem Versis enerzijds reizigers van het vraagafhankelijk vervoer en anderzijds reizigers van het routegebonden vervoer.

1.3.1. Reizigers vraagafhankelijk vervoer

Voor dit vervoer meldt de reiziger zich per telefoon, via internet of een app aan bij de regiecentrale, waarna de regiecentrale zorg draagt voor de operationele regie van dit vervoer, bestaande uit de ritaanname, planning en dispatch.

Het vraagafhankelijk vervoer bestaat op dit moment uit de volgende twee subgroepen:

Wmo-reizigers

- Dit zijn reizigers die op basis van een gemeentelijke indicatie voor Wmo-vervoer beschikken over een beschikking voor collectief vervoer met Versis voor verplaatsingen in de (directe) woon- en leefomgeving.
- Deze reizigers kunnen beschikken over hulpmiddelen zoals een rolstoel, scootmobiel of rollator. Op aangeven van een gemeente mag of moet een reiziger begeleiding en/of hulpmiddelen meenemen.
- Wmo-reizigers beschikken over een door de gemeente bepaald reizigersprofiel waarin alle specifieke en noodzakelijke indicatiegegevens voor het vervoer zijn vastgelegd.

Ov-reizigers

Dit zijn personen die gebruik maken van vraagafhankelijk vervoer op plaatsen en momenten dat het reguliere openbaar vervoer niet voorziet in een passende verbinding en voor zover zij niet kunnen worden gecompenseerd via een wettelijke regeling in het kader van het doelgroepenvervoer.

1.3.2. Reizigers routegebonden vervoer

Op dit moment kunnen wij de volgende subgroepen omschrijven:

Leerlingen

Dit zijn leerlingen die op basis van een gemeentelijke verordening recht hebben op aangepast vervoer tussen een huisadres/opstapplaats en school. Dit is het huidige leerlingenvervoer. Op basis van specifieke indicaties gelden bijzondere voorwaarden voor het vervoer. Bijvoorbeeld voor het meenemen van hulpmiddelen, maar ook in de vorm van specifieke begeleiding vanuit de vervoerder, een externe begeleider, beperkingen in combineren met andere leerlingen/reizigers, vaste zitplaatsen en de inzet van een vaste chauffeur.



Jeugdigen Jeugdwet

Dit betreft jeugdigen die in het kader van Jeugdwet vervoer nodig hebben. Hieronder valt vervoer van/naar locaties voor onder andere onderwijs en/of dagbesteding/dagbehandeling. Jeugd-GGZ is hiervan een onderdeel. Op basis van specifieke indicaties gelden bijzondere voorwaarden voor het vervoer. Bijvoorbeeld voor het meenemen van hulpmiddelen, maar ook in de vorm van specifieke begeleiding vanuit de vervoerder of een externe begeleider, beperkingen in combineren met andere reizigers, vaste zitplaatsen en de inzet van een vaste chauffeur.

Het is mogelijk dat op termijn ook het routevervoer voor deze reizigersgroepen instroomt:

- Werknemers sociale werkinstellingen.
- Cliënten Wmo-BG.
- Cliënten WLZ.
- Cliënten zittend ziekenvervoer.

Naast alle genoemde reizigersgroepen kunnen ook andere reizigersgroepen worden toegevoegd waarvoor de gemeente wettelijke verplichtingen heeft of waarvoor inkoop wordt georganiseerd in Versis.

1.4. Beleids- en wetswijzigingen

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de contractperiode alternatieven te onderzoeken voor het vervoer. Hierdoor kan het aantal reizigers in het vervoer fluctueren. Toekomstige aanpassingen omtrent wet- en regelgeving en (financierings)beleid in het vervoer kan ertoe leiden dat wijzigingen moeten worden doorgevoerd in de exploitatie van het vervoerssysteem Versis als geheel alsook de onderhavige opdracht. Ook andere gemeentelijke ontwikkelingen, zoals aanpassingen in de Verordening(en) en transities, kunnen in de toekomst gevolgen hebben voor het volume in het onderhavige vervoer. De opdrachtnemer is verplicht hieraan alle medewerking te verlenen.

1.5. Onderaanneming

Indien de opdrachtnemer met onderaanneming wenst te werken zal de opdrachtnemer altijd verantwoordelijk blijven voor de uitvoeringskwaliteit. De hoofdaannemer dient zelf minimaal 60% van de benodigde vervoercapaciteit (aantallen voertuigen) te leveren. De opdrachtnemer mag in totaal maximaal twee onderaannemers inschakelen. Detachering valt hierbij ook onder onderaanneming.

Een opdrachtnemer kan verder alleen onder de volgende voorwaarden een onderaannemer inzetten:

- De onderaannemer voldoet aan alle eisen die de opdrachtgever in dit Programma van Eisen stelt.
- De onderaannemer voldoet ook aan het onafhankelijkheidscriterium zoals opgenomen in de inschrijvingsleidraad.
- De voertuigen en chauffeurs van de onderaannemer worden voorafgaand aan de start van het vervoer bekend gemaakt bij de regiecentrale.



- Bij de inzet (en bij tussentijdse wijziging van de inzet) van onderaannemers dient de hoofdaannemer altijd schriftelijk toestemming te vragen aan de opdrachtgever. De hoofdaannemer stelt een overeenkomst op met de onderaannemer voor het inhuren van personeel en/of voertuigen.
- Deze overeenkomst geeft aan dat de onderaannemer de betreffende mensen en/of middelen beschikbaar stelt voor onderhavige opdracht. Een kopie van de overeenkomst moet voorafgaand aan de inzet aan de opdrachtgever worden overlegd. De onderaannemer ontvangt een zodanige vergoeding dat hij hiervoor bedrijfseconomisch verantwoord zijn opdracht kan vervullen en zijn personeel volgens Cao Taxi kan betalen.
- De hoofdaannemer dient van iedere onderaannemer een SFT-verklaring te overleggen aan de opdrachtgever (een verklaring van Sociaal Fonds Taxi dat de ondernemer de Cao Taxivervoer naleeft). Deze verklaring dient actueel te zijn met tenminste het oordeel 'voldoende'.
- De in te zetten voertuigen en chauffeurs voldoen aan alle eisen in dit Programma van Eisen, waaronder dat zij in alle situaties rechtstreeks in verbinding staan met de regiecentrale.
- De opdrachtnemer (hoofdaannemer) dient contact te onderhouden met de in te zetten chauffeurs van de onderaannemer als zijnde eigen chauffeurs.
- De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij onvoldoende presteren een onderaannemer te weigeren.

Het is niet toegestaan dat onderaannemers de ritten uitbesteden aan andere vervoerders of aan eigen onderaannemers.

1.6. Continuïteit

De opdrachtnemer verplicht zich gedurende de vastgestelde contractperiode het vervoer te verzorgen, zonder zich te kunnen beroepen op eventuele belemmeringen zoals ziekte van chauffeurs en/of mankementen aan het materieel en/of een tekort aan materieel. Dit geldt ook voor combinanten en onderaannemers.

1.7. Leeswijzer

De komende hoofdstukken gaan in op de taken en eisen die worden gesteld aan de opdrachtnemer voor het routegebonden vervoer van de basispunten 7 t/m 11. In hoofdstuk 2 zijn de kenmerken en eisen aan de uitvoering van de dienst uitgewerkt. De eisen die worden gesteld aan de inzet van personeel en voertuigen zijn uitgewerkt in respectievelijk hoofdstuk 3 en 4. De planning en inzet van vervoercapaciteit is uitgewerkt in hoofdstuk 5. Alle financiële aspecten komen in hoofdstuk 6 aan bod. Klachtenafhandeling, implementatie en evaluatie komen in hoofdstuk 7 en 8 naar voren.



2. UITVOERING

2.1. Algemeen

- Voor de reizigers die gebruik maken van het vervoer stelt de regiecentrale een vervoerplan op met routes met zoveel als mogelijk een vaste structuur. Daarnaast verwerkt de regiecentrale mutaties en aan- en afmeldingen. De regiecentrale coördineert dit met de opdrachtnemer.
- De opdrachtnemer stelt de door de regiecentrale gevraagde vervoercapaciteit (voertuig met chauffeur) beschikbaar en rijdt met het juiste materieel en personeel op door de regiecentrale gevraagde tijd en plaats conform een inzetrooster/planning.
- De opdrachtnemer voert de routes uit overeenkomstig de spelregels op aangeven van de regiecentrale.
- De opdrachtgever kan besluiten op- of overstapplaatsen in te stellen of af te schaffen. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan centrale locaties in dorpen of locaties aan de randen van het stadscentrum.

2.2. Samenwerking en communicatie

- De regiecentrale en opdrachtnemer werken gezamenlijk aan de uitvoeringskwaliteit van het vervoer, binnen de door opdrachtgever gestelde minimale kwaliteitseisen. De regiecentrale is hierbij primair verantwoordelijk voor het contact met de ouders/verzorgers en andere betrokkenen, de planning en de te realiseren stiptheid van het vervoer. De opdrachtnemer is hierbij primair verantwoordelijk voor het uitvoeren van het vervoer.
- De regiecentrale oefent invloed uit op de te realiseren kwaliteit door onder meer chauffeurs tijdens instructiebijeenkomsten te informeren over de spelregels van de diverse vervoersvormen, zodat bij alle opdrachtnemers eenzelfde dienstverleningsniveau ontstaat. De opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor de uitvoering van de dienstverlening door chauffeurs met voertuigen.
- De opdrachtnemer stelt een vervoercoördinator aan die optreedt als contactpersoon richting de regiecentrale en chauffeurs en is beslissingsbevoegd om volledig en acuut te handelen. Zie ook paragraaf 3.2.
- Om te zorgen dat eventuele klachten altijd herleidbaar zijn kunnen de telefoongesprekken tussen de regiecentrale en de betrokkenen bij het vervoer worden opgenomen en worden statusmeldingen continu uitgewisseld tussen opdrachtnemer en de regiecentrale.

2.3. Inzet en beschikbaarheid voertuigen

- De opdrachtnemer stelt vervoercapaciteit voor een ingeroosterde dienst voor Versis beschikbaar. De opdrachtnemer mag op andere momenten het betreffende voertuig gebruiken voor ander vervoer, mits het voertuig dan niet als Versis voertuig herkenbaar is.
- De opdrachtnemer mag gedurende de tijd dat de voertuigen beschikbaar worden gesteld aan de regiecentrale van Versis de planning en de inzet van de voertuigen niet beïnvloeden. Zo mogen bijvoorbeeld geen combinaties worden gemaakt met vervoer van andere opdrachtgevers en/of uit de eigen centrale.



