

Programma van Eisen

EU-aanbesteding Doelgroepenvervoer Oosterschelderegio Basepoints Goes, Zierikzee en Tholen

23 november 2022

In opdracht van: Samenwerkingsverband Welzijnzorg Oosterschelderegio
Projectnummer: 1830-PvE-E

VERBINDT EN VERBETERT VERVOER



FORSETI

INHOUDSOPGAVE

1. DIENST	6
1.1. Algemeen	6
1.2. Categorieën	6
1.3. Onderaanneming	8
1.4. Continuïteit	8
1.5. Leeswijzer	9
2. UITVOERING	10
2.1. Algemeen	10
2.2. Samenwerking Regiecentrale en opdrachtnemer	10
2.3. Reizigers categorie 1	11
2.3.1. Reizigersgroepen	11
2.3.2. Uitvoering	12
2.4. Reizigers categorie 2	12
2.4.1. Reizigersgroepen	12
2.4.2. Uitvoering	13
2.4.3. Chauffeursinzet	14
2.4.4. Kennismaking	14
2.4.5. Begeleiding categorie 2	14
2.5. Beschikbaarheid voertuigen	15
2.6. Communicatie	15
3. PERSONEEL	16
3.1. Algemeen	16
3.2. Sleutelfunctionaris	16
3.3. Samenwerking Regiecentrale en chauffeur	17
3.4. Eisen chauffeur	17
3.4.1. Algemeen	17
3.4.2. Aanvullende eisen categorie 1	18



3.5. Dienstverlening chauffeur	18
3.5.1. Algemeen	18
3.5.2. Aanvullende eisen categorie 1	19
3.6. Begeleiding categorie 2	20
3.7. Verklaring omtrent het gedrag	20
3.8. Trainings- en voorlichtingsbijeenkomsten	20
4. MATERIEEL	22
4.1. Algemeen	22
4.1.1. Categorie 1	22
4.1.2. Categorie 2	22
4.2. Voertuigeisen	22
4.2.1. Algemeen	22
4.2.2. Uitstraling	23
4.2.3. Aanvullende eisen taxipersonenauto	24
4.2.4. Aanvullende eisen 8-persoons rolstoelbussen	24
4.3. Hulpmiddelen	25
4.4. Milieueisen	25
4.5. Uitwisseling informatie Regiecentrale - uitvoering	25
4.5.1. Algemeen	25
4.5.2. Statusmeldingen	26
4.5.3. Dataprotocol	26
4.6. Ritregistratie	27
4.6.1. Voorwaarden	27
4.6.2. Ritregistratie en vervoerpas	27
5. PLANNING EN INZET CAPACITEIT	28
5.1. Basepoints	28
5.2. Planning en bestelling capaciteit	28
5.3. Wijziging geplande capaciteit categorie 1	29



5.3.1.	Afmelding capaciteit	29
5.3.2.	Oproep extra capaciteit	29
5.4.	Wijziging geplande capaciteit categorie 2	29
5.5.	Levering van capaciteit	30
5.6.	Ontwikkelingen	30
6.	VERGOEDINGSSYSTEMATIEK	32
6.1.	Vergoeding	32
6.1.1.	Beschikbaarheidstarief	32
6.1.2.	Inzettijd categorie 1	32
6.1.3.	Vaste inzettijd categorie 2	32
6.2.	Wachttijd categorie 2	33
6.3.	Innen reizigersbijdrage	33
6.4.	Aanvullende vergoedingen	33
6.4.1.	Opslag rolstoelvervoer	33
6.4.2.	Begeleiding categorie 2	34
6.4.3.	Bijeenkomsten categorie 1 en 2	34
6.5.	Indexering	34
6.6.	Compensatieregeling	34
6.6.1.	Categorie 1	34
6.6.2.	Categorie 2 en 3	35
6.7.	TX-keurmerk	35
6.8.	Monitoring en handhaving contract	35
6.8.1.	Prestatie indicatoren	35
6.8.2.	Boeteregeling	36
6.8.3.	Direct opeisbare boete duurzaamheid	36
6.8.4.	Ontbinding overeenkomst	37
6.9.	Facturering	37
7.	KLACHTEN	38



7.1. Definitie klacht	38
7.2. Aanname	38
7.3. Afhandeling	38
8. IMPLEMENTATIE EN EVALUATIE	40
8.1. Implementatie	40
8.2. Evaluatie	40
8.3. Persoonsgegevens	40
9. GROOTSCHALIG VERVOER (CATEGORIE 3)	42
9.1. Uitvoering	42
9.2. Personeel	42
9.3. Materieel	43
9.4. Planning en inzetijd	43
9.5. Begeleiding routevervoer	43
9.6. Vergoeding opdrachtnemer	43
9.7. Aanvullende vergoedingen	44
9.8. Klachten	44
9.9. Implementatie en communicatie	44
1 INZETROOSTERS	46
2 BEGRIPPENLIJST	47
3 COMPENSATIEREGELING	51

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. DIENST

1.1. Algemeen

- a. Doel van onderhavige aanbesteding is het inkopen van benodigde vervoercapaciteit (voertuig en chauffeur) voor de uitvoering van zowel vraagafhankelijk als routegebonden vervoer.
- b. Opdrachtgever voor de uitvoering is het Samenwerkingsverband Welzijnzorg Oosterschelderegio (SWVO). Het SWVO is opdrachtgever namens de gemeenten Borsele, Goes, Kapelle, Noord-Beveland, Reimerswaal, Schouwen-Duiveland, Tholen en Provincie Zeeland.
- c. De opdracht betreft het vervoer in/naar/vanuit vervoergebied van de gemeenten in de Oosterschelderegio en de provincie Zeeland die samen vervoer organiseren en laten aansturen door de Gemeentelijke Vervoercentrale Zeeland. Binnen het systeem is op dit moment in ieder geval vervoer voorzien voor de reizigersgroepen Wmo, Wmo-BG, Flextaxi-reizigers, leerlingen en cliënten vanuit de Jeugdwet. Mogelijk worden er gedurende de uitvoering nog andere reizigersgroepen toegevoegd aan het vervoersysteem.
- d. Het vervoer omvat tevens ritten die buiten regio Zeeland starten of eindigen.
- e. De centrale regie op het vervoer is ondergebracht bij de Gemeentelijke Vervoercentrale Zeeland (gevestigd te Terneuzen) waarvan opdrachtgever (mede)eigenaar is (hierna te noemen de Regiecentrale). De centrale regiefunctie vormt derhalve géén onderdeel van deze aanbesteding.
- f. 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.
- g. Als bijlage is een begrippenlijst opgenomen. Alle in de begrippenlijst genoemde termen kunnen ook in meervoudsvorm worden gebruikt.

1.2. Categorieën

Onderhavige opdracht bestaat uit drie categorieën, te weten:

Categorie	Type vervoer	Aard	Type voertuig	Opleiding chauffeur	Afnamegarantie en leveringsverplichting
Categorie 1	Capaciteit vraagafhankelijk vervoer	Vervoer vanuit de hele regio	8-persoons rolstoelbus en taxipersonenauto	Standaard chauffeurspas	Ja
Categorie 2	Capaciteit routegebonden vervoer	Routegebonden vervoer voor cliënten uit hele regio	8-persoons rolstoelbus, taxibus en taxipersonenauto	Minimaal een beperkte chauffeurspas	Ja
Categorie 3	Grootschalig materieel	Routevervoer voor cliënten uit de hele regio	Touringcar (minimaal 19-persoons)	Wettelijke eisen grootschalig materieel	Ja*

*Van toepassing op het moment dat er vervoer plaatsvindt binnen dit perceel.

De kenmerken van het vervoer en de eisen die zijn uitgewerkt in dit Programma van Eisen en variëren per categorie. Voor de voertuigen en chauffeurs vanuit eenzelfde categorie gelden dezelfde kenmerken en eisen.

Bij de verdeling van vervoer tussen categorieën 1 en 2 zijn de volgende aspecten leidend:

- **Type vervoer**

Onderscheid tussen vraagafhankelijk vervoer en routegebonden vervoer. Binnen categorie 1 vindt vraagafhankelijk vervoer plaats en eventueel incidenteel routegebonden vervoer.



Binnen categorie 2 vindt voornamelijk routegebonden vervoer plaats. Incidenteel kunnen voertuigen ingezet worden voor vraagafhankelijk vervoer op het moment dat de chauffeur in bezit is van een volledige Chauffeurskaart.

- **Type voertuig**

Onderscheid tussen rolstoelbus, personenauto met één rolstoelplek (op een vlakke vloer) en taxipersonenauto (categorie 1) én rolstoelbus, taxibus, personenauto met één rolstoelplek (op een vlakke vloer) en taxi-personenauto (categorie 2).

- **Type chauffeur**

Onderscheid tussen chauffeurs met een volledige Chauffeurskaart (categorie 1) en een beperkte Chauffeurskaart (categorie 2).

- **Typen reizigersgroepen**

Het vervoer voor de reizigersgroepen Flextaxi en Wmo zal voornamelijk uitgevoerd worden met voertuigen vanuit categorie 1. Het vervoer voor de reizigersgroep leerlingen, Wmo-bg en cliënten vanuit de Jeugdwet wordt voornamelijk uitgevoerd met voertuigen vanuit categorie 2. Gedurende de contractperiode kan de samenstelling van het vervoer wijzigen.

- **Vergoeding**

Binnen categorie 1 worden voertuigen vergoed op basis van daadwerkelijke inzetijd, binnen categorie 2 worden voertuigen vergoed op basis van voorgecalculeerde inzetijd.

Categorie 3

De opdrachtnemer van categorie 3 verzorgt de uitvoering met grootschalig materieel. De Regiecentrale geeft aan op welke momenten de opdrachtnemer een touringcar met chauffeur dient te leveren voor dit vervoer. Tijdens de uitvoering van dit vervoer staat het voertuig – in tegenstelling tot de categorieën 1 en 2 - niet in direct contact met de Regiecentrale. De eisen voor dit vervoer zijn separaat opgenomen in hoofdstuk 9.

Categorie 1

Binnen categorie 1 is de opdrachtnemer verplicht de benodigde capaciteit te leveren zoals de Regiecentrale deze uitvraagt (zie paragraaf 5.1). Tegelijkertijd heeft de opdrachtnemer de garantie, onder voorbehoud van mogelijke daling in het totale vervoervolume en de standaard varianties in de benodigde voertuigcapaciteit die wordt ingepland in het inzetrooster, dat zijn voertuigen worden ingezet voor de uitvoering van het vervoer.

Planning

De Regiecentrale maakt een zo efficiënt mogelijke planning, rekening houdend met externe factoren die bekend zijn bij de Regiecentrale en opdrachtgever (waardoor er mogelijk sprake is van een niet logische route). De Regiecentrale samen met de opdrachtgever bepaalt tot welke categorie een route wordt toebedeeld. Hierbij geldt dat ook niet-rolstoelgebonden cliënten of cliënten met een indicatie die hierom vraagt (zoals een looprek), vervoerd kunnen worden in een rolstoelvoertuig als dat leidt tot een efficiëntere planning.

In omliggende regio's bestaan/ ontstaan op termijn ook Regiecentrales. Indien er sprake is van grensoverschrijdend vervoer, is het mogelijk dat de Regiecentrale een rit toekent aan een vervoerder van een andere regio indien dit efficiënter is. Gedurende de implementatie en de uitvoering worden hier nadere afspraken over gemaakt, de regiecentrale is hier leidend in.

Inschrijvingen

Inschrijvers kunnen maximaal en ook minimaal één basepoint gegund krijgen.



Dit betekent dat voor het vervoer drie verschillende opdrachtnemers worden gecontracteerd waarbij iedere opdrachtnemer het vervoer voor één geheel basepoint gegund krijgt. Het vervoer voor categorie 3 wordt gegund aan één inschrijver. Deze inschrijver mag daarnaast ook vervoer uitvoeren voor categorie 1 en 2.

1.3. Onderaanneming

Indien de opdrachtnemer met onderaanneming wenst te werken zal de opdrachtnemer altijd verantwoordelijk en hoofdelijk aansprakelijk blijven voor de uitvoeringskwaliteit. Tussen de Regiecentrale en onderaannemer is geen direct contact over roosters, etc. De communicatie verloopt uitsluitend rechtstreeks met de opdrachtnemer. De onderaannemer voldoet aan alle eisen die de opdrachtgever in dit Programma van Eisen stelt.

De opdrachtnemer kan alleen onder de volgende voorwaarden een onderaannemer inzetten:

- a. De hoofdaannemer dient binnen categorie 1 zelf minimaal 60% van de benodigde vervoercapaciteit (aantallen voertuigen) te leveren. Binnen categorie 2 dient de hoofdaannemer zelf minimaal 60% van de routes uit te voeren.
- b. De hoofdaannemer mag onderaannemers inzetten voor de uitvoering van de opdracht. Daarnaast mogen onderaannemers geen onderaannemers inzetten. Bij de inzet van onderaannemers dient de hoofdaannemer altijd schriftelijk toestemming te vragen aan de opdrachtgever. Indien tijdens de contractperiode een nieuwe onderaannemer wordt ingezet dient de hoofdaannemer de overeenkomst met de onderaannemer te overleggen binnen twee weken na de eerste inzet.
- c. De onderaannemer een zodanige vergoeding ontvangt dat hij verantwoord zijn opdracht kan vervullen en zijn personeel volgens Cao Taxi kan betalen.
- d. De hoofdaannemer dient van iedere onderaannemer aan te kunnen tonen dat deze de Cao Taxivervoer naleeft aan de hand van een geldig bedrijfsoordeel (voldoende), afgegeven door het SFM. Op verzoek dient ook een actuele en geldige verklaring overlegd te kunnen worden.
- e. De in te zetten voertuigen en chauffeurs dienen in alle situaties rechtstreeks in verbinding te staan met de Regiecentrale, een tussenschakel is niet toegestaan.
- f. De voertuigen en chauffeurs van de onderaannemer zijn bekend bij de Regiecentrale.
- g. De Regiecentrale heeft bij de hoofdaannemer één contactpersoon, de sleutelfunctionaris, met wie dagelijks de capaciteitsplanning kan worden kortgesloten. Deze sleutelfunctionaris dient zelf contact te kunnen hebben met alle in te zetten chauffeurs, ook als deze afkomstig zijn van een onderaannemer (als zijnde eigen chauffeurs).

