

Leidraad

Europese aanbesteding Maatwerkvervoer Almelo 2022

Almelo

TenderNed kenmerk: 376601

Opgesteld door: Marc Berendsen en Mark Renne
Datum: 12 december 2022
Status: cpt. 0.01

© Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Trafficon. Gegevens uit dit document zijn uitsluitend bedoeld voor deze opdracht.

Inhoudsopgave

1	ALGEMEEN CONTRACTUEEL.....	5
1.1.	ALGEMEEN.....	5
1.2	DE OPDRACHT	6
1.2.1	Mogelijke omvang vervoersvolume	6
1.2.2	Daling vervoersvolume.....	7
1.3	OVEREENKOMSTEN	7
1.3.1	Raamovereenkomst	7
1.3.2	Wachtkamerovereenkomst	9
2	TIJDSPAD EN AANMELDING	10
2.1	TIJDSPAD.....	10
2.2	AANBESTEDINGSPROCEDURE	10
2.2.1	Aankondiging	10
2.2.2	Contactgegevens	10
2.2.3	Publicatiemedium en digitale documenten	11
2.2.4	Nota's van Inlichtingen.....	11
2.3	INDIENEN VAN DE AANBIEDING DIGITAAL VIA TENDER.NED	12
2.4	OPENING AANBESTEDING	13
2.5	BEOORDELING VAN DE AANBIEDING	13
2.6	NIET GUNNEN	14
2.7	VOORWAARDEN AANBIEDING	14
2.8	VERTROUWELIJKHEID	17
2.9	RETOURZENDINGEN	17
2.10	AANSPRAAK DOOR INSCHRIJVER	17
2.11	INKOOP VOORWAARDEN	17
2.12	KLACHTEN EN GESCHILLEN	18
2.13	KLACHTENCOMMISSIE	19
2.14	LEESWIJZER.....	19
3	BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE	19
3.1	PROCEDURE VAN BEOORDELEN	19
3.2	GUNNINGSCRITEIA/BEOORDELINGSSYSTEMATIEK	20
3.3	EINDSCORE/BEPALEN ECONOMISCH MEEST VOORDELIGE INSCHRIJVING.....	21
4	PROGRAMMA VAN EISEN	21
4.1	ALGEMEEN.....	21
4.2	EISEN AAN INSCHRIJVING	21
4.2.1	Prijs.....	21
4.2.2	Tarief incidenteel vervoer	23
4.2.3	Tarief structureel vervoer	24
4.2.4	Starttarief en opslagen op starttarief.....	24
4.3	EISEN INCIDENTEEL VERVOER	25
4.3.1	Algemeen	25
4.3.2	Indicaties en inzet voertuigen	25
4.3.3	Beschikbaarheid vervoer	26
4.3.4	Voor-aanmeldtijd.....	26
4.3.5	Taxipoint.....	26

4.3.6	Centrale Halteplaatsen	26
4.3.7	Vervoergebied.....	27
4.3.8	Combinaties.....	27
4.3.9	Terugbel Service	27
4.3.10	Informereren over vertraging.....	27
4.3.11	Eigen ritbijdrage reizigers	27
4.3.12	Begeleiding	28
4.4	EISEN STRUCTUREEL VERVOER	29
4.4.1	Structureel vervoer.....	29
4.4.2	Leerlingenvervoer specifiek.....	33
4.4.3	Vervoer OMD	34
4.5	EISEN AAN DE VERVOERDER EN MATERIEEL	35
4.5.1	Uitvoeren opdracht	35
4.5.2	Verantwoordelijkheden vervoerder	35
4.5.3	Bereikbaarheidstijden	36
4.5.4	Leeftijd voertuigen.....	36
4.5.5	Capaciteit en soort materieel	36
4.5.6	Scootmobiel.....	36
4.5.7	Liftvoorziening	37
4.5.8	Veilig vastzetten.....	37
4.5.9	Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden	37
4.5.10	Voertuigeisen	37
4.5.11	Milieu- en duurzaamheidseisen.....	38
4.5.12	Kinderzitjes.....	39
4.5.13	Reclame	39
4.5.14	Zitplaatsen.....	39
4.5.15	Routelijsten	39
4.5.16	Veilig in winter	39
4.5.17	Veilig materieel	40
4.5.18	Slecht weer Protocol	40
4.5.19	Nadere eisen.....	40
4.6	EISEN AAN CHAUFFEURS.....	40
4.6.1	Geen concurrentie op arbeidsvoorwaarden.....	40
4.6.2	Vaste chauffeur voor structurele ritten	41
4.6.3	Algemene eisen aan een chauffeur	41
4.6.4	Dienstverlening van de chauffeur.....	42
4.6.5	Chauffeurseisen vervoer deelnemers met extra aandacht	42
4.6.6	Eisen overig personeel	42
4.6.7	Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)	43
4.7	EISEN RITAANNAME EN DATAPROTOCOL	43
4.7.1	Callcenter	43
4.7.2	Telefoonnummer	44
4.7.3	Andere reserverings- informatiemogelijkheden.....	44
4.7.4	Tijden	45
4.7.5	Personeel ritaanname	45
4.7.6	Agendasoftware	46
4.7.7	Registratiesoftware.....	46
4.7.8	ICT-omgeving	46
4.7.9	Info tijdens ritboeking.....	46
4.7.10	Spreiding.....	47
4.7.11	Dataprotocol	47
4.7.12	Test	48
4.8	OVERIGE EISEN.....	48
4.8.1	Klachtenprocedure.....	48