- Tanken en wassen van voertuigen vindt plaats buiten de ingeroosterde diensttijd.
- Een voertuig begint altijd met een volledige voorraad brandstof aan een dienst.

2.4. Inzet en beschikbaarheid van chauffeurs

- Het uitgangspunt is dat een vaste chauffeur voor een route wordt ingezet met een vast voertuig. Structurele vervanging van de vaste chauffeur of het vaste voertuig is toegestaan als dit niet te voorkomen is, bijvoorbeeld bij vertrek van de chauffeur. Het risico op deze situatie moet tot een minimum beperkt worden door chauffeurs in te zetten die ten minste een vooruitzicht krijgen om te blijven werken met een vast voertuig tot het voorziene einde van de vaste route (meestal einde schooljaar).
- De tijdelijke inzet van een andere chauffeur wordt uitsluitend toegestaan in geval van ziekte, verlof, ontslag van de vaste chauffeur of als deze binnen het bedrijf een andere functie gaat uitvoeren. Tijdelijke inzet is toegestaan totdat de/een vaste chauffeur weer beschikbaar is.
- De regiecentrale en/of de opdrachtgever kan de verplichting aan opdrachtnemer opleggen om een bepaalde (vaste) chauffeur om moverende redenen te vervangen door een andere (vaste) chauffeur.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren van bovenstaande eisen. De opdrachtnemer kan zich niet beroepen op de onmogelijkheid om tijdig voldoende chauffeurs beschikbaar te hebben.

2.5. Kennismaking leerlingenvervoer

- Voor aanvang van ieder nieuw schooljaar moet in de laatste vakantieweek (uiterlijk 5 kalenderdagen voor aanvang van de eerste rit), een kennismaking tussen chauffeur, ouders/verzorgers en reizigers hebben plaatsgevonden. De opdrachtnemer zorgt door middel van een aftekenlijst van de ouders/verzorgers voor een aantoonbare registratie van de kennismaking.
- De chauffeur maakt bij wisseling van (een van) de vaste chauffeur(s) gedurende het (school)jaar vooraf kennis met de reiziger en ouders/verzorgers. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het organiseren van deze kennismakingen.
- De kennismaking vindt plaats in samenspraak met de regiecentrale.
- Kennismaking kan ook gaan gelden voor andere reizigersgroepen.



3. PERSONEEL

3.1. Algemeen

Alle bij de uitvoering van onderhavige opdracht betrokken personeelsleden (vervoercoördinator en chauffeurs) zijn op de hoogte van de inhoud van het Programma van Eisen. Dit geldt tevens voor de betrokken personeelsleden van eventuele onderaannemers.

3.2. Vervoercoördinator

De opdrachtgever verwacht vanuit de opdrachtnemer een vervoercoördinator in de rol van vast aanspreekpunt met een vaste vervanger. Met deze coördinator wordt de dagelijkse capaciteitsplanning kortgesloten. De vervoercoördinator dient rechtstreeks contact te kunnen hebben met alle in te zetten chauffeurs, ook als deze afkomstig zijn van een onderaannemer (als zijnde eigen chauffeurs).

Voor deze rol gelden de volgende eisen:

- Dient vanaf de implementatie betrokken te worden bij onderhavige opdracht.
- Neemt deel aan de terugkerende evaluatiegesprekken (zie hoofdstuk 8).
- Is volledig op de hoogte van de inhoud van onderhavige opdracht en van de inhoud van de ingediende inschrijving.
- Kent de geografische omgeving waarin het vervoer plaatsvindt.
- Is op werkdagen bereikbaar voor vragen met betrekking tot de facturatie.
- Is beslissingsbevoegd om volledig en acuut te handelen.
- Heeft een goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.

De opdrachtnemer is op vervoersdagen bereikbaar vanaf 30 minuten voor aanvang van de eerste dienst tot 30 minuten na het einde van de laatste dienst voor vragen met betrekking tot de uitvoering. De regiecentrale en opdrachtnemer maken afspraken over de bereikbaarheid bij calamiteiten buiten de bereikbaarheidstijden.

3.3. Eisen chauffeurs

Aan elke chauffeur worden de volgende eisen gesteld:

- Voldoet aan de wettelijke eisen voor taxichauffeur en is in het bezit van een chauffeurskaart-taxi.
- Beschikt aantoonbaar over kennis (door ervaring of door een door de opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met leerlingen en heeft minimaal de cursus Leergang Leerlingenvervoer (SFT) gevolgd. Deze cursus dient voorafgaand aan het moment dat een chauffeur voor het eerst wordt ingezet, met goed gevolg te worden afgesloten.
- Kent en kan omgaan met de voor de uitvoering van het vervoer belang zijnde eventuele beperkingen en ziektebeelden van de doelgroepen.
- 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 de weersomstandigheden aan.
- Heeft een servicegerichte en klantvriendelijke instelling en past goede sociale vaardigheden toe.
- Gebruikt geen verbaal of fysiek geweld tegen reizigers om welke reden dan ook.
- Verwijdert zonder overleg met de regiecentrale geen reizigers uit het voertuig tijdens de rit.
- Heeft een goede kennis van wegen, straten, instellingen en scholen binnen het vervoergebied, danwel kennis van het gebruik van routeplan apparatuur in de voertuigen.
- Bedient de boordcomputer op de juiste wijze.
- Heeft een goede mondelinge uitdrukingsvaardigheid in én beheersing van de Nederlandse taal.
- Kan voldoende Nederlands schrijven en begrijpelijk rapporteren.
- Is in het bezit van het certificaat levensreddend handelen of aantoonbaar gelijkwaardig. Op verzoek dienen certificaten te worden overhandigd aan de opdrachtgever (inclusief het bewijs van de meest recente herhalingscursus).
- Verricht geen medische handelingen anders dan waarvoor hij/zij bevoegd is.

Voor iedere chauffeur die ingezet wordt voor het vervoer van rolstoelafhankelijke reizigers gelden de volgende aanvullende eisen:

- Is op de hoogte van en werkt volgens de meest actuele Code Veilig Vervoer Rolstoel-inzittenden (Code VVR van Sociaal Fonds Taxi).
- Bezit praktische vaardigheden betreffende het vervoeren van rolstoel gebonden reizigers danwel heeft deze kennis voor de start van het contract door middel van een cursus verkregen.
- Beheerst de technieken om reizigers met een fysieke beperking te kunnen begeleiden/ondersteunen bij het maken van een overstap van de rolstoel of scootmobiel naar een reguliere zitplaats.
- Heeft kennis van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS) en past deze toe.

3.4. Dienstverlening chauffeurs

Ten behoeve van de samenwerking met de regiecentrale gelden de volgende eisen.

De chauffeur:

- Meldt zich bij de regiecentrale aan en af op de volgens de planning gevraagde tijden en volgt de instructies van de centralist van de regiecentrale te allen tijde op.
- Neemt op aanwijzing van de regiecentrale pauzes en rijdt naar de aangegeven pauze-plaats. In geval dat door de regiecentrale niet tijdig wordt gewezen op het nemen van pauze, attendeert desbetreffende chauffeur de regiecentrale erop dat er pauze moet worden genomen.
- Neemt zo snel mogelijk telefonisch contact op met de regiecentrale indien het voertuig buiten bereik is (geraakt) van datacommunicatie.
- Brengt de regiecentrale onverwijld op de hoogte bij calamiteiten in het vervoer.
- Meldt onverwijld het niet-aanwezig zijn van een reiziger aan de regiecentrale. De chauffeur mag een rit alleen in opdracht van de regiecentrale loosmelden. Indien een reiziger aan het einde van de dag niet overgedragen kan worden op het woonadres dient dit gemeld te worden aan de regiecentrale. Over de protocollen worden nadere afspraken gemaakt met de regiecentrale.



Eisen die aan de basis dienstverlening van alle chauffeurs worden gesteld:

- Biedt hulp bij het in- en uitstappen en assisteert, indien nodig, bij het maken van een eventuele transfer van de reiziger binnen het voertuig.
- Blijft bij het ophalen en wegbrengen van een reiziger toezicht houden op de overige reizigers in het voertuig en ziet erop toe dat de reiziger daadwerkelijk naar binnen gaat danwel opgevangen wordt door een ouder/verzorger of een medewerker van de bestemming. In uitzonderingssituaties én uitsluitend in opdracht van de regiecentrale mag de reiziger achter de voordeur van de bestemming worden afgezet. Reizigers worden niet in de klas of activiteit gebracht.
- Parkeert het voertuig zodanig dat reizigers niet de straat over hoeven te steken. In het geval dat reizigers toch de straat moeten oversteken begeleidt de chauffeur hen hierbij.
- Draagt zorg voor orde en rust in het voertuig en een (verkeers)veilig en comfortabel vervoer van de reizigers.
- Neemt de verantwoordelijkheid voor het gebruik van portieren, ramen, gordels, kinderzitjes en het vastzetten van rolstoelen en ziet erop toe dat gordels op de juiste wijze worden gebruikt en gaat pas rijden als alle reizigers zitten en de gordel dragen.
- Zorgt voor het opbergen en vastzetten van de opvouwbare rolstoel in de bagageruimte van het voertuig.
- Ziet erop toe dat er niet gerookt wordt in het voertuig, geen alcoholhoudende dranken worden gebruikt en/of verslavende middelen/(soft)drugs. Dit geldt zowel tijdens het vervoer voor zowel de chauffeur als de reizigers, ook wanneer er geen reizigers worden vervoerd. Eten in het voertuig is uitsluitend toegestaan voor reizigers die dit om medische redenen moeten.
- Zorgt ervoor dat via een vaste route wordt gereden, tenzij er wegomleidingen zijn en/of wanneer er andere instructies zijn gegeven door de regiecentrale.
- Past de vaste zitplaatsverdeling zoals aangegeven door de regiecentrale toe in het voertuig. Deze verdeling dient voor ouder/verzorger, leerkracht, reizigers en chauffeur beschikbaar te zijn in het voertuig. Indien nodig wordt de zitplaatsverdeling afgestemd met de ouders/verzorgers.
- Zorgt dat reizigers conform opdracht van de regiecentrale tijdig (5-15 minuten voor de aanvangstijd) voor aanvang van de (school)activiteit op de locatie arriveren en in geen geval te laat en dat reizigers conform opdracht van de regiecentrale tijdig na het einde van de (school)activiteit op de locatie worden opgehaald.
- Stelt bij problemen waardoor vertraging tijdens de rit ontstaat of misdragingen van reizigers de regiecentrale onverwijld op de hoogte.
- Ziet erop toe dat alleen opgegeven reizigers meerijden.