1.4. 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 materiaal en/of een tekort aan materiaal.



1.5. Leeswijzer

De komende hoofdstukken gaan in op de taken en eisen die worden gesteld aan de opdrachtnemer voor vervoer binnen categorie 1 en 2. In hoofdstuk twee 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 drie en vier. De planning en inzet van vervoercapaciteit is uitgewerkt in hoofdstuk vijf. Alle financiële aspecten komen in hoofdstuk zes aan bod. Klachtenafhandeling, implementatie en evaluatie komen in hoofdstuk zeven en acht naar voren. Alle eisen ten aanzien van het grootschalige materieel zijn separaat opgenomen in hoofdstuk negen.



2. UITVOERING

2.1. Algemeen

- a. De opdrachtnemer stelt de door de Regiecentrale gevraagde vervoercapaciteit (voertuig en chauffeur) beschikbaar en rijdt met het juiste materieel en personeel op door de Regiecentrale gevraagde tijd en plaats conform een inzetrooster.
- b. Het vervoer betreft:

Vraagafhankelijk vervoer per taxipersonenauto en/of rolstoelbus. Dit is een vervoerdienst op afroep die alleen rijdt indien de reiziger een rit vooraf reserveert bij de Regiecentrale. Dit is vervoer voor Flexitaxi reizigers en personen met een vervoerindicatie waarbij de Regiecentrale op basis van een vastgelegd reizigersprofiel heeft bepaald dat een taxirit is toegestaan en onder welke voorwaarden de rit mag worden uitgevoerd.

Routegebonden vervoer per taxibus en/of rolstoelbus en indien aangegeven een taxipersonenauto. Dit is vervoer van één of meer reizigers die in min of meer vaste frequentie reizen tussen hun woon/verblijfadres en een activiteitenlocatie (bijvoorbeeld school, dagopvang, werkvoorziening).
- c. Het vervoer vindt voornamelijk plaats van deur-tot-deur en halte-tot-halte zonder overstap.
- d. Onder vervoer van deur-tot-deur wordt verstaan het vervoer en begeleiding vanaf en naar de deur van de woning of de deur van het vertrek- of bestemmingsadres. Wanneer het een wooncomplex of flatgebouw betreft dan vormt de centrale ingang van het wooncomplex, i.c. de centrale benedeningang voor het betreffende huisnummer, de deur.
- e. De opdrachtgever/gemeenten kunnen besluiten op- of overstapplaatsen in te stellen of af te schaffen. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan centrale locaties in dorpen, locaties aan de randen van stadscentra of specifieke locaties bij evenementen.
- f. Het vraagafhankelijk vervoer kan op aangeven van de Regiecentrale ook plaatsvinden van kamer-tot-kamer of deur-tot-halte en vice versa.

2.2. Samenwerking Regiecentrale en opdrachtnemer

- a. Regiecentrale en opdrachtnemer werken gezamenlijk aan de uitvoeringskwaliteit van het vervoer, binnen de door de opdrachtgever gestelde minimale kwaliteitseisen.
- b. De Regiecentrale is primair verantwoordelijk voor het klantcontact, de planning en de te realiseren stiptheid van het vervoer. De Regiecentrale is dus medeverantwoordelijk voor de te realiseren kwaliteit en oefent hierop invloed uit door onder meer chauffeurs tijdens instructiebijeenkomsten te informeren over de spelregels van het vervoersysteem, zodat bij alle opdrachtnemers eenzelfde dienstverleningsniveau ontstaat.
- c. Opdrachtnemer is primair verantwoordelijk voor de opleiding van de chauffeur, bejegening van de reiziger, naleving van de planning, serviceverlening door de chauffeur en de kwaliteit van het voertuig.
- d. Voor de dienstverlening naar de reiziger geldt dat de communicatie met de reiziger altijd plaats vindt door de Regiecentrale, met uitzondering van het contact tussen chauffeur en reiziger;
- e. Om te zorgen dat eventuele klachten altijd herleidbaar zijn worden de telefoongesprekken tussen de Regiecentrale en de reizigers opgenomen en worden statusmeldingen continu uitgewisseld tussen de opdrachtnemer en Regiecentrale.



- f. Tussen de Regiecentrale en opdrachtnemer vindt periodiek overleg plaats om zaken gerelateerd aan de uitvoering en samenwerking af te stemmen.
- g. De regiecentrale stelt een portaal beschikbaar met de actuele status van diensten en routes. Opdrachtnemer is verplicht dit portaal te gebruiken voor actueel inzicht in de uit te voeren diensten en/of routes.

2.3. Reizigers categorie 1

2.3.1. Reizigersgroepen

Voor dit vervoer meldt de reiziger zich per telefoon of via internet 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 uit de volgende reizigersgroepen:

Wmo-reizigers

Dit zijn personen die op basis van een gemeentelijke indicatie voor Wmo-vervoer beschikken over een vervoerpas voor collectief vervoer voor verplaatsingen in de (directe) woon- en leefomgeving. Kenmerken (niet uitputtend) van deze reizigersgroep zijn:

- a. Deze reizigers kunnen beschikken over hulpmiddelen zoals een rolstoel, (opvouwbaar) scootmobiel of rollator. Op aangeven van een gemeente mag of moet een reiziger begeleiding en/of hulpmiddelen meenemen.
- b. Deze reizigers kunnen een indicatie hebben voor rolstoelvervoer. Deze reiziger kan geen gebruik maken van een reguliere zitplaats.
- c. Wmo-reizigers beschikken over een door de gemeente bepaald reizigersprofiel waarin alle specifieke indicatiegegevens voor het vervoer zijn vastgelegd. Dit profiel is gekoppeld aan de vervoerpas.
- d. Gemeenten kunnen ervoor kiezen om de mogelijkheden van het reizen met het ov op te nemen in het Wmo-reizigersprofiel, waarbij onderscheid gemaakt wordt tussen:
 - a) Wmo-reizigers die altijd met sociaal vervoer reizen.
 - b) Wmo-reizigers die soms met het sociaal vervoer en soms met het reguliere ov kunnen/moeten reizen, waarbij uitsluitend de loopafstand van/naar de halte bepaalt of de betreffende Wmo-reiziger een verplaatsing met het reguliere ov kan maken.
 - c) Wmo-reizigers die soms met sociaal vervoer en soms met het reguliere ov kunnen/moeten reizen, waarbij naast de loopstand onder andere ook wordt gekeken naar om-reistijd en mogelijkheden van overstappen.

Haltetaxi-reizigers

- a. Dit zijn personen die gebruik maken van vraagafhankelijk vervoer op plaatsen en momenten dat het reguliere openbaar vervoer niet voorziet in een passende verbinding. Dit heet de Haltetaxi en is een product van de Provincie Zeeland en biedt taxivervoer van bushalte naar bushalte. De Haltetaxi rijdt in gebieden of momenten waar(op) de bus niet (meer) rijdt en sluit aan op de dienstregeling van de bus.
- b. De provincie bepaalt het tarief voor de Haltetaxi.
- c. Het vervoer vindt plaats op basis van reservering.



De Haltetaxi zal voortbestaan tot tenminste december 2024. Hierna zal de Haltetaxi overgaan naar de Flextaxi zoals hieronder beschreven.

Flextaxi-reizigers

Dit zijn personen die gebruik maken van vraagafhankelijk vervoer aanvullend op het hoofd openbaar vervoer netwerk. Dit heet de Flextaxi en is een product van de Provincie Zeeland en biedt taxivervoer van opstapplaatsen naar opstapplaats/hub. De Flextaxi rijdt in heel Zeeland, biedt meer flexibele vervoersmogelijkheden aan reizigers en sluit aan op de dienstregeling van de bus. Het vervoer vindt plaats op basis van reservering via MaaS-app en telefonisch via de mobiliteitscentrale. Waar mogelijk worden slimme combinaties gemaakt tussen Wmo-/doelgroepenvervoer en Flextaxi-ritten.

Deze vorm van vervoer kan deels binnen categorie 1 worden toegevoegd. Op dit moment is er nog geen informatie beschikbaar over de omvang van dit vervoer dat mogelijk binnen onderhavige opdracht wordt ondergebracht. De nieuwe busconcessie gaat december 2024 van start.

Zie ook <https://www.zeeland.nl/verkeer-en-openbaar-vervoer/opgave-slimme-mobiliteit>.

2.3.2. Uitvoering

De volgende specifieke spelregels en systeemkenmerken zijn op het vraagafhankelijk vervoer van toepassing:

- a. De Regiecentrale kan ritten van individuele reizigers combineren.
- b. De chauffeur voert op aangeven van de Regiecentrale een terugbelservice uit, waarbij de reiziger vanuit het voertuig gemeld wordt dat het voertuig binnen korte tijd voorrijdt.
- c. De chauffeurs innen op aangeven van de Regiecentrale een reizigersbijdrage in het voertuig en de opdrachtgever verrekend deze met de opdrachtnemer.
- d. De opdrachtgever bepaalt de systeemkenmerken. Doel kan daarbij zijn de beschikbare capaciteit efficiënt(er) in te zetten met behoud of verbetering van kwaliteit en betrouwbaarheid van het product voor de reiziger.

2.4. Reizigers categorie 2

2.4.1. Reizigersgroepen

Voor dit vervoer meldt een gemeente de reiziger inclusief een ingevuld reizigersprofiel aan bij de Regiecentrale waarbij wordt aangegeven voor welke verplaatsing en vervoerfrequentie een beschikking is afgegeven, waarna de Regiecentrale zorg draagt voor de operationele regie over dit vervoer. Dit omvat het opstellen en up-to-date houden van een zo efficiënt mogelijke planning van het routegebonden vervoer en het verwerken van mutaties die op dit vervoer plaatsvinden.

Het routegebonden vervoer zal bij de start bestaan uit de volgende reizigersgroepen:

Leerlingen

Dit zijn leerlingen die op basis van een gemeentelijke verordening recht hebben op aangepast vervoer tussen een huisadres of opstapplaats en school en/of stageadres. 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 opdrachtnemer, een externe



begeleider, beperkingen in combineren met andere leerlingen/reizigers, vaste zitplaatsen en de inzet van een vaste chauffeur.

Clënten Wmo-bg

Dit zijn cliënten die vanuit de Wmo op basis van een indicatie vervoer nodig hebben van/ naar dagbestedingslocaties. Het gaat hier om volwassenen met een lichamelijke en/of verstandelijke beperking. Een deel van deze doelgroep heeft een psychiatrische problematiek en ook mensen met een psycho-geriatrische problematiek (dementerenden) maken gebruik van dagbesteding. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor het vervoer van extramurale cliënten begeleiding die vallen onder de nieuwe Wmo. 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 opdrachtnemer of een externe begeleider, beperkingen in combineren met andere reizigers, vaste zitplaatsen en de inzet van een vaste chauffeur.

Jeugdigen Jeugdwet

Dit betreft jeugdigen die in het kader van de 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 opdrachtnemer of een externe begeleider, beperkingen in combineren met andere leerlingen/reizigers, vaste zitplaatsen en de inzet van een vaste chauffeur.

Overige toekomstige groepen

Er zijn ook reizigersgroepen waarvoor de gemeenten (nog) niet verantwoordelijk zijn. Het is mogelijk dat (op termijn) ook het routegebonden vervoer voor deze reizigersgroepen onder de taak-verantwoordelijkheid van gemeenten komt te vallen en vervolgens instroomt, zoals werknemers sociale werkinstellingen, cliënten Wlz, gym-zwemvervoer en/of cliënten zittend ziekenvervoer. Het betreft ook dan reizigers die in opdracht van de gemeenten recht hebben op een vervoersvoorziening.

2.4.2. Uitvoering

De volgende specifieke spelregels en systeemkenmerken zijn op het routegebonden vervoer van toepassing:

- a. Het vervoer concentreert zich op werkdagen/ schooldagen in de ochtend en de middag.
- b. Voor de reizigers die gebruik maken van het routegebonden vervoer stelt de Regiecentrale een vervoerplan op met routes zoveel als mogelijk in een vaste structuur.
- c. De Regiecentrale verwerkt mutaties, aanmeldingen en afmeldingen. De Regiecentrale coördineert dit met de opdrachtnemer(s) via het portaal. Voor chauffeurs is er een direct chauffeursportaal beschikbaar met up to date route informatie. De chauffeur dient dit portaal te gebruiken voor actueel inzicht in de route voorafgaand aan de uitvoering.
- d. De opdrachtnemer voert deze routes overeenkomstig de spelregels uit op aangeven van de Regiecentrale.
- e. De Regiecentrale zorgt voor een tijdige en goede communicatie over de routes richting ouders/verzorgers/ cliënten.



2.4.3. Chauffeursinzet

- a. Op aangeven van de opdrachtgever en/of Regiecentrale moet voor een rit een vaste chauffeur eventueel met een vast voertuig ingezet worden.
- b. De inzet van een andere chauffeur op een dergelijke rit wordt uitsluitend toegestaan in geval van ziekte, verlof of ontslag van de vaste chauffeur(s).
- c. De Regiecentrale heeft in overleg met de opdrachtgever het recht een bepaalde (vaste) chauffeur om moverende redenen van een route te halen, chauffeurs te wisselen van routes of te verplichten dat een bepaalde chauffeur een aangewezen route moet rijden.
- d. De opdrachtnemer kan zich niet beroepen op de onmogelijkheid om tijdig voldoende chauffeurs beschikbaar te hebben.
- e. De opdrachtnemer dient samen met de Regiecentrale de in te zetten chauffeur deugdelijk te instrueren over het op de juiste wijze handelen en vervoeren van reizigers met een beperking, zoals het geven van specifieke instructies over de reiziger, aandoening of beperking en de wijze waarop in het geval van een incident moet worden gehandeld.