4.8.2	Kwaliteitsnormen.....	50
4.8.3	Controle en toezicht.....	51
4.8.4	Communicatie calamiteiten.....	52
4.9	ADMINISTRATIE	52
4.10	EISEN AAN DERDEN	53
4.10.1	Zorgaanbieder.....	53
4.10.2	Onderwijsinstelling.....	53
4.10.3	Ouders / mantelzorgers.....	54
4.11	AANSPRAKELIJKHEID	54
4.12	GEGEVENSBESCHERMING.....	54
4.13	SANCTIES	55
4.14	BOETE	55
4.15	SOCIAL RETURN	56
4.16	WET ARBEID VREEMDELINGEN (Wav).....	57
4.17	WET AANPAK SCHIJNCONSTRUCTIES-ARBEIDSVOORWAARDEN	57
5	UITSLUITINGSGRONDEN	57
5.1	UITSLUITINGSGRONDEN	57
5.2	BEWIJSSTUKKEN EN UITSLUITINGSGRONDEN	58
5.3	RUSLANDVERKLARING	59
6	MINIMUM GESCHIKTHEIDSEISEN	60
6.1	ALGEMEEN.....	60
6.2	FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT.....	60
6.3	TECHNISCHE BEKWAAMHEID EN BEROEPSBEKWAAMHEID.....	62
6.4	BEROEPSBEVOEGDHEID	63
7	GUNNINGSCRITERIA.....	64
7.1	ALGEMEEN.....	64
7.2	KWALITEIT	64
7.3	PRIJS	68
7.4	PROCEDURE	69
	OVERZICHT BIJLAGEN 1 T/M 12 SEPARAAT	69

1 ALGEMEEN CONTRACTUEEL

1.1. Algemeen

De gemeente Almelo (verder ook genoemd "de Opdrachtgever") heeft besloten om het Maatwerkvervoer opnieuw aan te besteden. Het nieuw te ondertekenen contract dient in te gaan op 1 augustus 2023, vanwege de einddatum van het huidige contract.

Deze Aanbesteding vindt plaats op basis van De Aanbestedingswet 2012. U kunt dit document vinden op: www.wetten.overheid.nl.

De aankondiging van de Aanbesteding is per 29-11-2022 op www.TenderNed.nl geplaatst en daarmee tevens verzonden aan het platform van de Europese Unie (TED) ter publicatie. Het TenderNed kenmerk is 376601.

Gekozen aanbestedingsvorm

Gekozen is voor een Europese aanbesteding volgens de openbare procedure. Er is om de volgende redenen gekozen voor de openbare procedure. Het aantal te verwachten inschrijvers ligt nabij het minimumaantal te selecteren inschrijvers dat is toegestaan bij het toepassen van de niet-openbare procedure. Het toepassen van een andere procedure leidt naar verwachting eerder tot hogere dan lagere lasten voor de inschrijvers en de aanbestedende dienst.