3.5. Begeleiding

De inzet van een begeleider kan per route op twee manieren:

1. Begeleiding, maar niet vanuit de opdrachtnemer: indien ingezet vanuit bijvoorbeeld de school of ouders/verzorgers, dan wordt de begeleiding door de regiecentrale ingepland in de uit te voeren route.
2. Begeleiding vanuit de opdrachtnemer: de regiecentrale of de opdrachtgever kan de opdrachtnemer verplichten om een begeleider in te zetten.

Indien de opdrachtnemer een begeleider inzet dan gelden de volgende eisen voor de begeleider:

- Heeft een servicegerichte instelling en goede sociale omgangsvormen.



- Heeft een goede mondelinge uitdrukingsvaardigheid in de Nederlandse taal.
- Moet beschikken over een certificaat Levensreddend Handelen en verricht geen medische handelingen waar hij of zij niet toe is bevoegd.
- Beschikt over kennis (door ervaring of door een door de opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroep.

De opdrachtnemer dient uiterlijk op de vijfde werkdag na het verzoek de begeleiding georganiseerd te hebben én in te zetten op de gewenste route.

Indien opdrachtnemer van mening is dat tijdens een rit begeleiding noodzakelijk is, dan dient daarover onverwijld melding te worden gedaan bij de regiecentrale. De opdrachtgever besluit uiteindelijk of de begeleiding op de betreffende rit wordt ingezet en wie dit organiseert.

3.6. Verklaring omtrent het gedrag

Chauffeurs en begeleiders waarvan opdrachtnemer zich voor de uitvoering van de opdracht bediend zijn nooit in contact geweest met justitie of veroordeeld voor relevante zaken betreffende (leerlingen)vervoer. Hiertoe beschikt opdrachtnemer over een recente Verklaring Omtrent Gedrag (VoG) voor chauffeurskaart-taxi van iedere in te zetten chauffeur. Deze moet op verzoek van de opdrachtgever kunnen worden getoond. Ook bij de inzet van een begeleider dient een geldige en recente Verklaring Omtrent Gedrag (VoG) overhandigd te worden aan de opdrachtgever.

Indien gedurende de contractperiode een nieuwe chauffeur of begeleider wordt ingezet van wie nog niet eerder een geldige VoG chauffeurskaart-taxi is verstrekt, dient dit document vóór de eerste keer dat deze persoon ingezet wordt aan de opdrachtgever overhandigd te worden. Daarnaast heeft in individuele gevallen de opdrachtgever te allen tijde het recht om van een betrokken medewerker een nieuwe recente/geldige VoG chauffeurskaart-taxi op te vragen. De kosten voor deze (nieuw) op te vragen verklaring voor de betreffende chauffeur of begeleider komt voor rekening van de opdrachtnemer.

De opdrachtnemer heeft een meldingsplicht op het moment dat er sprake is van onwenselijk gedrag van chauffeurs die van invloed kunnen zijn op onderhavige opdracht. Melding dient zo spoedig als mogelijk of nodig én uiterlijk binnen 1 uur nadat dit bekend is plaats te vinden bij de Regiecentrale.

3.7. Training- en voorlichting

De opdrachtnemer is primair verantwoordelijk voor de opleiding van het personeel, bejegening, naleving van de planning, serviceverlening door personeel en de kwaliteit van het voertuig.

Daarnaast geldt:

- Alle betrokkenen bij het vervoer dienen op de hoogte te zijn van de spelregels.
- De regiecentrale verzorgt in samenwerking met de opdrachtnemer tijdens de implementatieperiode een voorlichtingsbijeenkomst over de werkwijze van het routegebonden vervoer. Alle betrokken chauffeurs en de vervoercoördinatoren zijn verplicht hierbij aanwezig te zijn. De personeelskosten komen voor rekening van de opdrachtnemer.



- Gedurende de contractperiode zal de regiecentrale in een zekere regelmaat (1 á 2 maal per jaar) of als er een directe aanleiding toe is voorlichtingsbijeenkomsten (1 á 2 uur) organiseren voor nieuwe en bestaande chauffeurs. Doel van deze bijeenkomsten is om scherp te houden welke spelregels gelden in het vervoer, welke aandachtspunten er zijn in de uitvoering van het vervoer en hoe de prestaties zijn in de uitvoering. Hiervan kunnen ook ervaringslessen deel uitmaken. Alle betrokken chauffeurs en de vervoercoördinatoren zijn verplicht hierbij aanwezig te zijn. De opdrachtnemer ontvangt een vergoeding voor aanwezigheid bij de bijeenkomsten (zie paragraaf 6.3).



4. MATERIEEL

4.1. Algemeen

Voor het vervoer worden de volgende typen voertuigen ingezet:

Type A: Een 8-persoons rolstoelbus met stoelen die door de chauffeur gemakkelijk kunnen worden opgeklapt. Dit voertuig is geschikt voor het vervoeren van acht reizigers zonder rolstoel of het vervoeren van minimaal vier rolstoelen met reizigers daarin. Elke rolstoelplaats vervangt qua capaciteit maximaal twee normale zitplaatsen.

Type B: Een 8-persoons taxibus geschikt voor het vervoeren van maximaal acht reizigers zonder rolstoel.

Type C: een taxipersonenauto, minimaal model middenklasse met een wielbasis van minimaal 2600 mm en bagageruimte van minimaal 550 liter, met één zitplaats voor een reiziger voorin en een achterbank waarbij geldt: minimaal drie volwaardige zitplaatsen voor reizigers, waarbij rekening moet worden gehouden met twee, maar indien gewenst door de opdrachtgever maximaal drie reizigers op de achterbank.

De regiecentrale geeft in het rooster aan welk type voertuig ingezet moet worden, rekening houdend met specifieke indicaties en de verschillende beschikbare voertuigtypen. De opdrachtnemer is verplicht het gewenste type materieel ter beschikking te stellen.

4.2. Voertuigeisen

4.2.1. Algemeen

Alle in te zetten voertuigen:

- Dienen te voldoen aan alle relevante bepalingen en door de Rijksdienst voor het Wegverkeer te zijn goedgekeurd voor taxivervoer.
- Dienen te zijn voorzien van een goedgekeurde verbandtrommel, brandblusser, noodhamer en gordel-snijder. De opdrachtnemer ziet erop toe dat de inventaris van het voertuig aanwezig en compleet is.
- Beschikken over goedwerkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment contact kan worden opgenomen met de regiecentrale en eveneens gebruikt kan worden bij noodsituaties. De chauffeur dient altijd telefonisch en handsfree bereikbaar te zijn.
- Zijn uitgerust met goedwerkende boordcomputer, dataterminal, gps en navigatieapparatuur voorzien van meest recente kaartversies en informatie.
- Zijn in de winterperiode (november tot maart) op alle wielen voorzien van winterbanden of er wordt gebruik gemaakt van all weather banden met op elk moment van inzet een minimale profieldiepte van vier mm.
- Zijn zodanig ingericht dat de chauffeur vanuit zijn/haar zitplaats altijd alle inzittenden tijdens de rit kan zien.
- Zijn voorzien van een kinderslot.
- Hebben zitplaatsen die allen zijn voorzien van een veiligheidsgordel.
- Zijn rookvrij, schoon, schadevrij en zien er zowel binnen als buiten representatief uit.



- Zijn voorzien van een lijst (op papier én/of digitaal) waarop is aangegeven: naam, huisadres, (waarschuwings)telefoonnummer, schooladres en specifieke omstandigheden van de te vervoeren reizigers.
- Zijn voorzien van benodigde vergunningen en noodzakelijke toegangspassen voor verkeersgebieden waar de voertuigen volgens de wegbeheerder een specifieke vergunning voor nodig hebben.
- Zijn niet voorzien van reclame-uitingen, met uitzondering van naam en telefoonnummer van de opdrachtnemer, in en op de voertuigen.

De opdrachtnemer verschaft op verzoek van de opdrachtgever ook buiten de inzetijd voor het vervoersysteem toegang voor opdrachtgever tot de ingezette of in te zetten voertuigen ten behoeve van controles op eisen.

Naar behoefte van de opdrachtgever vindt periodiek een controle plaats om het wagenpark te controleren. Alle kosten die met de eisen gemoeid zijn, komen voor rekening van de opdrachtnemer.

4.2.2. Herkenbaarheid van Versis

De opdrachtgever eist medewerking voor een goede herkenbaarheid van Versis als vervoersysteem. De voertuigen zijn daarom tijdens de inzet voor Versis in alle gevallen herkenbaar als voertuig van Versis door gebruik te maken van het Versis-logo van de opdrachtgever. De herkenbaarheid als voertuig van Versis is ten minste geborgd middels een bordje achter de voorruit. De opdrachtnemer betaalt de productiekosten van de middelen die nodig zijn voor de herkenbaarheid.

4.3. Hulpmiddelen

In sommige gevallen kan het gebruik van een zitverhoger, kinderstoel gordelverlenger en gordelkapje noodzakelijk of gewenst zijn. Dit op aangeven van de opdrachtgever of de regiecentrale. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van dergelijke standaard hulpmiddelen. Indien ouders/verzorgers afwijkende hulpmiddelen verlangen zorgen zij er zelf voor dat deze hulpmiddelen beschikbaar zijn bij aanvang rit. Het afwijkende hulpmiddel blijft niet in het voertuig achter maar verblijft, uitsluitend met instemming van de ouders/verzorgers op de locatie bij de reiziger zodat er geen problemen ontstaan wanneer op een bepaald dagdeel een ander voertuig komt voorrijden.