2.4.4. Kennismaking

- a. In samenspraak met de Regiecentrale maakt de chauffeur uiterlijk drie kalenderdagen voor de eerste rit kennis met de reiziger.
- b. De chauffeur maakt bij wisseling van (één van) de vaste chauffeur(s) gedurende het (school)jaar vooraf kennis met de leerling/cliënt en ouders/verzorgers. Dit in samenspraak met de Regiecentrale.
- c. De opdrachtnemer zorgt voor een aantoonbare registratie van de kennismaking.
- d. Voor de kennismaking voorafgaand aan het nieuwe schooljaar wordt per route één uur vergoed (het geoffreerde uurtarief). De opdrachtnemer moet aantoonbaar maken – bijvoorbeeld aan de hand van een aftekenlijst – dat de kennismaking heeft plaatsgevonden.

2.4.5. Begeleiding categorie 2

Soms vindt er in het routegebonden vervoer begeleiding plaats. Indien, gedurende de looptijd van de overeenkomst naar inzicht van de opdrachtnemer danwel een ouder/verzorger, blijkt dat tijdens een rit begeleiding noodzakelijk is, dan dient daarover onverwijld overleg plaats te vinden tussen opdrachtnemer, Regiecentrale en opdrachtgever. De opdrachtgever besluit uiteindelijk of de begeleiding op de betreffende rit wordt ingezet en wie dit organiseert (de opdrachtnemer of een andere betrokkene bij het vervoer).

De inzet van een begeleider kan op twee manieren:

1. Begeleiding vanuit de opdrachtnemer: De opdrachtgever kan de opdrachtnemer vragen een begeleider in te zetten (zie paragraaf 6.4.2).
2. Begeleiding, maar niet vanuit de opdrachtnemer: In geval van begeleiding in te zetten vanuit de school of vanuit de ouders/verzorgers wordt dit door de Regiecentrale opgenomen en ingepland in de uit te voeren route.



2.5. Beschikbaarheid voertuigen

- a. De voertuigen van de opdrachtnemer worden direct – en zonder tussenkomst van een centrale van de opdrachtnemer zelf – via datacommunicatie aangestuurd door de Regiecentrale.
- b. De opdrachtnemer kan gedurende de tijd dat de voertuigen beschikbaar worden gesteld aan de Regiecentrale de inzet van de voertuigen niet beïnvloeden en geen combinaties maken met vervoer uit hun eigen centrale.
- c. De opdrachtnemer stelt vervoercapaciteit voor een ingeroosterde dienst beschikbaar.
- d. Gedurende deze dienst zet de Regiecentrale het voertuig mogelijk in voor verschillende reizigersgroepen.
- e. De opdrachtnemer mag voor of na de overeengekomen dienst het voertuig gebruiken voor ander vervoer.

2.6. Communicatie

- a. Voor de dienstverlening naar de reiziger geldt dat de communicatie met de reiziger of diens vertegenwoordiger/ouder/verzorger altijd plaatsvindt door de Regiecentrale. De chauffeur communiceert alleen rechtstreeks met de Regiecentrale, met uitzondering van de terugbelservice naar de reiziger en communicatie in het voertuig.
- b. De chauffeurs rijden ritten conform de ritplanning van de Regiecentrale.
- c. De opdrachtnemer stelt een sleutelfunctionaris aan die optreedt als contactpersoon richting Regiecentrale en chauffeurs en is beslissingsbevoegd om volledig en acuut te handelen. De sleutelfunctionaris is het eerste aanspreekpunt van de Regiecentrale en opdrachtgever en is van A tot Z eindverantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing/uitvoering tot en met het in overleg oplossen van problemen.



3. PERSONEEL

3.1. Algemeen

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

Chauffeurs kunnen worden ingezet voor het vervoer van genoemde reizigersgroepen in het vervoersysteem. Per categorie gelden specifieke eisen. Dit is expliciet aangegeven in dit Programma van Eisen.

3.2. Sleutelfunctionaris

De Regiecentrale verwacht vanuit de opdrachtnemer een sleutelfunctionaris in de rol van vast aanspreekpunt met een vaste vervanger. Voor deze sleutelfunctie (inclusief de plaatsvervanger) gelden de volgende eisen:

- a. Vast aanspreekpunt voor de Regiecentrale en opdrachtgever, denkt pro-actief mee en verschaft input/ advies voor beleidsontwikkeling.
- b. Dient vanaf de implementatie betrokken te worden bij onderhavige opdracht.
- c. Is volledig op de hoogte van de inhoud van onderhavige opdracht en van de inhoud van de ingediende inschrijving.
- d. Kent de omgeving waarin het vervoer plaatsvindt.
- e. Is volledig beslissingsbevoegd om in elke situatie acuut te kunnen handelen.
- f. Heeft ervaring met het vervullen van een vergelijkbare functie in een vergelijkbare opdracht.
- g. Heeft een beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.
- h. Is eindverantwoordelijk voor het tijdig – voor aanvang van de opdracht - beschikbaar hebben van voldoende en goed functionerende chauffeurs en begeleiders en van voldoende en adequaat uitgeruste voertuigen.
- i. Is eindverantwoordelijk voor het werven, selecteren, opleiden, instrueren, begeleiden of coachen van chauffeurs en begeleiders.
- j. Is eindverantwoordelijk voor het steeds - gedurende de opdracht - beschikbaar hebben van in goede staat verkerende voertuigen, passend voor de te vervoeren personen, en uitgerust (met storingsvrije apparatuur) conform de in dit bestek gestelde eisen.
- k. Is zeven dagen per week gedurende de openingstijden van het vervoersysteem direct bereikbaar voor vragen met betrekking tot de uitvoering, waarvan gedurende minimaal twee dagen per week de sleutelfunctionaris zijn/haar werkzaamheden uitvoert vanaf een (te openen) vestiging in de regio.
- l. De Regiecentrale en opdrachtnemer maken afspraken over de bereikbaarheid bij calamiteiten in de avonden en gedurende het weekend.

In de inschrijving dienen de namen van de sleutelfunctionaris en de plaatsvervanger benoemd te worden (zie ook Inschrijvingsleidraad).



3.3. Samenwerking Regiecentrale en chauffeur

De chauffeur:

- a. Meldt zich bij de Regiecentrale aan en af op de volgens de planning gevraagde tijden.
- b. Volgt de instructies van de centralist van de Regiecentrale te allen tijde op.
- c. Neemt op aanwijzing van de Regiecentrale pauzes en rijdt naar de aangegeven pauzeplaats. In geval dat door de Regiecentrale niet tijdig wordt gewezen op het nemen van pauze signaleert desbetreffende chauffeur bij de Regiecentrale dat er pauze moet worden genomen.
- d. Is telefonisch bereikbaar en kan handsfree bellen.
- e. Neemt zo snel mogelijk telefonisch contact op met de Regiecentrale indien het voertuig buiten bereik is (geraakt) van datacommunicatie.
- f. Brengt de Regiecentrale onverwijld op de hoogte bij calamiteiten in het vervoer.
- g. Meldt direct het niet-aanwezig zijn van een reiziger aan de Regiecentrale. De chauffeur mag een rit alleen in opdracht van de Regiecentrale loosmelden. Over de protocollen worden nadere afspraken gemaakt met de Regiecentrale.
- h. Als een leerling/jeugdige 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.
- i. Draagt zorg voor het tijdig activeren van de terugbelservice.
- j. Maakt gebruik van het chauffeursportaal voor inzicht in de route en/of vervangende route en zitplaatsindeling.

Als de Regiecentrale gedurende de uitvoering van de overeenkomst signaleert dat een chauffeur niet voldoet aan de voorwaarden zoals opgenomen in dit Programma van Eisen, kan in afstemming met de opdrachtgever en opdrachtnemer worden besloten een chauffeur niet meer in te zetten voor het doelgroepenvervoer van de Oosterschelderegio.

3.4. Eisen chauffeur

3.4.1. Algemeen

Aan elke chauffeur – ongeacht de categorie - worden de volgende eisen gesteld:

- a. Voldoet aan de wettelijke eisen voor taxichauffeur.
- b. Is in het bezit is van de beperkte of volledige Chauffeurskaart.
- c. Beschikt aantoonbaar over kennis (door ervaring of door een door de opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de reizigersgroepen.
- d. Neemt deel aan specifieke trainingen welke georganiseerd worden (door bijvoorbeeld een school, instantie of de Regiecentrale) voor de betreffende chauffeurs van de opdrachtnemer. Zie paragraaf 3.8.
- e. Heeft een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal, past goede sociale vaardigheden toe, heeft een servicegerichte en reizigersvriendelijke instelling en gebruikt geen verbaal of fysiek geweld tegen reizigers om welke reden dan ook.
- f. Heeft voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal zodat begrijpelijke rapportage mogelijk is.
- g. Is herkenbaar als chauffeur (binnen categorie 1 door bedrijfskleding en binnen categorie 2 minimaal aan de hand van een duidelijk zichtbare badge).



- h. De chauffeur is representatief gekleed (bedrijfskleding of op een andere wijze representatief met bijvoorbeeld een lange broek, blouse, shirt of jas).
- i. Ziet erop toe dat alleen opgegeven reizigers meerijden.
- j. Heeft – aantoonbaar door de opdrachtnemer – met goed gevolg een training gevolgd van Het Nieuwe Rijden en past dit toe in de dagelijkse praktijk.
- k. Is verantwoordelijk voor veilig vervoer en past de rijstijl aan de weersomstandigheden aan.
- l. Verwijdert zonder overleg met de Regiecentrale geen reizigers uit het voertuig tijdens de rit.
- m. Heeft een goede kennis van wegen, straten en scholen binnen het vervoergebied, danwel kennis van het gebruik van routeplan apparatuur in de voertuigen.
- n. Bedient de boordcomputer op de juiste wijze.
- o. 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).
- p. 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:

- a. Bezit praktische vaardigheden betreffende het vervoeren van rolstoelreizigers danwel heeft deze kennis voor de start van het contract door middel van een cursus verkregen.
- b. Beheerst de zit- en tiltechnieken ten behoeve van passagiers met een fysieke beperking.
- c. Heeft kennis van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligings-systemen (RIBS) en past deze toe.
- d. Is op de hoogte van en werkt volgens de meest actuele Code VVR van Sociaal Fonds Mobiliteit.

3.4.2. Aanvullende eisen categorie 1

Aan de in te zetten chauffeurs voor categorie 1 worden daarnaast de volgende eisen gesteld:

- a. Is in het bezit van een volledige Chauffeurskaart.
- b. Heeft kennis van de spelregels van het vraagafhankelijke vervoerssysteem.
- c. Is, in geval van Flex taxi, verantwoordelijk voor het innen van de reizigersbijdragen van klanten voor zover deze niet verloopt via het cashless betalingssysteem.
- d. Het betalingssysteem kan gedurende de contractperiode wijzigen. In geval van een wijziging naar een ander wettelijk betalingssysteem komen de kosten voor rekening van de opdrachtgever.

3.5. Dienstverlening chauffeur

3.5.1. Algemeen

Eisen die – ongeacht de categorie - aan de basis dienstverlening van de chauffeur worden gesteld:

- a. Blijft bij het ophalen en wegbrengen van een reiziger toezicht houden op de overige reizigers in het voertuig – zoveel als redelijkerwijs mogelijk.
- b. Ziet erop toe dat de reiziger daadwerkelijk naar binnen gaat danwel opgevangen wordt door een ouder/verzorger of een medewerker van de school/behandelcentrum.



- c. Zorgt er in uitzonderingssituaties én uitsluitend in opdracht van de Regiecentrale voor dat de reizigers achter de voordeur van de school/bestemming worden afgezet. De leerlingen worden niet in de klas gebracht.
- d. Past in geval van routegebonden vervoer een vaste zitplaatsverdeling toe. De chauffeur is verplicht de zitplaats-verdeling volgens het format van de Regiecentrale digitaal vast te leggen zodat de Regiecentrale hier ook inzage in heeft.
- e. Activeert de terugbelservice, zodat de reiziger tijdig weet dat het voertuig spoedig komt.
- f. Biedt hulp bij het in- en uitstappen.
- g. Assisteert bij het maken van een eventuele transfer van de reiziger binnen het voertuig.
- h. Ziet erop toe dat de gordels (op de juiste wijze) worden gebruikt.
- i. Zorgt voor het op juiste wijze vastzetten van een kinderzitje.
- j. Zorgt voor het in- en uitrijden en vastzetten van een rolstoel (eventueel inclusief inzittende).
- k. Zorgt voor het vastzetten van een scootmobiel.
- l. Zorgt voor het opbergen en vastzetten van de rollator, opvouwbare rolstoel of bagage in de bagageruimte van het voertuig.
- m. Ziet erop toe dat rolstoelen altijd goed worden vastgezet alvorens te gaan rijden.
- n. Zorgt ervoor dat er in geval van routegebonden vervoer via een vaste route wordt gereden, tenzij er wegomleidingen zijn en/of wanneer er andere instructies zijn gegeven door de Regiecentrale.
- o. Bedient uitsluitend zelf de portieren en ramen.
- p. Stelt bij problemen, waardoor vertraging tijdens de rit ontstaat, onverwijld de Regiecentrale op de hoogte. De chauffeur brengt in geval van incidenten/calamiteiten de Regiecentrale en de sleutelfunctionaris zo spoedig mogelijk op de hoogte.
- q. Parkeert het voertuig zodanig dat cliënten niet de straat over hoeven te steken. In het geval dat cliënten toch de straat moeten oversteken begeleidt de chauffeur hen hierbij.
- r. Zorgt in geval van routegebonden vervoer dat cliënten conform opdracht van de Regiecentrale tijdig voor aanvang van de activiteit op de locatie arriveren en in geen geval te laat én tijdig na het einde van de activiteit op de locatie worden opgehaald.
- s. Haalt de sleutels uit het contactslot bij het verlaten van het vervoermiddel.
- t. Ziet erop toe dat het kinderslot wordt gebruikt, dat gordels op de juiste wijze worden gebruikt en gaat pas rijden als alle passagiers zitten en de gordel dragen.
- u. Draagt zorg voor orde en rust in het voertuig.
- v. 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.
- w. Draagt zorg voor een (verkeers)veilig en comfortabel vervoer van de reizigers.
- x. Meldt misdragingen van reizigers onverwijld bij de Regiecentrale.