De aanbesteding is niet onderverdeeld in percelen. Dit komt door de samenstelling van de relevante markt én de mate van samenhang tussen de diverse onderdelen binnen deze opdracht. De Opdrachtgever beoogt met deze aanbesteding één Inschrijver te contracteren die aanspreekpunt is en verantwoordelijk is voor het goed functioneren van de goede planning en uitvoering van het maatwerkvervoer, én de ritaanname van het incidentele vervoer. Hierdoor ontstaat een overzichtelijke organisatie- en controlestructuur tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, en binnen de uitvoering van de opdracht. Vanuit de huidige contracten wordt al op dezelfde manier gewerkt. Deze wijze van uitvraag biedt ook de meeste zekerheid dat Opdrachtnemer en onderaannemers kunnen werken aan interessantere arbeidscontracten voor chauffeurs. Door de inzet van chauffeurs bij het vervoer van de verschillende doelgroepen kan het aantal aan te bieden contracturen worden vergroot. Dit kan op deze manier beter gecoördineerd worden uitgevoerd en helpt het benodigde aantal chauffeurs te vinden en te binden. Ook door dit punt ontstaat er meer samenhang binnen de opdracht. Opdrachtgever stimuleert de inzet van onderaannemers en heeft enkele eisen ingebouwd die de economisch verantwoorde inzet van MKB-bedrijven mogelijk maakt.

Controle

De Opdrachtgever controleert allereerst van iedere Inschrijver of er reden is voor uitsluiting van deelname aan deze Aanbestedingsprocedure. Daartoe toetst de Opdrachtgever of voldaan is aan de voorwaarden aanbidding zoals vermeld in paragraaf 2.7 en het gestelde in hoofdstukken 5 en 6. Als op de Inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn en de Inschrijver voldoet aan de minimum geschiktheidseisen, wordt de aanbidding verder beoordeeld op basis van de in hoofdstuk 7 gestelde (sub) gunningcriteria.

1.2 De opdracht

Doelstelling van de aanbesteding

De uitkomst van de aanbesteding is een overeenkomst (zie bijlage 7a) voor de combinatie van ritaanname, planning en vervoer voor alle doelgroepenvervoer waarvoor de Opdrachtgever Almelo wettelijk en/of op basis van verordeningen de opdracht geeft.

Bij de uitvoering van de opdracht staan onderstaande uitgangspunten centraal:

1. passende mobiliteit voor de inwoners van de Opdrachtgever waarbij de reiziger meedoet naar vermogen op basis van eigen verantwoordelijkheid;
2. het vervoer is dynamisch, flexibel, kwalitatief goed en beheersbaar om de noodzakelijke continue verandering in volume en vorm van de mobiliteitsoplossingen te kunnen opvangen;
3. reizigers, vervoerders en Opdrachtgever (en stakeholders zoals zorgaanbieders, scholen en de provincie) werken hierin nauw samen;”
4. een prettige en juiste bejegening richting inwoners.

Algemene beschrijving van de opdracht

Verskillende vormen van doelgroepenvervoer waarvoor de Opdrachtgever Almelo wettelijk en/of op basis van verordeningen de opdracht geeft, worden bij deze inkoop gebundeld. Door deze bundeling moet het vervoer efficiënter worden (minder voertuigen en minder lege kilometers) en heeft de reiziger een aanspreekpunt voor al zijn vervoer. De Opdrachtgever Almelo continueert hiermee de werkwijze van de huidige expirerende contracten.

Het Opdrachtgeverlijk doelgroepenvervoer is als volgt onderverdeeld:

1. Incidenteel vervoer: vraagafhankelijk, Regiotaxi
2. Structureel vervoer (routegebonden):
 - a. het vervoer van leerlingen van en naar school,
 - b. het vervoer van cliënten van en naar de dagbestedingslocaties en
 - c. het vervoer van jeugdigen naar behandelcentra.

Van toepassing zijnde CPV coderingen: 60130000-8 Diensten voor speciaal personenvervoer over land, en 60140000-1 Personenvervoer zonder dienstregeling.

1.2.1 Mogelijke omvang vervoersvolume

Om de omvang van het vervoersvolume en de reispatronen in te kunnen schatten stelt Opdrachtgever in bijlage 6 diverse overzichten en informatie beschikbaar. Deze overzichten en deze informatie zijn met zorg samengesteld, maar gelden slechts als indicaties. Ze geven een goed beeld van de (historische) ontwikkeling van het vervoer, maar aan deze informatie kunnen geen rechten worden ontleend. In deze informatie wordt het voor 2022 ingeschatte totaal aan directe kilometers in het incidentele vervoer aangemerkt als uitgangspunt voor de dervingsregeling Incidenteel vervoer die in paragraaf 1.2.2. wordt uitgelegd.