Daarnaast kan het voorkomen dat een reiziger andere hulpmiddelen mee moet nemen tijdens het vervoer, zoals een (sport)rolstoel of hulphond. De opdrachtnemer dient hieraan kosteloos alle medewerking te verlenen. Hulpmiddelen dienen te allen tijde veilig opgeborgen danwel vastgezet te worden in het voertuig.

4.4. Milieueisen

De opdrachtgever streeft ernaar om het gebruik van schone en duurzame transportbrandstoffen te stimuleren. De volgende minimale eisen worden gesteld aan de voertuigen:

- Dienen minimaal te voldoen aan de Euro 6 norm.
- Het onderhoudsysteem van de voertuigen moet erop gericht zijn de milieubelasting van de voertuigen tot een minimum te beperken, zoals het gebruik van biologisch afbreekbare smeermiddelen.



- Wanneer de opdrachtnemer in de aanbesteding bij gunningcriterium GU2 een duurzaamheidswaarde (hierna: DZH-waarde) heeft aangeboden dan geldt: de gemiddelde DZH-waarde moet in elke kalendermaand gemiddeld over de ingezette diensten van de voertuigtypen B en C minimaal de waarde hebben waarmee de opdrachtnemer heeft ingeschreven. Voertuigen dienen ten behoeve van de berekening en controles met het juiste kenteken per dienst bij de regiecentrale te zijn aangemeld.

De gemiddelde DZH-waarde wordt per kalendermand als volgt berekend:

- Voor elke ingezette dienst voor voertuigtype B en C wordt de DZH-waarde bepaald. Deze is afhankelijk van de brandstof van het ingezette voertuig:
 - Diesel / benzine / LPG: DZH-waarde 0
 - CNG/biobrandstoffen: DZH-waarde 75
 - Groengas: DZH-waarde 100
 - 100% elektrisch / waterstof: DZH-waarde 150.
 Inzet van hybride of omgebouwde voertuigen levert geen extra punten op¹.
- De DZH-waarden van alle diensten worden gemiddeld (opgeteld en gedeeld door het totaal aantal diensten in die maand) en afgerond op hele waarden.

Voor de volledigheid: het aantal ingezette km's, uren of het aantal passagiers vormt dus geen element in de berekening.

Bijvoorbeeld:

Maand december 2021, basispunt 8 Culemborg. Totaal aantal geleverde diensten van voertuigtypen B en C samen is 36.

Type brandstof	Aantal diensten	Aantal diensten * DZH-waarde
Diesel / benzine / LPG (DZH-waarde 0)	10	0
CNG/biobrandstoffen (DZH-waarde 75)	0	0
Groengas (DZH-waarde 100)	10	1000
100% elektrisch / waterstof (DZH-waarde 150)	16	2400
TOTAAL	36	3400
Gemiddelde DZH-waarde		3400 / 36 = 94,44 Afgerond 94.

Wanneer de inschrijver (een combinatie van) CNG/biobrandstoffen, groengas en/of elektriciteit (groene stroom) heeft aangeboden dan moet eens per jaar het certificaat worden overlegd waaruit blijkt dat het daadwerkelijk gaat om groene energie.

¹ Bij voertuigen die (kunnen) rijden op meerdere brandstoffen wordt van de betreffende brandstoffen de laagste DZH-waarde genomen.



4.5. Uitwisseling informatie

De voertuigen van de opdrachtnemer verwerken en produceren statusmeldingen en sturen deze door aan de regiecentrale. Een gecertificeerde boordcomputer dient de bron te zijn voor alle data die wordt gestuurd aan de regiecentrale. Alle data die beschikbaar is binnen de bekende agendapakket-boordcomputer protocollen wordt aan de regiecentrale aangeleverd.

De in het systeem aanwezige voertuigen en chauffeurs dienen in alle situaties rechtstreeks in verbinding te staan met de regiecentrale, een tussenschakel is niet toegestaan. Dit stelt de volgende eisen aan de opdrachtnemer:

- Alle voertuigen worden tijdens de uitvoering aangestuurd door de regiecentrale en dienen derhalve door de opdrachtnemer uitgerust te worden met een goedgekeurde Boordcomputer Taxi (BCT) met dataverbinding.
- De opdrachtnemer zorgt voor de benodigde apparatuur, software, configuratie en testen hiervan en digitale bereikbaarheid van het voertuig. De kosten hiervan zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
- Realtime datacommunicatie en realtime data-uitwisseling van statusmeldingen vindt foutloos plaats.
- Bij storingen in de BCT dient de opdrachtnemer direct contact met de regiecentrale op te nemen en vervolgens de instructies van de regiecentrale op te volgen. Hieronder valt ook het binnen 30 minuten vervangen van het voertuig als de storing niet kan worden verholpen. Hiermee wordt zo veel mogelijk voorkomen dat statusmeldingen door de chauffeur telefonisch aan de regiecentrale moeten worden doorgegeven.
- Eventuele ontbrekende data met betrekking tot de uitvoering dient binnen 96 uur via de website van de regiecentrale gecompleteerd te worden door de vervoerder. Dit geldt ook voor alle correcties bij ritten met bedieningsfouten.

Daarnaast dient ook mondeling contact mogelijk te zijn tussen de regiecentrale en de chauffeur (zie paragraaf 3.4). De opdrachtnemer geeft in de dataterrugkoppeling aan welke chauffeur het voertuig bestuurt en op welk telefoonnummer deze bereikbaar is.

4.5.1. Statusmeldingen

De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de regiecentrale altijd inzicht heeft in de status en de locatie van het voertuig. De opdrachtnemers leveren middels statusmeldingen, realtime, de uitvoeringsgegevens aan de regiecentrale. Hiervoor dient minimaal iedere 30 seconden en bij alle statusmeldingen de gps-locatie te worden aangeleverd. De voertuigen van de opdrachtnemer verwerken en produceren statusmeldingen en sturen deze door aan de regiecentrale.

Tijdens de implementatieperiode maakt de regiecentrale afspraken met de opdrachtnemer over de statusmeldingen die het voertuig bij de genoemde actie dient te verzenden naar de regiecentrale. Daarbij geldt in ieder geval een statusmelding in de volgende gevallen:

- Bij voorrijden, met datum, tijd en gps.
- Wachtseconden.



- Startrit met datumtijd en gps.
- Voorrijden bestemming met datumtijd en gps.
- Stoprit bestemming met datumtijd en gps.
- Activeren/uitvoeren terugbelservice met datumtijd en gps.
- Loosmelding met datumtijd en gps en wachtseconden.

Verder geldt voor loosmeldingen dat de maximale afwijking van de gps 250 meter mag zijn, dat er minimaal twee minuten wordt gewacht en dat er een poging is gedaan om de reiziger te bellen.

De mogelijkheid moet worden opgehouden dat hier nog events aan worden toegevoegd. Regiecentrale en opdrachtnemer kunnen nadere werkafspraken maken met betrekking tot datalevering. Afwijking van de eisen is echter alleen mogelijk indien de opdrachtgever hiermee instemt.

4.5.2. Niet-data ritten

De opdrachtgever realiseert zich dat er incidenteel sprake kan zijn van niet functionerende data-apparatuur of problemen in de verzending. Dit mag niet worden veroorzaakt door structurele verwerkingsfouten in de apparatuur. De opdrachtgever accepteert maximaal 0,5% niet-dataritten (zie paragraaf 6.4.2). Een niet-datarit is een rit waar geen of onvolledige geautomatiseerd gelogde gegevens van beschikbaar zijn. Bijvoorbeeld van de in- of uitstaptijd of de gps-locatie. Tevens geldt een rit als niet-data als de afwijking van de gps-locatie groter is dan 250 meter ten opzichte van het adres.

4.5.3. Acceptatietest

Minimaal vier weken voor de exploitatiestart organiseert de regiecentrale een acceptatietest waarbij de datacommunicatie tussen de opdrachtnemer en regiecentrale volledig operationeel dient te zijn. Voertuiggegevens en NAW-gegevens van chauffeurs dienen op dat moment bij de regiecentrale bekend te zijn.



5. PLANNING EN INZET CAPACITEIT

5.1. Basispunt

Voor de inzet van de vervoercapaciteit in Versis wordt gewerkt vanuit meerdere basispunten. Een basispunt geldt als virtueel startpunt vanaf waar de aanrijdtijd en aanrijdafstand berekend en vergoed wordt. Het fysiek melden bij het basispunt is niet van toepassing.

Dit Programma van Eisen heeft alleen betrekking op basispunt 7 t/m 11. Het betreffende basispunt wordt gehanteerd voor de berekening van de inzet die de regiecentrale bepaalt.

5.2. Planning capaciteit

De regiecentrale bepaalt voor het vervoer per dienst (met hierin mogelijk achter elkaar één of meer geplande routes) een vaste inzetijd. Deze wordt van/naar het basispunt berekend.

Het inzetrooster wordt door de regiecentrale bijgewerkt op basis van bijgestelde verwachtingen door middel van het afmelden van capaciteit en/of het extra oproepen van capaciteit. Dit betreft dus mutaties in het vervoer.

Het inzetrooster, zoals dit voorafgaand aan start van de dienst bekend is, is de bestelling waarvoor de opdrachtnemer een leveringsverplichting heeft. Mutaties moeten door opdrachtnemer binnen maximaal vijf kalenderdagen worden verwerkt.

De opdrachtnemer heeft geen inspraak in het inzetrooster, wel kan zijn advies worden gevraagd.

Er worden gedurende de implementatieperiode werkafspraken gemaakt tussen regiecentrale en opdrachtnemers over de exacte wijze en momenten waarop de inzetroosters worden verstrekt en bijgewerkt. Er wordt een online portaal door de regiecentrale beschikbaar gesteld waar de vervoerders op kunnen inloggen om deze informatie te vinden. De informatie wordt door de regiecentrale live bijgehouden en is dus altijd up-to-date.

Ter indicatie van de benodigde vervoercapaciteit is in bijlage 1 een indicatie gegeven van de verwachte inzet op een willekeurige maandag in een schoolperiode. Aan deze informatie kunnen geen rechten worden ontleend. Met nadruk wordt gesteld dat de in dit document verstrekte capaciteitsgegevens op een momentopname gebaseerd zijn en dat de opdrachtnemer door de opdrachtgever in een later stadium een alternatieve planning kan worden opgegeven. De opdrachtgever heeft gedurende de opdracht te allen tijde het recht een planning te wijzigen (zie hoofdstuk 1). De wijzigingen dienen door de opdrachtnemer zonder nadere voorwaarden of aanpassing van de tarieven per omgaande te worden uitgevoerd.