3.5.2. Aanvullende eisen categorie 1

Voor de in te zetten chauffeurs in categorie 1 gelden daarnaast de volgende aanvullende eisen indien de chauffeur ritten uitvoert voor vraagafhankelijk vervoer:

- a. Stapt uit en belt aan bij de reiziger.
- b. Begeleidt de reiziger van en naar de deur (toegangsdeur aan de openbare weg).
- c. Begeleidt de reiziger van kamer tot kamer op aangeven van Regiecentrale.
- d. Biedt hulp bij het in- en uitladen van de bagage.



- e. Biedt op verzoek van de reiziger een vervoerbewijs aan, waarop vermeld staat: naam van het contract, datum en tijdstip van uitgifte, instapplaats, uitstapplaats, aantal te reizen kilometers, hoogte van de reizigersbijdrage en het nummer van de klantenservice. Dit geldt niet bij gebruik van het cashless betalingssysteem.

3.6. Begeleiding categorie 2

Indien de opdrachtnemer wordt gevraagd de inzet van een begeleider te organiseren, dient de opdrachtnemer rekening te houden met de volgende eisen die aan de begeleiding worden gesteld; de begeleider:

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

3.7. Verklaring omtrent het gedrag

- a. De opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer dat alle direct bij het vervoer betrokken medewerkers in het bezit zijn van een verklaring omtrent gedrag zoals deze voor het verkrijgen van de Chauffeurskaart wordt geëist. Deze moet op verzoek van de opdrachtgever kunnen worden getoond. Zolang de jaarlijkse borging van de VoG binnen de Chauffeurskaart is geborgd, is dit voor de opdrachtgever voldoende.
- b. Voor de begeleiding geldt dat er een VoG voor het onderwijs moet worden overhandigd. Deze verklaring mag op het moment van de start van de werkzaamheden van de begeleider niet ouder zijn dan 6 maanden.
- c. De opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om voorgaand aan de start van de overeenkomst of gedurende de looptijd van de overeenkomst (bijvoorbeeld naar aanleiding van incidenten) een recente VoG op te vragen van de betrokken chauffeurs en/of begeleiders. Na het eerste verzoek mag de verstrekte verklaring omtrent gedrag niet ouder zijn dan zes maanden. De kosten komen voor rekening van de opdrachtnemer.
- d. 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 binnen 12 uur plaats te vinden.

3.8. Trainings- en voorlichtingsbijeenkomsten

Gedurende de implementatieperiode of gedurende de uitvoering van de overeenkomst worden trainingen en voorlichtingsbijeenkomsten over het vervoer georganiseerd voor chauffeurs en andere betrokkenen. De medewerking van de opdrachtnemer is vereist. De opdrachtnemer ontvangt – op basis van een getekende presentielijst – een vergoeding per persoon (zie paragraaf 6.4.3):

a. Tijdens implementatie Categorie 1 +2

Alle betrokkenen bij het vervoer dienen op de hoogte te zijn van de spelregels van het vervoersysteem.



De Regiecentrale verzorgt in samenwerking met de opdrachtnemer tijdens de implementatieperiode een voorlichtingsbijeenkomst over de werkwijze van het vervoerssysteem. Hiervan kunnen ook ervaringslessen deel uitmaken. Alle betrokken chauffeurs zijn verplicht hierbij aanwezig te zijn. Per persoon wordt gedurende het gehele contract maximaal twee uur vergoed.

b. Gedurende contractperiode Categorie 1

Gedurende de contractperiode zal de Regiecentrale in een zekere regelmaat (1 à 2 maal per jaar) of als er een directe aanleiding toe is voorlichtingsbijeenkomsten (1 à 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. Alle betrokken chauffeurs zijn verplicht hierbij aanwezig te zijn. Per persoon wordt per contractjaar maximaal twee uur vergoed.

c. Bij aanvang van het schooljaar Categorie 2

De Regiecentrale organiseert in de laatste twee weken van de schoolvakantie samen met de opdrachtnemer om de te rijden routes te overhandigen en de chauffeurs te instrueren. Alle betrokken chauffeurs én de sleutelfunctionaris zijn verplicht hierbij aanwezig te zijn. Per persoon wordt per contractjaar maximaal twee uur vergoed.



4. MATERIEEL

4.1. Algemeen

Voor het vervoer worden per categorie verschillende voertuigen ingezet.

4.1.1. Categorie 1

- a. Een 8-persoons rolstoelbus geschikt voor het vervoeren van minimaal acht reizigers en beschikt over minimaal twee rolstoelplaatsen.
- b. Taxipersonenauto (minimaal model middenklasse) waarbij geldt: minimaal drie volwaardige zitplaatsen voor reizigers, waarbij rekening moet worden gehouden met maximaal twee maar indien gewenst door de opdrachtgever drie reizigers op de achterbank.

De Regiecentrale geeft in het rooster aan welk type voertuig de opdrachtnemer dient in te zetten, rekening houdend met specifieke indicaties en de verschillende beschikbare voertuigtypen.

Gedurende implementatieperiode wordt door de opdrachtnemer een vlootshow georganiseerd. De opdrachtgever en Regiecentrale krijgen op dat moment het wagenpark te zien dat voor onderhavige opdracht wordt ingezet.

4.1.2. Categorie 2

- a. Een 8-persoons rolstoelbus geschikt voor het vervoeren van minimaal acht passagiers en beschikt over minimaal twee rolstoelplaatsen.
- b. Een 8-persoons taxibus geschikt voor het vervoeren van minimaal acht personen.
- c. Op verzoek: Taxipersonenauto (minimaal model middenklasse) waarbij geldt: minimaal drie volwaardige zitplaatsen voor reizigers, waarbij rekening moet worden gehouden met maximaal twee maar indien gewenst door de opdrachtgever drie reizigers op de achterbank.

Een taxipersonenauto kan uitsluitend op verzoek van de Regiecentrale worden ingezet in specifieke situaties. De opdrachtnemer is verplicht hier medewerking aan te verlenen.

4.2. Voertuigeisen

4.2.1. Algemeen

Alle in te zetten voertuigen:

- a. Dienen te voldoen aan alle relevante bepalingen en door de Rijksdienst voor het Wegverkeer te zijn goedgekeurd voor taxivervoer.
- b. Dienen altijd volledig afgetankt of opgeladen te zijn voor aanvang van een dagdienst.
- c. Dienen te zijn voorzien van een verbandtrommel, brandblusser, noodhamer en gordelsnijder. De opdrachtnemer ziet erop toe dat de inventaris van het voertuig aanwezig en compleet is.



- d. Beschikken over goedwerkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment contact kan worden opgenomen met de Regiecentrale en eveneens gebruikt kan worden bij noodsituaties.
- e. Zijn uitgerust met goedwerkende boordcomputer, dataterminal, GPS en navigatie-apparatuur voorzien van meest recente kaartversies en informatie.
- f. Dienen te zijn voorzien van kaartlezers waarmee de magneetpassen van de geïndiceerde reizigers gelezen kunnen worden. Deze apparatuur dient bij te dragen aan het verzamelen van de ritgegevens en bovendien moet de apparatuur zijn uitgerust met een printer voor het uitdraaien van ritbonnen voor de reizigers die betalen in het voertuig. Deze eis is alleen van toepassing op voertuigen vanuit de capaciteit binnen categorie 1.
- g. Dienen voorzien te zijn van pinapparatuur die functioneert met alle gangbare betaalsystemen. Defecte pinapparatuur behoort tot de risicosfeer van de opdrachtnemer.
- h. Zijn in de winterperiode (november tot maart) op alle wielen voorzien van winterbanden of er wordt gebruik gemaakt van all weather banden met een minimale profieldiepte van vier mm.
- i. Zijn digitaal via de BCT voorzien van een lijst waarop is aangegeven: naam, huisadres, (waarschuwings)-telefoonnummer, schooladres en specifieke omstandigheden van de te vervoeren leerlingen.
- j. Zijn dusdanig ingericht dat de chauffeur vanuit zijn/haar zitplaats altijd alle inzittenden tijdens de rit kan zien.
- k. Dienen elke klant zicht naar buiten te bieden.
- l. Zijn voorzien van een kinderslot.
- m. Hebben zitplaatsen die allen zijn voorzien van een veiligheidsgordel die geschikt is voor alle reizigersgroepen waaronder ook kinderen.
- n. Zijn rookvrij.
- o. De opdrachtnemer verplicht zich erop toe te zien dat er in de door hem gebruikte vervoermiddelen geen dranken worden gebruikt. Verder geldt er een verbod ten aanzien van andere verslavende middelen/(soft)drugs en medicijnen die de rijvaardigheid negatief kunnen beïnvloeden.
- p. Het is niet toegestaan dat er in het voertuig wordt gegeten, met uitzondering van personen die dit om medische redenen moeten.

Bij aanvang van het contract vindt inspectie plaats georganiseerd vanuit de opdrachtgever waaraan de opdrachtnemer zijn medewerking dient te verlenen. Naar behoefte van de opdrachtgever vindt een controle periodiek plaats.

4.2.2. Uitstraling

De opdrachtgever hecht waarde aan een uniforme uitstraling van de voertuigen die worden ingezet voor de uitvoering van het vervoer.

- a. De voertuigen zijn duidelijk herkenbaar als voertuig van het systeem volgens het door de opdrachtgever te bepalen logo en naamgeving. Deze logo en naamgeving dient aanwezig te zijn op minimaal de voorzijde en beide zijkanten van het voertuig. De opdrachtgever bepaalt de vormgeving en de afmetingen van het logo en naamgeving.
- b. De opdrachtnemer zorgt voor vaste bestickering en betaalt de productiekosten. Deze eis is alleen van toepassing op voertuigen vanuit de capaciteit binnen categorie 1.
- c. Voertuigen moeten schoon zijn.
- d. Reclame-uitingen in en op de voertuigen zijn zonder toestemming van de opdrachtgever niet toegestaan.



- e. Voertuigen zijn binnen en buiten representatief en zijn schadevrij.

4.2.3. Aanvullende eisen taxipersonenauto

- a. Dienen voor elke reiziger (ook achterin) voldoende instapruimte te hebben en een passende zitplaats te bieden met voldoende beenruimte.
- b. Zijn geschikt om samen met de reizigers een hulpmiddel zoals een inklapbare rolstoel of twee rollators en/of bagage mee te nemen.
- c. Voertuigen zijn bij alle zitplaatsen voorzien van handgrepen.
- d. Dienen goedgekeurd te zijn voor het vervoeren van drie personen achterin.
- e. Dienen de volgende afmetingen te hebben:
 - Wielbasis minimaal 268 cm.
 - Hoogte maximaal 186 cm.
 - Instaphoogte voorin minimaal 55 cm (afstand straat-zitting).
 - Instaphoogte achterin minimaal 55 cm (afstand straat-zitting).

4.2.4. Aanvullende eisen 8-persoons rolstoelbussen

De in te zetten 8-persoons rolstoelbussen dienen te bieden:

- a. Toegang tot zitplaats naast de chauffeur (indien aanwezig): door de voordeur, indien nodig met extra trede. Losse trapjes zijn niet toegestaan, tenzij "nagelvast" verbonden aan het voertuig.
- b. De overige zitplaatsen van gebruikte (rolstoel)bussen worden bereikt door middel van een openslaande zijdeur, danwel schuifdeur, waarbij bij een te overwinnen hoogte vanaf de grond van meer dan 23 cm. een extra trede is aangebracht. In het voertuig is het verschil tussen de treden maximaal 24 cm.
- c. De doorgangshoogte is minimaal 180 cm.
- d. De voertuigen dienen voorzien te zijn van sta-, grip-, en geleidestangen. Deze dienen in een zwavelgele kleur te zijn uitgevoerd en op nader aan te geven plaatsen van een greepprofiel en of kinbescherming te worden voorzien.
- e. Zijn voorzien van vasthoudbeugels aan iedere stoel.
- f. Zijn voorzien van een rolstoelplaats, welke is voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de rolstoel en dient te zijn voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de reiziger.
- g. De rolstoelplaats wordt bereikt door twee openslaande achterdeuren en een lift, eventueel met knielsysteem, van minimaal 900 mm breed, waarmee het in- of uitrijden van een rolstoel ergonomisch verantwoord kan plaatsvinden.
- h. De volgende minimale maatvoering is vereist:

○ Breedte deuropening	tenminste 900 mm.
○ Hoogte deuropening	tenminste 1.700 mm.
○ Looppad	tenminste 500 mm.
○ Doorgangshoogte	tenminste 1.800 mm.
○ Stoelhoogte	400-500 mm.
○ Afstand stoel-stoel	tenminste 650 mm.
○ Oppervlak rolstoelplaats	tenminste 1500 x 900 mm.
○ Vloer	geen niveauverschil

Ten aanzien van het rolstoelvervoer geldt:



- a. De opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de meest actuele Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (van Sociaal Fonds Mobiliteit) en te handelen volgens de hierin opgenomen richtlijnen bij de uitvoering van het rolstoelvervoer.
- b. De opdrachtnemer dient eveneens scootmobielen veilig mee te kunnen nemen en vast te zetten. De scootmobielinzittende blijft niet op de scootmobiel zitten, maar bereikt het voertuig en de zitplaats via de reguliere ingang (niet de lift).