Als extra zekerheid in verband met de Algemene verordening gegevensbescherming kunt u deze overzichten en informatie, gezamenlijk bijlage 6 genoemd, via de berichtenmodulen van Tendered opvragen. Voor verzending van deze bijlage dient dan eerst een geheimhoudingsverklaring ingevuld en ondertekend te worden. Deze verklaring ontvangt u na uw verzoek om bijlage 6 te mogen ontvangen.

1.2.2 Daling vervoersvolume

Ten aanzien van het vervoersvolume Incidenteel vervoer hanteert Opdrachtgever een dervingsvergoeding of tariefskorting. Opdrachtgever hanteert hierbij als uitgangspunt het totaal ingeschatte kilometeraantal 2022. Door allerlei omstandigheden door de Coronajaren, de onzekere vraagontwikkeling in het algemeen en beleidsmaatregelen kan het vervoersvolume echter afwijken (toe- of afnemen). Vanwege deze onzekerheid hanteert de Opdrachtgever een dervingsvergoeding of een korting op het tarief bij een af- en toename van het jaar-volume (in directe kilometers) van meer dan 10% ten opzichte van het voorgaande contractjaar (in het eerste jaar is het geschatte kilometeraantal 2022 leidend). Voor iedere reizigerskilometer die boven de 10% afwijking valt mag een percentage, zoals onderstaand aangegeven, op het geoffreerde tarief worden toegepast of moet een kortingspercentage op het tarief worden toegepast. Jaarlijks wordt vastgesteld of deze dervingsvergoeding of tariefskorting van toepassing is.

Prijswijziging bij af- toename aantal directe km's	
Afwijking	Vergoeding
tussen 0% en -10%	0,0%
tussen -11% en -20%	+10,0%
tussen -21% en -30%	+20,0%
tussen -31% en -40%	+35,0%
tussen -41% en -50%	+50,0%
tussen 0% en +10%	0,0%
tussen 11% en +20%	-1,0%
tussen 21% en +30%	-1,5%
tussen 31% en +40%	-2,0%
tussen 41% en +50%	-2,5%

Bij Structureel vervoer geldt ten aanzien van (beleids)maatregelen die mogelijk van invloed kunnen zijn op de omvang van het vervoer het volgende: mochten dergelijke maatregelen zich tijdens de looptijd van de overeenkomst voordoen en mochten die leiden tot een aanzienlijke wijziging van de uitgangspunten van de Aanbesteding, dan zal de Opdrachtgever met de Opdrachtnemer in overleg treden over de consequenties daarvan voor de uitvoering van het vervoer. Ook bij Structureel vervoer geldt dat dat pas gebeurt bij verwachte van volumeontwikkelingen van – of + 11%.

1.3 Overeenkomsten

1.3.1 Raamovereenkomst

De raamovereenkomst wordt afgesloten voor een periode van vijf (5) jaar en 1 maand (zie voor uitleg aan einde van deze paragraaf), vanaf 01-07-2023 tot en met 31-07-2028. De overeenkomst kan eenzijdig maximaal driemaal (3) met een periode van een (1) jaar verlengd worden, met als definitieve einddatum 31-07-2031, dit ter verdere beoordeling van de Opdrachtgever. De keuze

voor de looptijd van de initiële overeenkomst is enerzijds gebaseerd op het feit dat de Opdrachtgever behoefte heeft aan continuïteit waarbij gezocht wordt naar partnerschap met vervoerders en anderzijds met het feit dat de Opdrachtgever duurzaamheid hoog in het vaandel heeft staan en zich ervan bewust is dat die duurzaamheid ook vraagt om langere contracten. Opdrachtgever acht het gerechtvaardigd om een langere looptijd dan vier (4) jaar te hanteren. In de markt is het gebruikelijk om nieuwe voertuigen in vijf (5) jaar af te schrijven. Een langere looptijd zorgt ervoor dat nieuwe voertuigen ingezet kunnen worden die minder milieubelastend zijn, aan de nieuwste veiligheidsnormen voldoen en waarin innovaties verwerkt zijn. Een kortere looptijd zou kunnen leiden tot een vervroegde afschrijftermijn, wat leidt tot hogere kosten en een kortere levensduur van de voertuigen. Hierdoor kunnen Opdrachtnemers ook op middellange termijn investeren in voertuigen en medewerkers. Opdrachtgever wenst ook de continuïteit in het personeelsbestand te bevorderen. Door het aangaan van raamovereenkomsten met een lange(re) looptijd wil de Opdrachtgever bevorderen dat door de Opdrachtnemer duurzame arbeidsrelaties worden aangegaan. Dit komt ten goede aan de kwaliteit van de dienstverlening. Het besluit tot verlenging van de overeenkomst moet uiterlijk op 30 september van het jaar voorafgaande aan het jaar van beëindiging (dus 10 maanden voor ingang van de verlenging) schriftelijk aan de Opdrachtnemer zijn medegedeeld, anders is de overeenkomst van rechtswege beëindigd. De Opdrachtnemer is verplicht mee te werken aan verlenging. Opdrachtgever zal elke keer onderzoeken of er marktontwikkelingen zijn, en deze toetsen bij Opdrachtnemer, waardoor er redenen zijn om terughoudendheid te betrachten bij het invoeren van deze optie(s). Opdrachtgever zal in overleg met Opdrachtnemer voorafgaand aan het eerste besluit tot verlenging evalueren hoe de uitvoering van het vervoer over de vorige periode is geweest om zo te bepalen of de verlenging doeltreffend is. De evaluatie in het kader van het invoeren van de verlengingsoptie zal derhalve plaatsvinden in de eerste helft van 2027 (afgerond voor (mededeling) besluit verlenging uiterlijk op 30 september 2027).