5.3. Levering capaciteit

De opdrachtnemer stelt voertuigen en chauffeurs exclusief beschikbaar voor het vervoersysteem conform het inzetrooster dat door de regiecentrale is opgesteld. Binnen onderhavige opdracht is sprake van een



leveringsplicht. De leveringsverplichting per dag is gemaximeerd op 150% van het aantal diensten zoals in bijlage 2 opgenomen (per basispunt verschillend).

Eventuele mutaties in bestaande planningen, welke worden verwerkt door de regiecentrale, kunnen leiden tot een wijziging van diensten en routes (zoals verlenging, wijziging of verkorting). De opdrachtnemer dient hier rekening mee te houden. Bij mutaties die leiden tot een uitbreiding van de capaciteit moet deze zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vijf werkdagen zijn doorgevoerd.

Indien een voertuig wegens calamiteiten (een onverwachte gebeurtenis) uitvalt, dan dient de opdrachtnemer een nieuw voertuig beschikbaar te stellen binnen 30 minuten. De opdrachtnemer mag zich niet beroepen op calamiteiten. De opdrachtgever/regiecentrale heeft het recht om, indien de opdrachtnemer onverhoopt verzuimt om aan de leveringsverplichting te voldoen, de gewenste capaciteit in te huren via een andere vervoerder en de meerkosten daarvan te verhalen op de opdrachtnemer.

De regiecentrale heeft het recht om, indien een opdrachtnemer onverhoopt verzuimt te leveren, capaciteit in te huren via een andere gecontracteerde vervoerder of de vrije markt.

5.4. Ontwikkelingen

Beheersbaarheid van het vervoer, zowel praktisch als financieel, is van groot belang. De opdrachtgever houdt zich dan ook het recht voor om gedurende de contractperiode de inzet te beperken dan wel uit te breiden zonder aanpassing van de overeenkomst.

De opdrachtgever behoudt zich ook het recht voor om gedurende de contractperiode alternatieven te onderzoeken voor het vervoer of wijzigingen aan te brengen in het aanbod van dit vervoer. Hierdoor kunnen spelregels voor reizigers, benodigde inzet, aantal reizigers etc. gaan veranderen.

De aanleiding voor beperkingen of uitbreidingen kunnen bijvoorbeeld maar niet uitsluitend ontstaan vanuit wijzigingen in wet- en regelgeving, jurisprudentie en de financiële situatie en beleid van de gemeenten. Wijzigingen kunnen bijvoorbeeld maar niet uitsluitend plaatsvinden in het type reizigersgroepen, de reikwijdte van het vervoer, het aantal reizigers, inkomenstoets, openingstijden, het aantal toegekende kilometers per reiziger, de reizigersbijdrage, het aantal subsidiabele kilometers en al dan niet specifieke bestemmingen. Hierdoor bestaat tijdens de looptijd van het contract de mogelijkheid dat schommelingen in het vervoervolume en/of veranderingen in de wijze van planning leiden tot structurele veranderingen in het aantal inzeturen.

De gemeenten streven expliciet naar het versterken van eigen kracht en een toename van het gebruik van algemene voorzieningen in combinatie met een afname van het doelgroepenvervoer. Voorbeelden hiervan zijn het gebruik van regulier openbaar vervoer, vrijwilligers of het brengen van hun kinderen naar school door de ouders/verzorgers zelf. De opdrachtgever streeft daarnaast naar een efficiënte planning over het vervoersysteem als geheel en streeft daarbinnen naar minimalisatie van het aantal ingezette uren en kilometers. Dit kan ertoe leiden dat vervoercapaciteit wordt ingehuurd bij andere dan vervoerders dan de opdrachtnemer of tot het uitbreiden of inperken van het aantal basispunten in het vervoersysteem.



De opdrachtgever monitort de langere termijn ontwikkelingen in het vervoervolume. Indien zich hierin veranderingen voordoen die leiden tot een forse structurele wijzigingen in de benodigde vervoercapaciteit dan treedt zij in overleg met de gecontracteerde partijen.



6. VERGOEDING OPDRACHTNEMER

6.1. Algemeen

Opdrachtnemer ontvangt vergoedingen voor de gevraagde diensten. We maken hierbij onderscheid naar vergoedingen die gerelateerd zijn aan uitgevraagde diensten (6.2) en aanvullende vergoedingen (6.3).

6.2. Vergoeding gerelateerd aan uitgevraagde diensten

De totale vergoeding die de opdrachtnemer ontvangt voor elke door de regiecentrale uitgevraagde dienst is opgebouwd uit vier componenten:

- een vast starttarief per dienst (6.2.1);
- een vergoeding voor voorgeplande inzettijd gebaseerd op het beschikbaarheidstarief van het betreffende basispunt (6.2.2);
- een vaste vergoeding per voorgeplande inzetkilometer (6.2.3);
- een vast tarief bij het gebruik van veerpontovergangen (6.2.4).

De regiecentrale maakt een voorplanning voor alle uitgevraagde diensten. Daarmee per dienst de voorgeplande inzettijd, voorgeplande inzetkilometers en eventuele veerpontovergangen vastgelegd. Dit vormt daarmee de basis voor de vergoeding. Daarbij geldt:

- Er wordt gepland via de snelste route.
- Bij het opstellen van de voorplanning wordt door de regiecentrale rekening gehouden met structurele vertragingen op de weg.
- Incidentele vertragingen zoals files vormen geen aanleiding voor het aanpassen van de voorplannen of de vergoeding.
- Wanneer blijkt dat de uitvoering in de praktijk structureel langer of korter duurt dan voorgepland, dan kan de voorgeplande tijd naar het oordeel van de regiecentrale aangepast worden. Aanpassing kan ook tot doel hebben om de stiptheid van de uitvoering te vergroten. Het oordeel van de opdrachtgever is doorslaggevend als opdrachtnemer en regiecentrale niet tot overeenstemming komen.
- Indien door ziek- of afmelding een reiziger niet mee gaat in de route, wordt de vergoeding in beginsel niet aangepast. Op het moment dat een reiziger meer dan 5 dagen niet mee gaat wordt deze wel aangepast door middel van het aanpassen van de voorplanning.

6.2.1. Starttarief per dienst

Per voorgeplande dienst ontvangt de opdrachtnemer een starttarief van € 10,905 exclusief btw (prijspeil 2020). Een dienst kan bestaan uit één te rijden route of meerdere (met hetzelfde voertuig en chauffeur achter elkaar te rijden) routes. De regiecentrale bepaalt of routes al dan niet gecombineerd worden tot één dienst.

Voor de volledigheid: wanneer er meerdere routes achter elkaar worden gereden in één dienst dan ontvangt de opdrachtnemer maar één keer het starttarief en wordt de inzettijd en km's tussen de opeenvolgende routes wel vergoed.



6.2.2. Vergoeding voor voorgeplande Inzettijd en -kilometers

De vergoeding voor inzettijd betreft het geoffreerde beschikbaarheidstarief per uur per basispunt (inschrijfprijs) maal de voorgeplande inzettijd, afgerond op hele minuten. Dit is inclusief eventuele wettelijke pauzetijd die op aanwijzing van de regiecentrale én conform het rij- en rusttijdenbesluit wordt genoten. Er geldt een opslag van 15% op het beschikbaarheidstarief bij de inzet van een rolstoelbus (categorie A).

De vergoeding voor inzetkilometers betreft vastgesteld tarief van € 0,222 (exclusief btw – prijspeil 2020) voor iedere door de regiecentrale voorgeplande inzetkilometer, afgerond op 100 meter.

Voor de voor te plannen en te vergoeden tijd en kilometers geldt:

- Ze worden berekend vanaf de starttijd van de dienst en vanaf de locatie van elk basispunt en weer daar naartoe terug.
- De basispunten zijn gelegen op de volgende (virtuele) locaties:
 - basispunt 7 Haaften: het adres Vredeplein 1, 4175 HA Haaften;
 - basispunt 8 Culemborg: treinstation Culemborg: Stationsweg 11, 4101NG Culemborg;
 - basispunt 9 Geldermalsen: treinstation Geldermalsen: Genteldijk 5, 4191LD Geldermalsen;
 - basispunt 10 Kesteren: treinstation Kesteren: Stationsstraat 40, 4041CV Kesteren;
 - basispunt 11 Maurik: het adres Sterappelhof 7, 4021VC Maurik.
- Ze worden berekend voor elke geplande verplaatsing tijdens de dienst, ongeacht de bezetting van het voertuig daarbij en ook voor noodzakelijk voertuigverplaatsingen zonder reizigers (tussenritten).
- De wettelijk bepaalde pauzetijd wordt ook vergoed, maar kilometers die worden afgelegd van/naar de pauzelocatie of tijdens de pauze worden niet vergoed.
- Bij begin en einde dienst: de benodigde tijd en kilometers worden theoretisch berekend. De regiecentrale berekent dit middels haar planningssoftware en routekaarten voor elke dienst. Er wordt gepland volgens de snelste route.

6.2.3. Vergoeding voor voorgeplande veerpontovergangen

Als een door de regiecentrale geplande route gebruik maakt van een veerpontovergang, dan ontvangt de vervoerder een vastgesteld bedrag van 2,00 euro per overtocht² als de veerpont wordt gebruikt. De regiecentrale bepaalt in alle gevallen de te nemen route en het is niet toegestaan om hiervan af te wijken (bijvoorbeeld door om te rijden).

6.3. Aanvullende vergoedingen

Begeleiding

De opdrachtnemer ontvangt een vergoeding voor de inzet van een begeleider als de regiecentrale of opdrachtgever dit verzoekt (zie paragraaf 3.5). In geval van begeleiding in te zetten door de opdrachtnemer zal

² Dit bedrag wordt, in afwijking op andere vergoedingen, niet automatisch geïndexeerd. Als er naar oordeel van de opdrachtgever een aanleiding is om het tarief bij te stellen dan besluit de opdrachtgever hierover t.z.t. nader.



hiervoor een uurtarief van € 22,25 (exclusief Btw – prijspeil 2020) worden betaald met een minimum van één uur per dienst.