4.3. Hulpmiddelen

In sommige gevallen kan het gebruik van een zitverhoger, zitverhoger met rugleuning, gordelkapje en gordelverlenging noodzakelijk of gewenst zijn. De opdrachtgever stelt de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van dergelijke standaard hulpmiddelen. Indien ouders/verzorgers afwijkende hulp- of veiligheidsmiddelen (zoals hesjes, speciale riemen, etc.) verlangen zorgen zij er zelf voor dat deze hulpmiddelen beschikbaar zijn bij aanvang rit. Het afwijkende hulp- of veiligheidsmiddel blijft niet in het voertuig achter maar verblijft, in het geval van leerlingenvervoer, gedurende het schoolprogramma op school zodat er geen problemen ontstaan wanneer op een bepaald dagdeel een ander voertuig komt voorrijden.

Daarnaast kan het voorkomen dat een reiziger bijvoorbeeld een rollator, (sport)rolstoel, hulp-hond, sociale hond (soho), blindengeleidehond, kleine huisdieren of enige reisbagage mee moet nemen tijdens het vervoer. De Regiecentrale zal dit aangeven. 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 stimuleert het gebruik van schone en duurzame transportbrandstoffen. Duurzaamheid is om deze reden ook een onderdeel van de gunning van onderhavige opdracht.

Ten aanzien van milieuvriendelijkheid worden de volgende eisen gesteld aan de voertuigen:

- a. Per 1 januari 2024 dient 20% van het in te zetten materieel zero-emissie te zijn. Tot en met 31 december 2023 dienen alle overige voertuigen minimaal te voldoen aan de Euro 5 norm. Vanaf 1 januari 2024 dienen overige voertuigen vanaf dat moment minimaal te voldoen aan de Euro 6 norm.
- b. Indien nieuwe (niet tweedehands) voertuigen worden aangeschaft voor de uitvoering van het onderhavige vervoer dienen deze te voldoen aan de hoogst geldende milieunorm op het moment van aanschaf.
- c. Het onderhoudssysteem van de voertuigen moet erop gericht zijn de milieubelasting van de voertuigen tot een minimum te beperken.

4.5. Uitwisseling informatie Regiecentrale - uitvoering

4.5.1. Algemeen

De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Regiecentrale altijd inzicht heeft in de status van de rit en de locatie van het voertuig. De opdrachtnemers leveren middels zogenaamde statusmeldingen, realtime, de uitvoerings-



gegevens aan de Regiecentrale. 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:

- a. 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.
- b. 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.
- c. Realtime datacommunicatie en realtime data-uitwisseling van statusmeldingen vindt foutloos plaats.
- d. Indien de Regiecentrale ervoor kiest de communicatie met de voertuigen en chauffeurs en de ritregistratie op andere wijze te organiseren dient de opdrachtnemer hieraan volledige medewerking te verlenen.
- e. De BCT moet inloggen bij de Regiecentrale en moet binnen het vraagafhankelijk vervoer een bon kunnen printen volgens nadere specificatie. De paslezer moet ook beschikbaar zijn.
- f. 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 60 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.

Daarnaast dient ook mondeling contact mogelijk te zijn tussen de Regiecentrale en de chauffeur. De chauffeur dient tenminste te beschikken over een mobiele telefoon en kan handsfree bellen. De opdrachtnemer geeft in dataterugkoppeling aan welke chauffeur het voertuig bestuurt en op welk telefoonnummer deze in noodgevallen bereikbaar is.

4.5.2. Statusmeldingen

De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Regiecentrale altijd inzicht heeft in de status van de rit en de locatie van het voertuig. De opdrachtnemers leveren middels zogenaamde statusmeldingen, realtime, de uitvoeringsgegevens aan de Regiecentrale. Hiervoor dient minimaal iedere 60 seconden en bij alle statusmeldingen de GPS-locatie te worden aangeleverd. De voertuigen van de opdrachtnemers verwerken en produceren statusmeldingen en sturen deze door aan de Regiecentrale. Indien deze status niet in overeenstemming is met de opvatting van de reiziger dan neemt de Regiecentrale contact op met de betreffende uitvoerder (chauffeur in voertuig/ opdrachtnemer) om dit te verifiëren.

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.

4.5.3. Dataprotocol



Na gunning stellen de Regiecentrale en de opdrachtnemers een definitief dataprotocol op die de wijze regelt waarop alle gegevens die te maken hebben met de rituitvoering worden uitgewisseld en aangeleverd en hoe gecommuniceerd kan worden bij uitval van de datacommunicatie.

Gedurende de implementatie worden afspraken gemaakt over de te hanteren (voertuig)nummering, waarbij de (voertuig)nummering van de Regiecentrale leidend is. De opdrachtnemer is verplicht deze (voertuig)nummering over te nemen.

4.6. Ritregistratie

4.6.1. Voorwaarden

Het registreren van data is van groot belang. In principe dienen alle ritten dan ook aangeleverd te worden met geautomatiseerd gelogde in- en uitstaptijden, gps-posities, statusmeldingen, etc. conform het dataprotocol.

De Regiecentrale realiseert zich dat er incidenteel sprake kan zijn van niet functionerende data-apparatuur of problemen in de verzending. Een niet-datarit is een rit waar geen of onvolledige geautomatiseerd gelogde gegevens van beschikbaar zijn. Bijvoorbeeld van de in- en uitstaptijd en 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. Op eerste verzoek van de Regiecentrale of opdrachtgever dient de betreffende informatie binnen 48 uur aangeleverd te worden.

Datacommunicatie tussen de Regiecentrale en voertuigen is essentieel. Afwijking is alleen mogelijk indien blijkt dat de gestelde eis naar oordeel van de opdrachtgever niet reëel is.

Minimaal vier weken voor de exploitatiestart organiseert de Regiecentrale een acceptatietest waarbij de datacommunicatie tussen opdrachtnemer en Regiecentrale volledig operationeel dient te zijn. Voertuiggegevens en NAW-gegevens van chauffeurs dienen op dat moment bij de Regiecentrale bekend te zijn. Regiecentrale en opdrachtnemers maken tijdens de implementatieperiode concrete werkafspraken over de uitvoering van de terugbelservice. De kosten van de terugbelservice zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

4.6.2. Ritregistratie en vervoerpas

Reizigers met uitzondering van routegebonden vervoer reizigers hebben mogelijk een vervoerpas. De chauffeur dient deze pas bij begin en einde van de rit door middel van een magneetstrip of andere techniek 'leesbaar' te laten zijn voor de in het voertuig aanwezige kaartlezer. De chauffeur dient ervoor te zorgen dat in minimaal 95% van de ritten de vervoerpas wordt gebruikt. Indien reizigers niet in het bezit zijn van een vervoerpas of deze niet bij zich hebben, dient de chauffeur de rit handmatig te starten of eindigen.

Indien de Regiecentrale op een andere wijze de ritregistratie wenst te organiseren dient de opdrachtnemer hieraan volledige medewerking te verlenen.



5. PLANNING EN INZET CAPACITEIT

5.1. Basepoints

Voor de inzet van de vervoercapaciteit binnen categorie 1 en 2 wordt gewerkt vanuit basepoints. Een basepoint wordt gehanteerd voor de berekening van de inzettijd die de Regiecentrale bepaalt. Een dienst start hiermee altijd vanaf een basepoint en eindigt op datzelfde basepoint. Het basepoint is gebaseerd op het 6-cijferige postcodegebied. In onderhavige opdracht betreft het volgende basepoints (na gunning worden in onderling overleg de definitieve 6-cijferige postcodes vastgelegd):

- a. Goes (postcode 4462);
- b. Zierikzee (postcode 4301);
- c. Tholen (postcode 4693).

Een basepoint geldt voor het vraagafhankelijk vervoer daarnaast als fysiek startpunt bij het begin van een ingeplande dienst van een voertuig. Dit betekent dat de chauffeur zich bij aanvang van de dienst moet melden binnen het gebied van het basepoint (straal van maximaal 1 kilometer vanaf het basepoint). Voor het routegebonden vervoer is het fysiek melden bij het basepoint niet van toepassing. Deze routes zijn vooraf gepland en worden volgens de planning uitgevoerd.

De wijze van planning en bestelling van de capaciteit per categorie en wijzigingen hierin is hierna beschreven.

5.2. Planning en bestelling capaciteit

- a. De Regiecentrale maakt een inzettrooster en verstrekt dit aan de opdrachtnemer. In het inzettrooster wordt per dag van de week, per tijdvak (op 30 minuten), per voertuigcategorie aangegeven welke voertuigcapaciteit is besteld.
- b. Voor het routegebonden vervoer wordt per route een vaste inzettijd van/naar het basepoint berekend (routetijd) en aangegeven voor welke routes welke vaste chauffeur nodig is.
- c. In geval van pauzes zal tussen de chauffeur en Regiecentrale afstemming plaatsvinden. De beslissing hierover neemt de Regiecentrale, met inachtneming van de Arbeidstijdenwet.
- d. De eerste versie van inzettrooster is een zo goed mogelijke voorspelling van de benodigde capaciteit op de verschillende momenten in de week en de dag.
- e. Het inzettrooster wordt door de Regiecentrale regelmatig 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 de bestelling. Hiervoor geldt de afmeld- en oproepprocedure zoals opgenomen in de volgende paragrafen. De procedure voor bestelling van capaciteit kan in overleg tussen Regiecentrale en opdrachtnemer worden gewijzigd. Besluit hiervoor ligt bij Regiecentrale.
- f. Het inzettrooster is de bestelling waarvoor de opdrachtnemer een leveringsverplichting heeft.
- g. Tussentijdse terugkeer naar het basepoint kan alleen in opdracht van de Regiecentrale.
- h. De opdrachtnemer heeft geen inspraak in het inzettrooster, wel kan zijn advies worden gevraagd.
- i. De Regiecentrale verstrekt voorafgaand aan de start het inzettrooster voor elke dag van uitvoering. Op dit inzettrooster worden doorlopend de mutaties verwerkt.
- j. De Regiecentrale verstrekt het inzettrooster voor elke dag van uitvoering minimaal 28 dagen voorafgaand.



- k. Er worden gedurende de implementatieperiode werkafspraken gemaakt tussen Regiecentrale en opdrachtnemer over de exacte wijze en momenten waarop de inzetroosters worden verstrekt en bijgewerkt, waarbij de opdrachtnemer verplicht is het rooster in te voeren in een online portal.

Ter indicatie van de benodigde vervoercapaciteit en voorziene inzet in een gemiddelde week is in bijlage 1 een indicatie gegeven van de verwachte inzet op de verschillende dagen in de week. Aan deze inzetroosters 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 kan worden gewezen op een alternatieve planning. De opdrachtgever heeft gedurende de opdracht te allen tijde het recht een planning te wijzigen, bijvoorbeeld doordat leerlingen/jeugdigen niet (meer) of juist wel gecombineerd mogen worden of omdat kostenbesparingen kunnen worden gerealiseerd. De wijzigingen dienen door de opdrachtnemer zonder nadere voorwaarden of aanpassing van de tarieven per omgaande te worden uitgevoerd.

5.3. Wijziging geplande capaciteit categorie 1

Het initiële inzetrooster wordt door de Regiecentrale bijgewerkt op basis van bijgestelde verwachtingen. Hiervoor gelden de regels zoals hierna beschreven.

5.3.1. Afmelding capaciteit

- a. De Regiecentrale heeft de mogelijkheid om de ingeplande vervoercapaciteit tot 20.00 uur voorafgaand aan de dag waarop de capaciteit is ingepland kosteloos uit het rooster af te melden.
- b. Na 20.00 uur wordt er vanuit de Regiecentrale geen wijziging meer doorgevoerd met betrekking tot de ingeplande vervoercapaciteit voor de volgende dag.
- c. De Regiecentrale heeft de mogelijkheid om de geplande vervoercapaciteit gedurende de dienst tot 30 minuten voor de geplande eindtijd kosteloos in te korten. De tijd dat de dienst daardoor eerder stopt wordt door de opdrachtgever niet vergoed aan de opdrachtnemer.

5.3.2. Oproep extra capaciteit

- a. De Regiecentrale heeft de mogelijkheid extra vervoercapaciteit – zonder toeslag - op te roepen.
- b. De Regiecentrale heeft de mogelijkheid om de geplande vervoercapaciteit gedurende de dienst tot 30 minuten na de geplande eindtijd zonder toeslag te verlengen. De tijd dat de dienst daardoor later stopt wordt tegen het geoffreerde beschikbaarheidstarief vergoed aan de opdrachtnemer.

5.4. Wijziging geplande capaciteit categorie 2

- a. De opdrachtnemer heeft een leveringsplicht en mag zich niet beroepen op calamiteiten. Mutaties vanuit de opdrachtgever worden door de Regiecentrale in vijf kalenderdagen verwerkt en (indien het een nieuwe route betreft) gestart. Mutaties kunnen gevolgen hebben voor de indeling van routes, lengte van de routes en de capaciteit. De opdrachtnemer heeft een verplichting alle medewerking hieraan te verlenen en deze capaciteit binnen het routegebonden vervoer te leveren.
- b. De Regiecentrale heeft de mogelijkheid om de ingeplande vervoercapaciteit tot 90 minuten voorafgaand aan de aanvangstijd van de route af te melden zonder vergoeding.



- c. Afmeldingen binnen 90 minuten voor aanvang van de geplande starttijd van de route worden 100% vergoed.

5.5. Levering van capaciteit

- a. Als een ingeroosterd voertuig onverwachts uitvalt dient de opdrachtnemer een nieuw voertuig beschikbaar te stellen binnen maximaal 60 minuten.
- b. De Regiecentrale heeft het recht om, als een opdrachtnemer onverhoopt verzuimt te leveren, capaciteit in te huren via een andere gecontracteerde vervoerder of de vrije markt. Alle kosten die hiermee gemoeid zijn worden in rekening gebracht bij de opdrachtnemer. Daarnaast vindt er vanzelfsprekend geen vergoeding plaats van de verzuimde uren en kan een boete worden opgelegd zoals beschreven in paragraaf 6.8.

5.6. 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 het vervoer te beperken danwel uit te breiden zonder aanpassing van de overeenkomst.

De aanleiding hiervoor kan ontstaan door wijzigingen in wet- en regelgeving, jurisprudentie en de financiële situatie en beleid van de gemeenten. Dit kan onder andere met betrekking tot reizigersgroepen en verantwoordelijkheden van de opdrachtgever daarin, de reikwijdte van het vervoer, het aantal reizigers, openingstijden, het aantal toegekende kilometers per reiziger, de reizigersbijdrage, het aantal subsidiabele kilometers en al dan niet specifieke (punt)bestemmingen. Tevens kan dit ook van toepassing zijn bij onvoorziene situaties die van invloed zijn op de hele maatschappij, zoals maatregelen naar aanleiding van bijvoorbeeld een pandemie.

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. Daarnaast streeft de Regiecentrale naar optimale efficiency bij de uitvoering van het doel-groepenvervoer. Dit laatste betreft bijvoorbeeld de afstemming tussen verschillende vervoervormen, de wijze waarop vervoerstromen slim aan elkaar gekoppeld kunnen worden, afstemming over begin- en eindtijden van activiteiten en de terugkoppeling vanuit de Regiecentrale richting beleidsafdelingen bijvoorbeeld over optimalisatie van (de kenmerken van) het vervoeraanbod. Hierdoor bestaat tijdens de exploitatieperiode de mogelijkheid dat schommelingen in het vervoervolume en/of veranderingen in de wijze van planning leiden tot structurele veranderingen in het aantal inzeturen. De Regiecentrale monitort maandelijks de langere termijn ontwikkelingen in het vervoervolume.

Tijdens de contractperiode is het echter ook mogelijk dat structureel in het inzetrooster extra vervoercapaciteit nodig is omdat instroom van nieuwe reizigersgroepen of uitbreiding van bestaande reizigersgroepen is voorzien. De opdrachtgever/Regiecentrale zal deze structurele vervoercapaciteit oproepen bij de gecontracteerde opdrachtnemer.



Indien de Regiecentrale onvoldoende vervoercapaciteit kan verkrijgen kan een beroep worden gedaan op de aangeboden structurele vervoercapaciteit die is af te nemen bij andere basepoints. Indien capaciteit niet geleverd kan worden dient capaciteit separaat ingekocht te worden.

Wijzigingen of aanpassingen die van grote invloed zijn op deze opdracht worden uitsluitend doorgevoerd nadat de opdrachtgever de opdrachtnemer hierover minimaal één maand vooraf heeft geïnformeerd. De opdrachtnemer is verplicht hieraan alle medewerking te verlenen. Partijen treden met elkaar in overleg. Indien er sprake is van een aanzienlijke daling van het vervoersvolume binnen categorie 1, waarbij de oorzaak *buiten* de invloedssfeer van de opdrachtgever ligt – bijvoorbeeld door maatregelen naar aanleiding van een pandemie - zal er sprake zijn van een minimum omzetgarantie. De opdrachtgever hanteert in voorkomende situaties een compensatieregeling zoals beschreven in paragraaf 6.6.



6. VERGOEDINGSSYSTEMATIEK

6.1. Vergoeding

6.1.1. Beschikbaarheidstarief

- a. De vergoeding aan de opdrachtnemer bestaat uit het vaste beschikbaarheidstarief per uur per categorie (inschrijfprijs) maal de inzettijd, inclusief pauzetijd die primair voortkomt uit de inzettijd voor vervoer in opdracht voor de Regiecentrale en op aanwijzing van de Regiecentrale en conform de Arbeidstijdenwet wordt genoten. Het beschikbaarheidstarief per uur (voertuig plus chauffeur) per categorie dient inschrijver op te geven op het inschrijfformulier.
- b. Voor categorie 1 (vraagafhankelijk vervoer) geldt dat de inzettijd wordt bepaald op basis van de daadwerkelijke inzet inclusief wettelijke pauzetijd (conform artikel 5:4 Arbeidstijdenwet):
 - Dienst langer dan 5,5 uur en tot 10 uur: 0,5 uur pauze;
 - Dienst langer dan 10 uur: 0,75 uur pauze.
- c. Binnen categorie 2 (routegebonden vervoer) is er geen sprake van een toekenning van pauzes.
- d. Voor de afrekening van de inzettijd geldt per dienst een afronding op hele minuten naar beneden. De opdrachtnemer ontvangt op basis van het geoffreerde tarief een vergoeding op basis van het daadwerkelijk uitgevoerde rooster met inachtneming van de gestelde regels zoals omschreven in hoofdstuk 5.

6.1.2. Inzettijd categorie 1

Bij het vraagafhankelijk vervoer geldt dat de inzettijd wordt bepaald op basis van de daadwerkelijke inzet, inclusief wettelijke pauzetijd. Voor de afrekening van de inzettijd geldt per dienst een afronding op hele minuten naar beneden. De opdrachtnemer ontvangt op basis van het geoffreerde tarief een vergoeding op basis van het daadwerkelijk uitgevoerde rooster met inachtneming van de gestelde regels zoals omschreven in hoofdstuk 5.

6.1.3. Vaste inzettijd categorie 2

- a. Voor het routegebonden vervoer binnen categorie 2 stelt de Regiecentrale een vaste inzettijd vast per route en/of combinaties van routes.
- b. Deze inzettijd wordt bepaald op basis van de snelste route met de laatste versie van het softwareprogramma Easy Travel of een andere minimaal gelijkwaardige routeplanner die goedgekeurd is door de opdrachtgever. Hiervoor gelden de volgende instellingen:

Wegtype	Gem. 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

- c. Bij de inzettijd die resulteert uit Easy Travel mag in totaliteit per rit één minuut in- en uitstaptijd per reiziger worden opgeteld. Voor een rolstoelgebonden reiziger mag in totaliteit maximaal vier minuten in- en uitstaptijd bij de bepaalde inzettijd worden opgeteld per rit.
- d. Door de Regiecentrale wordt rekening gehouden met structurele vertragingen ten opzichte van de voorgeplande tijd.
- e. Op routes waar structureel aantoonbaar is dat de snelste tijd niet realistisch is zal – na overleg en goedkeuring door de Regiecentrale - de werkelijke tijd worden berekend en vergoed.

6.2. Wachtijd categorie 2

In geval van aansluitende routes wordt maximaal 30 minuten wachtijd vergoed. Hierna geldt de tijd van basepoint tot basepoint.

6.3. Innen reizigersbijdrage

- a. De opdrachtnemer int binnen categorie 1 de door de Regiecentrale opgegeven reizigersbijdrage via een cashless betalingssysteem. Er vindt in het voertuig geen contante betaling plaats. Alleen voor de reizigers van de Flextaxi worden, vooralsnog, contant betaald in het voertuig.
- b. In de implementatie worden mogelijk aanvullende afspraken gemaakt over nieuwe vormen van cashless betaling. De opdrachtnemer dient hieraan medewerking te verlenen. Voor opdrachtnemer zijn aan deze betalingsvorm geen kosten verbonden. Opdrachtgever vereist dat de voertuigen hiervoor voorzien zijn van pinapparatuur.
- c. Deze reizigersbijdrage maakt geen deel uit van de vergoeding aan de opdrachtnemer en wordt afgedragen op de factuur, zoals omschreven in paragraaf 6.9.
- d. Indien de opdrachtgever besluit om een andere betalingswijze te gaan hanteren, dan is de opdrachtnemer verplicht hier medewerking aan te verlenen.

6.4. Aanvullende vergoedingen

6.4.1. Opslag rolstoelvervoer

Er geldt een opslag van 15% op het beschikbaarheidstarief bij de inzet van een rolstoelbus in opdracht van de Regiecentrale (ook als hierin geen rolstoelafhankelijke reizigers worden vervoerd).



Vergoeding vindt plaats op basis van het gedurende de (aansluitende) route noodzakelijke voertuigtype. Dus als er een rolstoelbus voor een deel van de route noodzakelijk is wordt deze de gehele route vergoed. Als om technische reden een voertuigwissel plaatsvindt blijft vergoeding gebaseerd op het eerder ingezette voertuigtype.

6.4.2. Begeleiding categorie 2

De opdrachtnemer ontvangt een vergoeding voor de inzet van een begeleider als de Regiecentrale dit verzoekt (zie paragraaf 2.4.5). In geval van begeleiding in te zetten door de opdrachtnemer zal hiervoor een uurtarief van € 22,00 ex. btw worden betaald met een minimum van één uur per rit. De te vergoeden tijd start vanaf het moment dat de begeleider instapt en stopt wanneer de begeleider uitstapt.

6.4.3. Bijeenkomsten categorie 1 en 2

De opdrachtnemer ontvangt voor de aanwezigheid bij informatiebijeenkomsten voor iedere chauffeur een vergoeding (zie paragraaf 3.8). De vergoeding bedraagt € 22,00 ex. btw per uur. Per persoon wordt per contractjaar maximaal twee uur vergoed. De vergoeding vindt plaats op basis van getekende presentielijsten.

6.5. Indexering

- a. De opdrachtgever indexeert jaarlijks, per 1 januari, de tarieven conform de kostenontwikkeling die jaarlijks wordt berekend door Panteia/NEA (NEA-index taxi).
- b. De indexering is enkel van toepassing op de geoffreerde beschikbaarheidstarieven.
- c. De eerste mogelijkheid voor indexering vindt plaats per 1 januari 2024.

6.6. Compensatieregeling

Vanwege de huidige ontwikkelingen met betrekking tot het vervoersvolume (vanwege de recente Coronacrisis) wenst de opdrachtgever de opdrachtnemer te compenseren voor een mogelijke daling van het vervoersvolume binnen onderhavige opdracht. Deze compensatieregeling is nadrukkelijk én uitsluitend van toepassing indien er sprake is van oorzaken die *buiten* de invloedssfeer van de opdrachtgever liggen. Deze regeling is niet van toepassing indien er sprake is van doorgevoerde maatregelen vanuit de opdrachtgever die van invloed kunnen zijn op het vervoersvolume (zie paragraaf 5.5).

6.6.1. Categorie 1

De opdrachtgever garandeert per vastgestelde periode per basepoint een minimale afname (in voertuiguren). 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 de werkelijke inzeturen onder het aangegeven minimum ligt - én de compensatieregeling van toepassing wordt verklaard - wordt het verschil gecompenseerd zoals is vastgelegd in bijlage 3.

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



6.6.2. Categorie 2 en 3

De opdrachtgever compenseert – indien de compensatieregeling van toepassing wordt verklaard - 70% van de routeomzet per niet uitgevoerde rit. De vergoeding wordt gebaseerd op het op dat moment geldende routetarief. Deze regeling is nadrukkelijk niet van toepassing bij bijvoorbeeld uitval van routes door feest-, studie- of vakantiedagen of het uitvallen van routes in verband met afwezigheid van de reizigers.

6.7. TX-keurmerk

De opdrachtgever vindt het belangrijk dat de inschrijver inclusief de onderaannemers in het bezit zijn van het TX-keurmerk (of aantoonbaar vergelijkbaar), danwel 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 niet bezit/kwijtraakt, dan hanteert de opdrachtgever per de eerste dag van de eerstvolgende maand een korting (malus) van 3% op de geoffreerde uurtarieven voor de verschillende voertuigtypes. De opdrachtnemer is verplicht dit te melden bij de Regiecentrale. 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.

6.8. Monitoring en handhaving contract

6.8.1. Prestatie indicatoren

Opdrachtgever, Regiecentrale en opdrachtnemer maken afspraken over een Service Level Agreement (SLA) waarin een set Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) is opgenomen. KPI's die de opdrachtgever tenminste per opdrachtnemer hanteert zijn:

- a. Vraaglevering op voertuigniveau volgens het inzettrooster en aansturing Regiecentrale.
- b. Kwaliteit chauffeurs volgens het Programma van Eisen op basis van administratieve controles en controles op de weg.
- c. Kwaliteit van voertuigen volgens het Programma van Eisen op basis van administratieve controles en controles op de weg.
- d. Het aantal gegronde (repeterende) klachten per chauffeur.
- e. Juist gebruik van de boordcomputer (per chauffeur).
- f. Gebruik terugbelservice.



6.8.2. Boeteregeling

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/ Regiecentrale wenst uit te gaan van een goede vertrouwensrelatie met de opdrachtnemer, maar wil naleving van de gemaakte afspraken ook kunnen afdwingen. De opdrachtnemer voert de opdracht uit volgens dit Programma van Eisen en de eigen aanbieding (gunningscriteria).

De volgende boetes worden direct verrekend in de facturatie en ingehouden bij de opdrachtnemer:

Boetebedragen zoals die van toepassing zijn op de dag of elke dag van vaststellen van de tekortkoming	Boete ex. btw
De opdrachtnemer voldoet niet aan de in het bestek opgenomen personeelseisen (hoofdstuk 3 m.u.v. paragraaf 3.2). Per niet nagekomen criterium, per dag:	€ 500,00
De opdrachtnemer voldoet niet aan de in het bestek opgenomen voertuigeisen (hoofdstuk 4)*. Per niet nagekomen criterium, per voertuig per dag:	€ 500,00
De opdrachtnemer voldoet niet aan de in het bestek opgenomen afspraken met betrekking tot de planning en inzet capaciteit (hoofdstuk 5). Per niet nagekomen criterium, per dag:	€ 1.000,00
De opdrachtnemer voldoet niet aan de in het bestek opgenomen eisen met betrekking tot het functioneren van de sleutelfunctionaris en de vervanger (hoofdstuk 3, paragraaf 3.2). Per niet nagekomen criterium, per dag:	€ 1.000,00

*eisen met betrekking tot duurzaamheid vallen hier niet onder, zie paragraaf 6.8.3.