Het eventueel ophalen en weer afzetten van een begeleider wordt dan niet in de voorgeplande route opgenomen en is voor rekening van de opdrachtnemer.

Indien de regiecentrale of opdrachtgever bepaalt dat er een externe begeleider (bijvoorbeeld georganiseerd door ouders/verzorgers of de gemeente) mee rijdt, dan wordt de tijd voor ophalen/afzetten van de begeleider opgenomen in de voorgeplande route.

Kennismaking

In paragraaf 2.5 staat de verplichte kennismaking beschreven met de betrokkenen. De opdrachtnemer krijgt hiervoor een vergoeding indien aantoonbaar de kennismaking met de reiziger heeft plaatsgevonden. De vergoeding voor elke nieuwe kennismaking (per reiziger) is € 15,00 (exclusief btw, prijspeil 2020).

Bijeenkomsten

De vervoerder ontvangt een vergoeding voor de aanwezigheid bij de bijeenkomsten zoals genoemd in 3.7. Aan de hand van de presentielijst wordt aan de vervoerder € 32,71 (exclusief btw, prijspeil 2020) per chauffeur vergoed voor het bijwonen van de bijeenkomsten.

Annuleringen

Bij afwezigheid van een reiziger worden de eerste vijf dagen geen aanpassingen gedaan in de voorgeplande inzettijd en -afstand. Indien door de afwezigheid van één of meerdere reizigers een dienst/route in het geheel niet gereden hoeft te worden dan geldt bij deze annulering tussen 18.00 uur op de dag voorafgaand aan de dag waarop de capaciteit was gepland en het moment van start van de dienst/route een vergoeding van 50% van de geplande routes (starttarief + tijd + afstand) voor de volgende dag. In het geval van alle andere afmeldmomenten is er geen vergoeding van toepassing.

6.4. Indexering

Jaarlijks, per 1 januari, vindt indexering plaats van de tarieven. De kostontwikkelingen worden jaarlijks berekend door Panteia (NEA-index taxibranche). De opdrachtnemer deelt de bedoelde kostenontwikkelingen (indexering taxivoertuigen) jaarlijks voor 1 december mede aan de opdrachtgever. Niet aangegeven indexeringen kunnen niet met terugwerkende werk worden verrekend. De eerste indexering vindt plaats per 1 januari 2021.

6.5. TX-keurmerk

De opdrachtnemer inclusief de onderaannemers zijn in het bezit 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.

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 opdrachtnemer per de eerste dag van de



eerstvolgende maand een korting (malus) van 5% op de geoffreerde uurtarieven voor de verschillende voertuigtypes. De opdrachtnemer dient dit te melden bij de opdrachtgever. Deze malus wordt door de opdrachtnemer 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. Indien door controle blijkt dat de opdrachtnemer het vervallen van het keurmerk niet heeft gemeld dan wordt de korting alsnog met terugwerkende kracht toegepast en geldt een boete van € 10.000,- ex. btw per constatering.

6.6. Monitoring en handhaving

De regiecentrale monitort dagelijks de verschillende indicatoren, legt deze vast en evalueert deze. De bevindingen worden tijdens de overlegmomenten tussen regiecentrale en opdrachtnemer besproken. De opdrachtgever wenst uit te gaan van een goede vertrouwensrelatie met de opdrachtnemer, maar wil naleving van de gemaakte afspraken ook kunnen afdwingen.

Indien sprake is van niet tijdige, niet deugdelijke, niet (gehele) nakoming van de overeenkomst krijgt deze na ingebrekestelling nog maximaal twee weken de tijd om de opdracht alsnog conform de gestelde eisen uit te voeren danwel bij een geconstateerde tekortkoming binnen twee weken een verbeterplan te overleggen. Wanneer de geconstateerde tekortkoming(en) niet is opgelost kan de opdrachtgever een boete opleggen van maximaal € 10.000,00 per maand zolang de tekortkoming niet voldoende wordt opgelost.

Indien de opdrachtnemer de tekortkoming(en) niet oplost heeft de regiecentrale het recht om een andere vervoerder in te schakelen of kan door de opdrachtgever het contract worden ontbonden.

De opdrachtgever hanteert maandelijks de volgende kritieke prestatie-indicatoren (kpi's) en bijbehorende boetes:

Kpi	Verwijzing	Boete
Vaste chauffeur	Paragraaf 2.5	De opdrachtnemer krijgt een boete € 30,- ex. btw per keer dat een route niet met de vaste chauffeur wordt uitgevoerd (en zonder gegronde reden).
Loosmeldingen	Paragraaf 4.5.2	Bij iedere loosmeldingen die niet teruggekoppeld is aan de regiecentrale wordt een boete van € 30,- ex. btw per loosmelding gehanteerd.
Niet data-ritten	Paragraaf 4.5.3	Bij meer dan 0,5% niet-dataritten per maand ontvangt de opdrachtnemer een boete van € 30,- ex. btw per rit waarvoor geldt dat één of meer elementen uit de automatische dataregistratie ontbreken.
Levering capaciteit	Hoofdstuk 5	De opdrachtnemer krijgt een boete van € 300,- ex. btw per geval voor elke dienst die niet geleverd wordt terwijl deze wel geleverd



		had moeten worden. Uiteraard wordt daarbij de vergoeding ook niet betaald.
Stiptheid	Hoofdstuk 5	De opdrachtnemer kan een boete opgelegd krijgen in het geval dat het vervoer te laat (met vertraging) wordt uitgevoerd van € 150,- ex. btw per geval.
Klachten	Hoofdstuk 7	Indien het aantal gegronde klachten per 1.000 persoonsritten meer dan 2 per maand is (d.w.z. 0,2% van het aantal uitgevoerde individuele vervoersbewegingen), wordt een € 150,- ex. btw per extra gegronde klacht gehanteerd.
Voertuigen voldoen niet aan minimumeisen	Hoofdstuk 4. Bijvoorbeeld niet voldoen aan de Euro-6 norm of het niet kunnen overleggen van certificaten groengas en groene stroom	De opdrachtnemer krijgt een boete van € 200,- ex. btw per dienst die wordt uitgevoerd met een voertuig dat niet voldoet. Voor het niet behalen van de DZH-waarde geldt een specifieke boete (zie hieronder).
Overschrijding DZH-waarde	Hoofdstuk 4 en gunningcriterium GU2	<p>Vanaf 1 augustus 2021 geldt:</p> <p>Wanneer de overeengekomen DZH-waarde in een kalendermaand niet wordt gehaald dan geldt de volgende boete.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voor de eerste 1 t/m 10 DZH-waarde(n) onder de overeengekomen DZH-waarde is de boete € 500 ex. BTW per waarde. - Vanaf de 11e DZH-waarde(n) onder de overeengekomen DZH-waarde is de boete € 2.000 ex. BTW per waarde. <p>Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ingeschreven met DZH-waarde 100. - realisatie is gemiddeld DZH-waarde 87. - $100 - 87 = 13$ waarden onder de overeengekomen waarde. - boete deze maand: $(10 \times € 500) + (3 \times € 2.000) = € 11.000$

Eventuele direct op te leggen boetes worden verrekend op de maandfactuur.

6.7. Facturering

Iedere maand vindt verrekening plaats voor de geleverde diensten op basis van het rooster en de uitgevoerde ritten. De regiecentrale stelt op basis van de planning en geleverde diensten een concept specificatie op van de te factureren bedragen en verstrekt deze aan de opdrachtnemer uiterlijk in de tweede week na afloop van een maand. De opdrachtnemer dient binnen 5 werkdagen na het beschikbaar stellen een terugkoppeling te geven



en de eventueel ontbrekende gegevens te verstrekken. Na de terugkoppeling, wordt door de regiecentrale een definitieve creditnota opgesteld die binnen 14 werkdagen betaalbaar wordt gesteld aan de opdrachtgever en door de opdrachtgever wordt betaald. Na gunning zal afstemming volgen over de definitieve procesafspraken voor de facturering.



7. KLACHTEN EN CALAMITEITEN

7.1. Klachten

De opdrachtgever zorgt voor een onafhankelijk klachtenmeldpunt en beschikt over een klachtenregeling. Dit meldpunt registreert de klachten. Daarna wordt de klacht gemeld aan de regiecentrale. Na de registratie van die klachten door de regiecentrale, stuurt de regiecentrale de klachten die betrekking hebben op de kwaliteit van uitvoering van het vervoer digitaal door naar de betreffende opdrachtnemer. De opdrachtnemer reageert naar de regiecentrale. De regiecentrale zorgt voor terugkoppeling naar degene die de klacht heeft ingediend. Beantwoording van een klacht verloopt derhalve altijd via de regiecentrale.

In de communicatie richting de reizigers wordt het telefoonnummer en het webadres aangegeven waar men terecht kan voor telefonische en digitale klachtindiening. Er is een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke klachtencommissie. Deze klachtencommissie wordt door de opdrachtgever geformeerd.

De taken en verplichtingen van de opdrachtnemer in de klachtenprocedure zijn:

- Iedere verwijzing naar een andere aanmeldmogelijkheid van klachten is niet toegestaan.
- Klachten die bij de opdrachtnemer binnenkomen worden doorgestuurd aan het onafhankelijke klachtenmeldpunt.
- Indien betrokkenen bij het vervoer klachten bij de opdrachtnemer in willen dienen, dan dienen zij doorgestuurd te worden naar het klachtenmeldpunt.
- Alle medewerkers van de opdrachtnemer dienen op de hoogte te zijn van de klachtenprocedure.
- Op elke klacht wordt binnen 5 werkdagen na het versturen (door de regiecentrale) volledig en adequaat gereageerd. De dagtekening van de e-mail is leidend.
- Een klacht dient als gegrond te worden aangemerkt indien de opdrachtnemer, haar personeel en/of (het personeel van) ingezette derden iets heeft gedaan wat ingaat tegen de regels, of heeft nagelaten wat had mogen verwacht op grond van de regels die voortkomen uit de hier onderhavige aanbestedingsdocumenten.
- Indien de opdrachtnemer binnen 5 werkdagen geen reactie heeft verstuurd, wordt de klacht gegrond verklaard.
- Indien een klacht naar het oordeel van de klager niet goed wordt afgehandeld, kan een klager zich wenden tot de een onafhankelijke klachtencommissie, welke door de opdrachtgever is geformeerd.
- Bij klachten over een chauffeur zorgt de regiecentrale voor afstemming met de opdrachtnemer en worden gepaste maatregelen genomen.
- Bij herhaalde klachten over de uitvoering zal overleg plaatsvinden met de opdrachtnemer over de te nemen maatregelen.