De opdrachtgever kan daarnaast de opdrachtnemer verplichten om naar aanleiding terugkerende klachten en/of tekortkomingen een verbeterplan op te stellen. Hierin dient de opdrachtnemer concrete verbetervoorstellen op te nemen inclusief de tijdsplanning. Dit verbeterplan moet binnen een week na het eerste verzoek worden overhandigd aan de opdrachtgever.

Dagelijkse omissies worden door de Regiecentrale vastgelegd in het Regiotaxi Ticket Systeem (RTS). Zie ook hoofdstuk 7 'Klachten'.

Tijdens de jaarlijkse contractgesprekken worden de tekortkomingen, opgelegde boetes en verbeterpunten besproken. Deze gesprekken worden ook meegenomen in het besluit om de overeenkomst al dan niet te verlengen.

6.8.3. Direct opeisbare boete duurzaamheid

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

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



Daarnaast moet de opdrachtnemer bij de factuur een plan van aanpak aanleveren op welke wijze ervoor wordt gezorgd dat wordt voldaan aan de geoffreerde duurzaamheid (inclusief planning).

6.8.4. Ontbinding overeenkomst

Onverminderd het bepaalde in artikel 6:265 BW heeft de opdrachtgever het recht om de overeenkomst te ontbinden, zonder dat de opdrachtnemer recht heeft op enige vorm van schadevergoeding indien:

- a. Er een bedrag van € 50.000,00 aan boetes is verbeurd.
- b. De Regiecentrale gedurende een periode van 30 aaneengesloten dagen in totaal meer dan 15 boetes heeft opgelegd.
- c. Er gedurende één maand meer dan 15 gegronde klachten zijn ontvangen.
- d. Het implementatieplan als bedoeld in paragraaf 8.1 niet of niet tijdig wordt ingediend of indien naar het oordeel van de opdrachtgever uit het implementatieplan en/of de opgevraagde bewijsstukken niet of onvoldoende blijkt dat de opdrachtnemer de overeenkomst zal uitvoeren overeenkomstig zijn aanbieding vanaf de eerste dag van uitvoering van de overeenkomst.
- e. Het door de opdrachtgever opgedragen verbeterplan niet of niet tijdig wordt ingediend, dan wel naar het oordeel van de opdrachtgever niet of onvoldoende blijkt dat het verbeterplan binnen een redelijke termijn kan resulteren in uitvoering van de werkzaamheden conform de overeenkomst, dan wel de opdrachtnemer zich niet houdt aan het door hem opgestelde verbeterplan.
- f. De opdrachtnemer niet langer voldoet aan de geschiktheidseisen of op hem een uitsluitingsgrond van toepassing is.
- g. Voor het vervoerbedrijf faillissement is aangevraagd dan wel uitgesproken of, al dan niet voorlopig, surséance van betaling is aangevraagd of verleend.

De opdrachtgever heeft in geval van ontbinding het recht om een overeenkomst aan te gaan met de opvolgend inschrijver met wie een reservebankovereenkomst is gesloten.

6.9. Facturering

Iedere maand vindt verrekening plaats voor de geleverde diensten op basis van het rooster en de uitgevoerde ritten.

- a. De Regiecentrale stelt op basis van de geleverde diensten een concept afrekening op en verstrekt deze aan de opdrachtnemer uiterlijk in de tweede week na afloop van een maand.
- b. De opdrachtnemer dient binnen vier werkdagen een terugkoppeling te geven op de concept factuur en de eventueel ontbrekende gegevens te verstrekken.
- c. Na de terugkoppeling, wordt door de Regiecentrale een definitieve factuur opgesteld die zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk op de laatste werkdag van de volgende maand betaalbaar wordt gesteld.
- d. Na gunning zal afstemming volgen over de definitieve procesafspraken voor de facturering.

Aanvullend voor categorie 1:

- e. De Regiecentrale maakt expliciet onderscheid tussen de gemaakte vervoerkosten door de opdrachtnemer, de ontvangen reizigersbijdragen door de opdrachtnemer en de te ontvangen vergoeding van de opdrachtgever aan de opdrachtnemer. Alle onderdelen zowel in- als exclusief btw. De daadwerkelijke vergoeding bestaat daarmee dus uit de kosten van de opdrachtnemer minus de reeds door de opdrachtnemer geïnde reizigersbijdragen.



7. KLACHTEN

7.1. Definitie klacht

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

7.2. Aanname

- a. Alle klachten komen binnen bij de klachtenlijn en/of de website van de Regiecentrale en worden vastgelegd in het Regiotaxi Ticket Systeem (RTS). Opdrachtnemers kunnen in RTS ook klachten registreren, zoals klachten over reizigers.
- b. De Regiecentrale zorgt voor registratie en afhandeling van de klachten met datum van ontvangst en met een uniek klachtnummer.
- c. Klachten die op een andere plek binnenkomen worden doorgestuurd naar de Regiecentrale.
- d. Een ontvangen klacht over de uitvoering van de dienstverlening wordt na ontvangst digitaal doorgestuurd naar de opdrachtnemer.
- e. De Regiecentrale bewaakt de voortgang van de klachtenafhandeling.
- f. Als betrokkenen klachten rechtstreeks bij de opdrachtnemer in willen dienen, dan dienen zij doorverbonden/doorgestuurd te worden naar de Regiecentrale.

7.3. Afhandeling

- a. Na ontvangst van een klacht verstuurt de Regiecentrale de klacht binnen één werkdag naar de opdrachtnemer.
- b. Uiterlijk vijf werkdagen na ontvangst van de klacht door de opdrachtnemer verstuurt de opdrachtnemer een complete terugkoppeling op de klacht naar de Regiecentrale.
- c. De reactie vanuit de opdrachtnemer bestaat minimaal uit:
 - o Een complete reactie op de in de klacht beschreven zaken.
 - o De oorzaak en indien van toepassing.
 - o Maatregelen die genomen worden om herhaling te voorkomen.
- d. Namens de opdrachtnemer is de sleutelfunctionaris het aanspreekpunt voor de Regiecentrale en hiermee ook verantwoordelijk voor de klachtafhandeling namens de opdrachtnemer.
- e. Elke klacht wordt binnen tien werkdagen na registratie door de Regiecentrale schriftelijk of per email afgehandeld. De dagtekening van de e-mail vanuit de Regiecentrale is leidend.
- f. In dringende situaties neemt de Regiecentrale direct contact op met de opdrachtnemer en wordt door de opdrachtnemer direct de nodige actie ondernomen.
- g. Indien klager zich niet kan verenigen met de klachtafhandeling kan de klager een klaagschrift indienen bij de geschillencommissie taxivervoer.
- h. Bij herhaalde klachten over de uitvoering zal overleg plaatsvinden met de opdrachtnemer over de te nemen maatregelen.



- i. Voorafgaand aan de implementatie wordt door de opdrachtgever een klachtenprocedure vastgesteld. Deze wordt gedurende de implementatie gecommuniceerd door de opdrachtgever en getest door de Regiecentrale en de opdrachtnemer.



8. IMPLEMENTATIE EN EVALUATIE

8.1. Implementatie

- a. De opdrachtgever is tijdens de implementatie en uitvoering van het contract verantwoordelijk voor de voorlichting (basisinformatie) aan de reizigers.
- b. De opdrachtnemer is verantwoordelijk tijdens de implementatie en uitvoering voor de tijdige beschikbaarheid van personeel en materieel.
- c. De opdrachtnemer zorgt binnen haar verantwoordelijkheid voor een implementatieplan binnen 14 dagen na de definitieve gunning.
- d. 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.
- e. Het implementatieplan besteedt in ieder geval aandacht aan: het werven van nieuw personeel, opleiding en instructie van het personeel en de eventuele aanschaf of aanpassing van voertuigen met benodigde apparatuur, de voertuignummering, het testen van de communicatie tussen voertuigen en Regiecentrale en kennismaking met leerlingen in het routegebonden vervoer door de vaste chauffeur.

Tijdens de implementatie stellen de Regiecentrale en opdrachtnemer een calamiteitenprotocol op voor het vervoer. Hierin zal aandacht zijn voor verschillende reizigersgroepen. Ook zal de opdrachtgever bij het opstellen van het calamiteitenprotocol betrokken zijn.

8.2. Evaluatie

Gedurende de contractperiode vindt in het begin van de contractperiode maandelijks overleg plaats tussen de opdrachtgever, de Regiecentrale en de sleutelfunctionaris van 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.

Met enige regelmaat vindt vanuit de opdrachtgever onderzoek plaats naar de feitelijke kwaliteit van de uitvoering van het vervoer en de beleving daarvan door de reizigers. De opdrachtnemer verleent alle medewerking aan dergelijke activiteiten.

De evaluatiegesprekken én onderzoeksresultaten worden meegenomen in het besluit om de overeenkomst al dan niet te verlengen.

8.3. Persoonsgegevens

Vanwege privacygevoelige informatie gelden de volgende voorwaarden:

- a. 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 aldan 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.



- b. 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.
- c. 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.
- d. De door de opdrachtnemer verwerkte reiziger- en ritgegevens zullen door de opdrachtnemer uitsluitend worden verstrekt aan de opdrachtgever of aan een door de opdrachtgever daartoe schriftelijk aan te wijzen derde.
- e. 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.
- f. Er wordt een verwerkersovereenkomst afgesloten.



9. GROOTSCHALIG VERVOER (CATEGORIE 3)

9.1. Uitvoering

- a. Op dit moment vindt er geen vervoer plaats binnen dit perceel.
- b. De opdrachtnemer dient een touringcar (minimaal 19-persoonsbus) met chauffeur beschikbaar te stellen op het door de Regiecentrale gevraagde tijd en plaats conform een voertuigplanning.
- c. De Regiecentrale stelt een planning op voor de uit te voeren routes en stelt hiervoor de beladen inzettijd vast.
- d. De voertuigen staan niet in direct contact met de Regiecentrale. De Regiecentrale houdt contact met de aansturing van de opdrachtnemer.

9.2. Personeel

Voor een chauffeur gelden de volgende eisen:

- a. Voldoet aan de wettelijke eisen voor touringcarchauffeur (op 19-persoonsbus).
- b. Is nooit in contact geweest met justitie en veroordeeld voor relevante zaken betreffende leerlingenvervoer. Hiertoe beschikt opdrachtnemer over een recente (uiterlijk één jaar oud) Verklaring Omtrent Gedrag voor het Onderwijs (VoG) van iedere in te zetten chauffeur. Deze moet op verzoek van opdrachtgever, kunnen worden getoond. Indien gedurende de contractperiode een nieuwe chauffeur of begeleider wordt ingezet van wie nog niet eerder een VoG onderwijs is verstrekt, dient deze verklaring 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 VoG voor het Onderwijs op te vragen. De kosten voor deze (nieuw) op te vragen verklaring voor de betreffende chauffeur of begeleider komt voor rekening van de opdrachtnemer.
- c. Heeft een servicegerichte instelling en past goede sociale vaardigheden toe.
- d. Heeft een goede kennis van wegen, straten en locaties van de scholen, zwembaden en gymzalen binnen het vervoergebied.
- e. Heeft een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal.
- f. Heeft voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal zodat begrijpelijke rapportage mogelijk is.
- g. Is herkenbaar als chauffeur door bijvoorbeeld bedrijfskleding en/of duidelijk zichtbare badge.
- h. Is in het bezit van het certificaat 'Het nieuwe rijden', teneinde het brandstofverbruik en de uitstoot van het vervoer zoveel mogelijk te verminderen of behaalt dit uiterlijk binnen een half jaar na inzet van de betreffende chauffeur voor uitvoering van dit contract.
- i. 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).

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

- a. Ziet erop toe dat de gordels op de juiste wijze worden vastgemaakt.
- b. Zorgt ervoor dat er altijd via een vaste rit wordt gereden, tenzij er wegomleidingen zijn en/of wanneer er andere instructies zijn gegeven door het vervoersbedrijf.



- c. Biedt hulp bij het in- en uitstappen.

9.3. Materieel

De touringcars dienen aan de volgende eisen te voldoen:

- a. De in te zetten voertuigen hebben een capaciteit voor minimaal 19 personen.
- b. Moeten minimaal voldoen aan de Euro 6 norm.
- c. De chauffeur is gedurende inzeturen hands-free telefonisch bereikbaar voor de Regiecentrale.

9.4. Planning en inzetijd

De Regiecentrale stelt het rooster op voor de uit te voeren routes en stelt hiervoor de beladen inzetijd vast. Op het moment van publiceren is er nog geén sprake van vervoer met dit type materieel. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

9.5. Begeleiding routevervoer

Op aangeven van de opdrachtgever reist een begeleider mee op de routes met grootschalig materieel. De begeleider wordt op een nader te bepalen ophaaladres opgehaald en na afloop van de rit op een bestemmingsadres afgezet.

Indien de opdrachtnemer wordt gevraagd de inzet van een begeleider te organiseren, dient de opdrachtnemer rekening te houden met de volgende eisen die aan de begeleiding worden gesteld; de begeleider:

- a. heeft een servicegerichte instelling en heeft goede sociale omgangsvormen;
- b. heeft een goede mondelinge uitdrukingsvaardigheid in de Nederlandse taal;
- c. moet beschikken over een certificaat levensreddend handelen;
- d. verricht geen medische handelingen waar hij of zij niet toe is bevoegd;
- e. beschikt over kennis (door ervaring of door een door de opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroep.

9.6. Vergoeding opdrachtnemer

- a. De vergoeding aan de opdrachtnemer bestaat uit een vergoeding per beladen inzetuur.
- b. Iedere maand vindt verrekening plaats door vermenigvuldiging van de som het geoffreerde tarief maal het aantal inzeturen. De Regiecentrale stelt maandelijks het te factureren bedrag vast.
- c. De eerste indexering vindt plaats per 1 januari 2024 aan de hand van de NEA-index.
- d. Opdrachtnemer laat jaarlijks een accountantscontrole uitvoeren door een gecertificeerd accountant waaruit de juistheid en de volledigheid blijkt van de gemaakte vervoerkosten en de geïnde en afgedragen reizigersopbrengsten. De kosten van deze accountantscontrole zijn voor rekening van opdrachtnemer.