7.2. Incidentenprotocol

In bijlage 2 is het incidentenprotocol opgenomen. In dit protocol wordt beschreven hoe de betrokken partijen omgaan met incidenten en de bijbehorende maatregelen die getroffen moeten worden. De opdrachtgever stelt het protocol vast. In dringende situaties neemt de regiecentrale direct contact op met de opdrachtnemer. Dit



geldt zowel met betrekking tot klachten als incidenten waarbij de opdrachtnemer betrokken is. De opdrachtnemer moet in dringende situaties die hem ter ore komen direct contact zoeken met de regiecentrale.



8. IMPLEMENTATIE EN EVALUATIE

8.1. Implementatie

- De opdrachtgever is, samen met de regiecentrale, tijdens de implementatie en uitvoering van het contract verantwoordelijk voor de voorlichting (basisinformatie) aan de reizigers en overige betrokkenen, zoals ouders/verzorgers.
- De opdrachtnemer is verantwoordelijk tijdens de implementatie en uitvoering voor de tijdige beschikbaarheid van personeel en materieel.
- De opdrachtnemer zorgt binnen haar verantwoordelijkheid voor een implementatieplan binnen 14 dagen na de definitieve gunning.
- In het implementatieplan zijn de maatregelen en acties beschreven die nodig zijn voordat het vervoer van start kan gaan. In het plan is een gedetailleerde tijdsplanning opgenomen.
- Het implementatieplan besteedt in ieder geval aandacht aan: het werven van het benodigde personeel, opleiding en instructie van het personeel en de eventuele aanschaf of aanpassing van voertuigen met benodigde apparatuur, testen van de communicatie tussen voertuigen en regiecentrale en kennismaking met reizigers door de vaste chauffeur.

Tijdens de implementatie stellen de regiecentrale en opdrachtnemers een calamiteitenprotocol op voor het vervoer (zoals met betrekking tot weersomstandigheden en het niet kunnen afzetten van reizigers). Ook zal de opdrachtgever bij het opstellen van het calamiteitenprotocol betrokken zijn.

8.2. Evaluatie

Gedurende de contractperiode vindt ten minste ieder kwartaal overleg plaats tussen de regiecentrale en de opdrachtnemer, dan wel vaker indien nodig. In het begin van de contractperiode zal frequenter overleg nodig zijn. Tijdens dit overleg komt de gang van zaken aan bod en worden klachten over of onvolkomenheden van het systeem besproken en afgehandeld. Namens de opdrachtnemer neemt de vervoercoördinator deel aan dit overleg, die inzake de overeenkomst volledig beslissingsbevoegd is. Het is mogelijk dat ook de opdrachtgever bij dit overleg aanwezig is.

Daarnaast kan er overleg plaatsvinden met een of meerdere klankbordgroepen (vertegenwoordiging van reizigers of ouders/verzorgers). Alleen indien de opdrachtgever dit wenselijk acht, is er een vertegenwoordiger van de opdrachtnemer bij deze overleggen aanwezig.

Met enige regelmaat vindt vanuit de regiecentrale en/of de opdrachtgever onderzoek plaats naar de feitelijke kwaliteit van de uitvoering van het vervoer en de beleving daarvan door de reizigers. Hiervoor kan ook een externe partij worden ingeschakeld. De opdrachtnemer verleent alle medewerking aan dergelijke onderzoeken.

8.3. Privacy persoonsgegevens



Door het aangaan van onderhavige opdracht verplicht de opdrachtnemer zich tot het discreet behandelen van persoonsgegevens en bijbehorende informatie met inachtneming van de privacywetgeving.

Deze gegevens dienen vertrouwelijk te worden behandeld en mogen niet zonder schriftelijke toestemming van de opdrachtgever of eigenaren van de data door de opdrachtnemer aan derden worden verstrekt. Tevens is de opdrachtnemer verplicht persoonsgegevens en bijbehorende informatie na afloop van onderhavige opdracht te wissen, danwel te vernietigen. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een onderzoek (audit) uit te (laten) voeren of de verwerker de privacy afspraken naleeft.

Vanwege privacygevoelige informatie gelden de volgende voorwaarden:

- Bij beëindiging van de overeenkomst zal de opdrachtnemer, 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 alsdan 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 en de reizigers- en ritdata.
- Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, zal ieder der partijen informatie en gegevensdragers welke 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 reizigersgegevens zullen door de opdrachtnemer uitsluitend worden gebruikt voor de uitvoering van de ritten overeenkomstig de bepalingen van deze overeenkomst.
- De door de opdrachtnemer verwerkte reizigers- en ritgegevens zullen door de opdrachtnemer uitsluitend worden verstrekt aan de opdrachtgever of aan een door de opdrachtgever daartoe schriftelijk aan te wijzen derde.
- De opdrachtnemer verbindt zich ten opzichte van de opdrachtgever de aangeleverde persoonsgegevens overeenkomstig de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) te verwerken en de verplichtingen die op grond van deze wetgeving op de verantwoordelijke rusten na te komen. Er wordt tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst afgesloten.



BIJLAGE 1: VOORBEELDPLANNING WILLEKEURIGE MAANDAG



BIJLAGE 2: INCIDENTENPROTOCOL





FORSETI

VERBINDT EN VERBETERT VERVOER

Europalaan 28d • 5232 BC 's-Hertogenbosch • (073) 523 10 60 • info@forseti.nl • www.forseti.nl

134047 Routegebonden vervoer Versis, basispunt 7 t/m 11

Status vraag	Nr. Vraagtitel	Gerelateerd aan	Laatst gewijzigd op	Gesteld gedurende
	1. aanbestedingsleidraad	Algemeen	30 dec 2019 11:07	Offertefase
<p>Vraag: Hoi, Klopt het dat er geen aparte aanbestedingsleidraad is?</p> <p>Antwoord Van Paul Hendriks (Regio Rivierenland) op 30 dec 2019 11:05 : Dit is correct. De inschrijvingsleidraad is verwerkt in het Negometrix platform.</p>				
	2. Routeplanner	Algemeen	15 jan 2020 16:06	Offertefase
<p>Vraag: In hoofdstuk 6 van het Programma van Eisen wordt aangegeven dat voor de vergoeding uitgegaan wordt van de snelste route. Welke routeplanner wordt daarbij gehanteerd? En welke instellingen worden gehanteerd?</p> <p>Antwoord Van Paul Hendriks (Regio Rivierenland) op 15 jan 2020 16:06 : Voor de huidige regiecentrale zoals die wordt uitgevoerd door de Combinatie Noot Touringcar Ede BV / Regiecentraal BV geldt: De ophaal- en aflevertijden van de route worden bepaald op basis van EasyTravel. De reistijd van het aan- en afrijden op het basepoint wordt bepaald op basis van de Planner van de Regiecentrale gebaseerd op OpenStreetMap met algemene instellingen. Hierbij wordt gekozen voor de route met de laagste kosten op basis van de km- en uurvergoeding. De reisafstand(/km) van de route wordt bepaald op basis van de Planner van de Regiecentrale gebaseerd op OpenStreetMap met algemene instellingen. Hierbij wordt gekozen voor de laagste kosten op basis van de km- en uurvergoeding.</p>				
	3. Routeplanner	Algemeen	28 jan 2020 14:12	Offertefase

Vraag: Wij twijfelen nog over de wijze waarop de tijd en de afstand worden berekend. We denken dat het zo is:

- basepoint naar eerste ophaaladres: OpenStreetMap
- beladen tijd en km (ook voor niet bezette tussenverplaatsingen): Easy Travel
- laatste afzetadres naar basepoint: OpenStreetMap

Kunt u bevestigen of dit juist is?

Kunt u de instellingen van Easy Travel aangeven? Wat zijn de snelheden (rekening houdend met de gewijzigde maximumsnelheid op de snelwegen) waarmee gerekend wordt?

Kunt u met een voorbeeld verduidelijken hoe de tijd en de afstand wordt berekend?

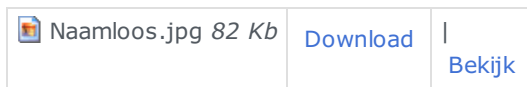
Antwoord Van **Paul Hendriks** (Regio Rivierenland) op 28 jan 2020 14:12 :

De wijze waarop de tijd en de afstand worden berekend is:

- *basepoint naar eerste ophaaladres: OpenStreetMap*
- *beladen tijd (ook voor niet bezette tussenverplaatsingen): Easy Travel*
- *beladen km (ook voor niet bezette tussenverplaatsingen): OpenStreetMap*
- *laatste afzetadres naar basepoint: OpenStreetMap*

De instellingen van de planner zijn een verantwoordelijkheid van de regiecentrale waarbij het doel is dat de planning zo goed mogelijk aansluit bij de werkelijkheid (uitgezonderd incidenten). De parameters in de instellingen zijn dus geen vast gegeven. Uiteraard wordt rekening gehouden met eventuele wijzigingen in maximumsnelheid op snelwegen.

Bijgevoegd een voorbeeld van een route met fictief basepoint 'Tiel, Stationsplein'.



	4. PvE: paragraaf 4.1	Algemeen	28 jan 2020 14:12	Offertefase
--	-----------------------	----------	-------------------	-------------

Vraag: Bij het voertuigtype C (een taxipersonenauto) geeft u aan dat deze een bagageruimte van minimaal 550 liter moet hebben. Deze eis lijkt afkomstig uit het vraagafhankelijke vervoer, waarbij deze inhoud nodig is om meerdere rollators of andere hulpmiddelen te kunnen opbergen. Ten behoeve van dit vervoer lijkt het echter overdreven, temeer er hiermee veel elektrische voertuigen niet geschikt blijken te zijn. Wilt u deze eis aanpassen naar bijvoorbeeld 350 liter?

Antwoord Van **Paul Hendriks** (Regio Rivierenland) op 28 jan 2020 14:12 :

De eis met betrekking tot de bagageruimte wordt aangepast naar 350 liter.

	5. Bijlagen: Voorbeeldplanning	Algemeen	28 jan 2020 14:24	Offertefase
---	--------------------------------	----------	-------------------	-------------

Vraag: Hoewel we weten dat het hier om voorbeeldplanningen gaat, die bij de start van het vervoer kunnen afwijken, is het voor ons van belang om globaal inzicht te hebben in de vervoersstromen per perceel (gaan deze naar onze vestigingen toe of juist er vanaf?). Zonder dit inzicht is het bijzonder lastig om een scherpe maar verantwoorde aanbieding opstellen. Daarenboven zijn deze gegevens bekend bij de huidige vervoerders en wordt er met de aanlevering een level playing field gecreëerd.

Kunt u daarom per route in de voorbeeldplanningen aangeven wat de bestemming van de route (ochtend) of herkomst van de route (middag) is?

Antwoord Van **Paul Hendriks** (Regio Rivierenland) op 28 jan 2020 14:24 :

Herkomsten en bestemmingen van reizigers binnen Versis, uitgangspunten voor de planning, samenstelling van routes, samenstelling van meerdere routes tot diensten en de toedeling van diensten aan basispunten kunnen gedurende de looptijd van het contract wijzigen.

De reizigers binnen Versis zijn gedeeltelijk de reizigers die nu al binnen Versis reizen, gedeeltelijk reizigers die nu in andere vervoerscontracten zijn ondergebracht en het is niet bekend welke vervoersstromen hier in de toekomst bij komen of af gaan. Daarnaast zijn de uitgangspunten voor de planning waaronder combinatiemogelijkheden en type voertuigen mogelijk niet gelijk aan de huidige situatie. De voorbeeldplanning geeft een redelijk beeld ten aanzien van de totale inzetijd en km's bij aanvang. Maar gezien de beschreven onzekerheden kunnen wij geen betrouwbaar beeld voor de toekomst afgeven over bijvoorbeeld (te verwachten) eerste ophaaladressen of bestemmingen van de reizigers.

Het aantal diensten en de inhoud van elke dienst wordt te zijner tijd door de regiecentrale concreet gemaakt. De beste inschatting voor het start- en eindpunt van elke dienst is op dit moment het adres van het basispunt, waar ook de vergoeding altijd op gebaseerd wordt.



6. DZH waarde

Algemeen

6 feb 2020 12:43

Offertefase

Vraag: Vraag: N.a.v. uw antwoord op de gestelde vraag mbt de DZH waarde zou ik u willen vragen dit gunningscriterium nog duidelijker te verwoorden. Ons inziens blijft het te onduidelijk. Dit heeft betrekking op meerdere punten:

- U schrijft dat er aangetoond moet worden met certificaten of er van groene stroom of grijze stroom gebruik gemaakt wordt. Echter in de waardering wordt er niet gesproken over het onderscheid tussen deze beide varianten. Wat heeft het dan voor toegevoegde waarde om certificaten te overleggen ?

- U schrijft dat omgebouwde voertuigen niet kunnen worden beschouwd als duurzaam? Wat bedoelt u met omgebouwd? Vaak worden benzine-voertuigen voorzien van een aardgas systeem. Dit gebeurt soms in de fabriek en soms direct na aflevering bij een gespecialiseerd bedrijf. Maakt u hier onderscheid in? Beschouwt u een voertuig dat rijdt op groen gas niet als duurzaam, wanneer het systeem pas is gemonteerd na registratie van het voertuig?

- Voertuigen die rijden op bio diesel kunnen ook rijden op normale diesel. De systematiek met certificaten en verantwoording van de gebruikte brandstof zou werkbaar zijn. Maar dat staat haaks op de spelregel dat een voertuig dat op meerdere brandstoffen kan rijden automatisch wordt geclassificeerd naar de brandstof met de laagste DZH.

- Beschouwt u alle varianten van Bio Diesel als Bio brandstof ?

Antwoord Van **Paul Hendriks** (Regio Rivierenland) op 6 feb 2020 12:43 :

Deze vraag en antwoord geldt voor alle percelen en hoort bij 1.2.2 van elk perceel.

Uw vragen worden beantwoord door **(1)** in het Programma van Eisen en **(2)** in de tekst van vraag 1.2.2 van elk perceel (gunningcriterium duurzaamheid) de teksten aan te passen waarmee één en ander wordt verduidelijkt.

=====

(1) In het Programma van Eisen

Paragraaf 4.4 op pagina 18 worden de bullets onder "De gemiddelde DZH-waarde wordt als volgt berekend:" als volgt aangepast:

- Voor elke ingezette dienst voor voertuigtype B en C wordt de DZH-waarde bepaald. Deze is afhankelijk van de brandstof van het ingezette voertuig:

- Diesel / benzine / LPG: DZH-waarde 0
- CNG/biobrandstoffen: DZH-waarde 75
- Groengas: DZH-waarde 100
- 100% elektrisch / waterstof: DZH-waarde 150

- Alle niet hieronder genoemd brandstoffen: DZH-waarde 0
- CNG/biobrandstoffen (diesel alleen als dit hoger is dan B7): DZH-waarde 75
- Groengas: DZH-waarde 100
- 100% groene stroom / waterstof: DZH-waarde 150

Inzet van hybride ~~af omgebouwd~~ voertuigen levert geen extra punten op.

- De inschrijver heeft met zijn inschrijving aangegeven op welke specifieke brandstof er wordt gereden. De brandstof die enkel gebruikt wordt voor het starten van de motor wordt daarbij buiten beschouwing gelaten en wanneer meerdere brandstoffen in één dienst worden gebruikt dan geldt de laagste DZH-waarde voor die dienst. De inschrijver moet eens per jaar bewijzen dat de aangeboden brandstof(fen) wordt/worden gebruikt. Als hij dit naar oordeel van de opdrachtgever niet kan bewijzen dan wordt per dienst waarvoor dit het geval is een boete opgelegd zoals vermeld in paragraaf 5.6 bij "Voertuigen voldoen niet aan minimumeisen".
- De DZH-waarden van alle diensten worden gemiddeld (opgeteld en gedeeld door het totaal aantal diensten in die maand) en afgerond op hele waarden.

NB. voetnoot 1 komt hiermee te vervallen.

=====

(2) In vraag 1.2.2 van elk perceel, GU2 Duurzaamheid voertuigen

De tekst wordt als volgt aangepast:

In dit gunningcriterium kan de inschrijver punten scoren door een minimaal te behalen duurzaamheidswaarde (hierna: DZH-waarde) aan te bieden dat hij vanaf 1 augustus 2021 gaat behalen voor voertuigen van het type B en C. Dit werkt als volgt.

Voor elk type brandstof geldt een DZH-waarde:

- Diesel / benzine / LPG: DZH-waarde 0
- CNG/biobrandstoffen: DZH-waarde 75
- Groengas: DZH-waarde 100
- 100% elektrisch / waterstof: DZH-waarde 150

- Alle niet hieronder genoemd brandstoffen: DZH-waarde 0
- CNG/biobrandstoffen (diesel alleen als dit hoger is dan B7): DZH-waarde 75
- Groengas: DZH-waarde 100
- 100% groene stroom / waterstof: DZH-waarde 150

De inschrijver geeft aan welke gemiddelde DZH-waarde **per perceel (basispunt)** hij vanaf 1 augustus 2021 elke kalendermaand gemiddeld over de ingezette diensten van de voertuigtypen B en C gaat behalen. De gemiddelde DZH-waarde wordt per kalendermaand als volgt berekend:

- Voor elke ingezette dienst voor voertuigtype B en C wordt de DZH-waarde bepaald volgens de bovenstaande norm. Inzet van hybride of omgebouwde voertuigen levert geen extra punten op. ~~Bij voertuigen die (kunnen) rijden op meerdere brandstoffen wordt van de betreffende brandstoffen de laagste DZH-waarde genomen.~~ De inschrijver moet in de beschrijving (zie hierna) aangeven op welke specifieke brandstof(fen) en wordt gereden. De brandstof die enkel gebruikt wordt voor het starten van de motor wordt daarbij buiten beschouwing gelaten en wanneer meerdere brandstoffen in één dienst worden gebruikt dan geldt de laagste DZH-waarde voor die dienst.
- De DZH-waarden van alle diensten worden gemiddeld (opgeteld en gedeeld door het totaal aantal diensten in die maand) en afgerond op hele waarden.

De systematiek is met een voorbeeld in het programma van Eisen (paragraaf 4.4) uitgewerkt.

Binnen dit gunningscriterium kan maximaal **150** punten worden gescoord. De score is **per perceel (basispunt)** gelijk aan de DZH-waarde waarmee wordt ingeschreven. De maximale waarde daarvan is 150 en er zijn geen decimalen mogelijk. Als de inschrijver er voor kiest om waarde 0 aan te bieden dan volgt hieruit dat enkel de voertuigeisen gelden zoals omschreven in het Programma van Eisen.

Als de inschrijver een DZH-waarde hoger dan 0 aanbiedt dan dient hij dit aanbod te onderbouwen met een beschrijving waarin wordt toegelicht hoe het aanbod daadwerkelijk ~~kan worden~~ wordt behaald en welke berekening onder het aanbod ligt. Hierbij dient **per perceel (basispunt)** waarop wordt ingeschreven te worden ingegaan op de in te zetten brandstof ~~of brandstoffen~~. Hetgeen wordt beschreven dient tijdens de uitvoering ook voor de opdrachtgever aantoonbaar en controleerbaar te zijn. ~~Wanneer de inschrijver groengas en/of elektriciteit (groene stroom) aanbiedt dan moet hij aantonen dat het daadwerkelijk gaat om groengas en/of groene stroom door hierbij de certificaten te overleggen.~~ De inschrijver moet met ingang van 1 augustus 2021 eens per jaar bewijzen welke brandstof(fen) wordt/worden gebruikt. Als hij dit naar oordeel van de opdrachtgever niet kan bewijzen dan wordt een boete opgelegd zoals vermeld in paragraaf 6.6 van het Programma van Eisen bij "Voertuigen voldoen niet aan minimumeisen".

Notabene: aan het niet voldoen aan de aangeboden gemiddelde DZH-waarde zijn met ingang van 1 augustus 2021 elke kalendermaand boetes gekoppeld (zie PVE paragraaf 6.6).

De beschrijving moet **per perceel (basispunt)** worden ingediend en elke beschrijving bedraagt maximaal één A4 (lettertype Arial 10).

=====