- e. De opdrachtnemer dient de facturen binnen 14 kalenderdagen na het einde van de desbetreffende maand in te dienen. De Regiecentrale betaalt dan binnen 10 kalenderdagen na ontvangst van de factuur.
- f. De opdrachtnemer geeft in een maandfactuur de onderbouwing weer van de gereden ritten. Hierin dienen wijzigingen in de ritplanning eveneens meegenomen te worden.

9.7. Aanvullende vergoedingen

De opdrachtnemer ontvangt een vergoeding voor de inzet van een begeleider als de Regiecentrale dit verzoekt (zie paragraaf 9.5). In geval van begeleiding in te zetten door de opdrachtnemer zal hiervoor een uurtarief van € 22,00 ex. btw worden betaald met een minimum van één uur per rit. De te vergoeden tijd start vanaf het moment dat de begeleider instapt en stopt wanneer de begeleider uitstapt.

9.8. Klachten

Zie hoofdstuk 7.

9.9. Implementatie en communicatie

Zie hoofdstuk 8.



BIJLAGEN



1 INZETROOSTERS

De volgende inzetroosters zijn separaat digitaal beschikbaar gesteld:

Bijlage A: Inzetrooster categorie 1 - huidig

Bijlage B: Inzetroosters categorie 2 - huidig



2 BEGRIPPENLIJST

- a. Agendasoftware:
Software van de Regiecentrale die zorgt voor een efficiënte planning en validatie, autorisatie, identificatie en administratieve afhandeling van financiële en reizigers gegevens.
- b. Basepoint:
6-cijferig postcodegebied waarbinnen de dienst opgestart moet worden en geldt als startmoment voor de te vergoeden inzetijd.
- c. Beperkingen in combineren:
Mate waarin een reiziger gecombineerd kan/mag worden met andere reizigers(groepen).
- d. Cliënt Wmo-bg:
Persoon die vanuit de Wmo op basis van een indicatie vervoer recht heeft op vervoer van/ naar dagbestedingslocaties.
- e. Cliënt Wlz:
Persoon die vanuit de Wet langdurige zorg en onder verantwoordelijkheid van de zorg-aanbieder op basis van een indicatie vervoer recht heeft op vervoer van/naar dagbestedings-locaties.
- f. Categorie:
Deel van de opdracht.
- g. Combinatiegraad:
De gemiddelde bezetting van een voertuig op systeemniveau.
- h. Dataprotocol:
Protocol die de wijze regelt waarop alle gegevens die te maken hebben met de rituitvoering worden uitgewisseld tussen Regiecentrale en opdrachtnemer(s).
- i. Deur-tot-deur vervoer:
Het vervoeren en begeleiden vanaf en naar de deur van de woning of de deur van het vertrek- of bestemmingsadres. Wanneer het een wooncomplex of flatgebouw betreft dan vormt de centrale ingang van het wooncomplex, i.c. de centrale benedeningang voor het betreffende huisnummer, de deur.
- j. Dispatch:
Het verdelen en toekennen van geplande ritten over beschikbare voertuigen.
- k. Deur-tot-halte vervoer:
Vervoer tussen een deur en een halteplaats zoals gebruikelijk in het openbaar vervoer en overige door de opdrachtgever aan te wijzen halteplaatsen en/of opstapplaatsen.
- l. Inzetrooster:
Door de Regiecentrale op te stellen rooster waarin de in te zetten vervoercapaciteit door opdrachtnemers wordt vastgelegd.
- m. Jeugdige:
Persoon die in het kader van de Jeugdwet vervoer nodig hebben voor begeleiding of behandeling.
- n. Kanteling:
Nieuwe manier van werken in het sociale domein waarin zodanig wordt gewerkt dat de eigen kracht van de inwoner en zijn sociale netwerk maximaal worden benut.
- o. Kanteling in vervoer:
Nieuwe benadering van mobiliteitsvraagstukken waarin zodanig wordt gewerkt dat de eigen kracht van de inwoner en zijn sociale netwerk maximaal worden benut bij het oplossen van mobiliteitsvraagstukken.



- p.** Leerling:
Persoon die op basis van de gemeentelijke verordening recht heeft op aangepast vervoer per taxi tussen een huisadres of opstapplaats en school.
- q.** Operationele regie:
Advies op beschikbare reismogelijkheden, ritaanname, planning en dispatch.
- r.** OV-advies:
Reisadvies per openbaar vervoer dat door de Regiecentrale - op aangeven van gemeenten of provincie – vrijwillig of dwingend wordt gegeven aan reizigers en dat voldoet aan door de opdrachtgevers bepaalde kwaliteitscriteria.
- s.** Openbaar vervoer:
Personenvervoer dat openbaar toegankelijk is en vaak in de vorm van een lijndienst wordt uitgevoerd in opdracht van een (decentrale) overheid die daarmee de rol van ov-autoriteit vervult.
- t.** Flexitaxi-reiziger:
Dit zijn personen zonder een gemeentelijke indicatie die gebruik maken van vraagafhankelijk vervoer op momenten dat het reguliere openbaar vervoer niet voorziet in een passende verbinding.
- u.** Programma van Eisen:
Het deel van de aanbestedingsdocumenten waarin de eisen met betrekking tot de uitvoering van het contract wordt beschreven inclusief contractuele voorwaarden.
- v.** PW:
Participatiewet.
- w.** Reizigersgroep:
Een groep reizigers of doelgroep met uniforme kenmerken die – al dan niet op basis van indicatie - gebruik maakt van voor hen geschikt vervoer.
- x.** Reiziger:
Persoon die gebruik mag maken of maakt van het vervoer dat valt onder regie van de Regiecentrale.
- y.** Reizigersbijdrage:
Bedrag die de reiziger per rit betaalt aan de gemeente en die geïnd dient te worden door Regiecentrale of opdrachtnemer.
- z.** Reizigerspanel:
Panel bestaande uit een vertegenwoordiging van reizigers.
- aa.** Reizigersprofiel:
Persoonlijk profiel van de reiziger waarin de gemeente NAW-gegevens en specifieke kenmerken van de reiziger vastlegt die relevant zijn voor de uitvoering van het vervoer/het maken van een verplaatsing.
- bb.** Reizigersgroep:
Groep van reizigers die op basis van een bepaalde wet- of regelgeving toegang hebben tot vervoer dat wordt aangestuurd door de Regiecentrale.
- cc.** Regiecentrale:
Organisatie die zorg draagt voor de operationele en tactische regie over één of meerdere vormen van vervoer gericht op een efficiënte uitvoering in het belang van de opdrachtgever(s) en die tevens een informerende en adviserende rol functie heeft richting de reizigers.
- dd.** Rolstoelvoertuig:
Voertuig met maximaal acht zitplaatsen voor reizigers, waarvan minimaal 2 rolstoelplaatsen.
- ee.** Routegebonden vervoer:
Vervoer van één of meer reizigers die in min of meer vaste frequentie en samenstelling reizen per taxi tussen hun woonadres en een activiteitenlocatie (school, zorginstelling, werk-voorziening).



- ff. Regiotaxi:
Het huidige collectief vraagafhankelijk vervoer (CVV) van en/of naar het grondgebied van de deelnemende gemeenten.
- gg. RTS:
Regiotaxi Ticket Systeem.
- hh. Statusmelding:
Uitwisseling van uitvoeringsgegevens vanuit het voertuig naar de Regiecentrale de actuele status van een rit aangeeft.
- ii. Stiptheid:
De mate waarin de daadwerkelijke rituitvoering van ritten afwijkt van de afgesproken tijd-stippen.
- jj. Systeemkenmerken:
De spelregels die gelden binnen het vervoersysteem, zoals omrijdtijd, vooraanmeldtijd en marges rondom de gewenste ophaaltijd.
- kk. Taxibus:
Voertuig met acht zitplaatsen naast de chauffeur.
- ll. Taxi/personenauto:
Voertuig met minimaal 3 volwaardige zitplaatsen voor reizigers.
- mm. Terugbelservice:
Dienst waarbij de reiziger wordt geïnformeerd over het daadwerkelijke ophaalmoment.
- nn. Uitvoering vervoer:
Het beschikbaar stellen van en rijden met het juiste materieel en personeel op de door de Regiecentrale gevraagde tijd en plaats.
- oo. Vervoercapaciteit:
De maximaal benodigde vervoercapaciteit opgenomen in het rooster.
- pp. Vervoerpas:
Persoonlijke pas van een reiziger ten behoeve van identificatie en ritregistratie.
- qq. Vraagafhankelijk vervoer:
Vervoerdienst op afroep die alleen rijdt indien deze door de reiziger vooraf wordt gereserveerd bij de Regiecentrale.
- rr. Opdrachtnemer:
Organisatie die zorgt voor het vervoeren van reizigers aangestuurd door de Regiecentrale.
- ss. WAIJONG:
Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten
- tt. Werknemer sociale werkvoorziening (vervoer participatiewet):
Persoon die op basis van een besluit gebruik mag maken van taxivervoer van/naar een werklocatie.
- uu. Wettelijke pauzes:
Tijden die wettelijk verplicht aan pauze moeten worden besteed volgens de Arbeidstijdenwet.
- vv. Wlz:
Wet langdurige zorg.
- ww. Wmo:
Wet maatschappelijke ondersteuning.
- xx. Wmo-reiziger:
Persoon die op basis van een gemeentelijke indicatie voor Wmo-vervoer beschikt over een vervoerpas voor collectief vervoer in de directe woon- en leefomgeving.
- yy. WSP:
Werkgeversservicepunt.



- zz. WSW:
Wet sociale werkvoorziening.
- aaa. WW:
Werkloosheidswet (uitkering verstrekt door het UWV).
- bbb. WWB:
Wet werk en bijstand.



3 COMPENSATIEREGELING

Basepoint Goes

Van	Tot	Minimumgarantie inzeturen
1-8-2024	31-12-2024	19523
1-1-2025	31-3-2025	11617
1-4-2025	30-6-2025	11617
1-7-2025	30-9-2025	11617
1-10-2025	31-12-2025	11617
1-1-2026	31-3-2026	11617
1-4-2026	30-6-2026	11617
1-7-2026	30-9-2026	11617
1-10-2026	31-12-2026	11617
1-1-2027	31-3-2027	11617
1-4-2027	30-6-2027	11617
1-7-2027	30-9-2027	11617
1-10-2027	31-12-2027	11617
1-1-2028	31-3-2028	11617
1-4-2028	30-6-2028	11617
1-7-2028	30-9-2028	11617
1-10-2028	31-12-2028	11617
1-1-2029	30-3-2029	11617
1-4-2029	31-7-2029	15603

Bij verlenging		
Van	Tot	Minimumgarantie inzeturen
1-8-2029	31-12-2029	19523
1-1-2030	31-3-2030	11617
1-4-2030	30-6-2030	11617
1-7-2030	30-9-2030	11617
1-10-2030	31-12-2030	11617
1-1-2031	31-3-2031	11617
1-4-2031	31-7-2031	15603



Basepoint Zierikzee

Van	Tot	Minimumgarantie inzeturen
1-8-2023	31-12-2023	6314
1-1-2024	31-3-2024	3758
1-4-2024	30-6-2024	3758
1-7-2024	30-9-2024	3758
1-10-2024	31-12-2024	3758
1-1-2025	31-3-2025	3758
1-4-2025	30-6-2025	3758
1-7-2025	30-9-2025	3758
1-10-2025	31-12-2025	3758
1-1-2026	31-3-2026	3758
1-4-2026	30-6-2026	3758
1-7-2026	30-9-2026	3758
1-10-2026	31-12-2026	3758
1-1-2027	31-3-2027	3758
1-4-2027	30-6-2027	3758
1-7-2027	30-9-2027	3758
1-10-2027	31-12-2027	3758
1-1-2028	31-3-2028	3758
1-4-2028	30-6-2028	3758
1-7-2028	30-9-2028	3758
1-10-2028	31-12-2028	3758
1-1-2029	30-3-2029	3758
1-4-2029	31-7-2029	5036

Bij verlenging		
Van	Tot	Minimumgarantie inzeturen
1-8-2029	31-12-2029	6314
1-1-2030	31-3-2030	3758
1-4-2030	30-6-2030	3758
1-7-2030	30-9-2030	3758
1-10-2030	31-12-2030	3758
1-1-2031	31-3-2031	3758
1-4-2031	31-7-2031	5036



Basepoint Tholen

Van	Tot	Minimumgarantie inzeturen
1-8-2023	31-12-2023	3612
1-1-2024	31-3-2024	2161
1-4-2024	30-6-2024	2161
1-7-2024	30-9-2024	2161
1-10-2024	31-12-2024	2161
1-1-2025	31-3-2025	2161
1-4-2025	30-6-2025	2161
1-7-2025	30-9-2025	2161
1-10-2025	31-12-2025	2161
1-1-2026	31-3-2026	2161
1-4-2026	30-6-2026	2161
1-7-2026	30-9-2026	2161
1-10-2026	31-12-2026	2161
1-1-2027	31-3-2027	2161
1-4-2027	30-6-2027	2161
1-7-2027	30-9-2027	2161
1-10-2027	31-12-2027	2161
1-1-2028	31-3-2028	2161
1-4-2028	30-6-2028	2161
1-7-2028	30-9-2028	2161
1-10-2028	31-12-2028	2161
1-1-2029	30-3-2029	2161
1-4-2029	31-7-2029	2896

Bij verlenging		
Van	Tot	Minimumgarantie inzeturen
1-8-2029	31-12-2029	3612
1-1-2030	31-3-2030	2161
1-4-2030	30-6-2030	2161
1-7-2030	30-9-2030	2161
1-10-2030	31-12-2030	2161
1-1-2031	31-3-2031	2161
1-4-2031	31-7-2031	2896





FORSETI

VERBINDT EN VERBETERT VERVOER

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