De intentie is om begin maart 2023 het contract te ondertekenen.

De overeenkomst wordt minimaal één keer per jaar geëvalueerd.

De concept vervoersovereenkomst is als bijlage 7a opgenomen in de bijlagen.

Uitleg over ingangsdatum contract en start van Incidenteel en Structureel vervoer:

De einddatum van het nu lopende contract sluit niet goed aan bij de indeling van het schooljaar. Hierdoor ontstaat de kans dat leerlingen de laatste maand van een schooljaar met een andere vervoerder moeten worden vervoerd. Opdrachtgever acht dit niet wenselijk en stelt daarom de einddatum van het nieuwe contract en de eventuele verlengingen op 31-07. Hierdoor wordt dit in de toekomst voorkomen en wordt de looptijd van de raamovereenkomst als omschreven. Opdrachtgever wil ook voor dit schooljaar voorkomen dat leerlingen in juli 2023 mogelijk ineens door een andere vervoerder worden vervoerd. Verder is de zomervakantie de meest ideale tijd om de implementatie van de uitvoering van het leerlingenvervoer in het nieuwe schooljaar af te ronden. Leerlingen reizen dan in schooljaar 2023/2024 met de Inschrijver die deze aanbesteding wint. De huidige vervoerder rijdt het Structureel vervoer (leerlingenvervoer en OMD) door tot 31-07-2023. In dit contract is dus sprake van een ingangsdatum Incidenteel vervoer op 1-07-2023 en een ingangsdatum Structureel vervoer op 1-08-2023. Opdrachtgever verwacht dat deze gefaseerde ingangdata vervoer de succesvolle implementatie van het totale vervoer ondersteunt. Opdrachtgever onderzoekt nog of het haalbaar is om ook het Incidenteel vervoer door te laten rijden tot en met 31-07-2023, zodat al het vervoer op hetzelfde moment start en er een langere implementatietijd voor het hele contract ontstaat. Opdrachtgever zal dat z.s.m. via TenderNed aan geïnteresseerden mededelen. Mocht dit niet mogelijk zijn dan moet de Opdrachtnemer van het nieuwe contract er rekening mee houden dat het Incidentele vervoer vanaf 1-07-2023 moet kunnen rijden.

1.3.2 Wachtkamerovereenkomst

Na gunning worden met de twee hoogst scorende Inschrijvers overeenkomsten afgesloten. Aan de best scorende Inschrijver(s) wordt de uitvoering van de opdracht toegewezen. De nummer twee in rangorde neemt plaats in de "wachtkamer" zonder dat daar een financiële vergoeding vanuit de Opdrachtgever tegenover staat. Hiertoe wordt een zogenaamde "wachtkamerovereenkomst" afgesloten. Door in te schrijven stemt u in met de inhoud van deze concept wachtkamerovereenkomst.

Ter bepaling van de rangorde gelden dezelfde gunningsvoorwaarden als beschreven in dit document. Indien zich hierdoor geen mogelijkheid voordoet om een wachtkamerovereenkomst te sluiten, bijvoorbeeld omdat er onvoldoende geldige Inschrijvingen zijn, kan hiervan worden afgeweken.

In geval de best scorende Opdrachtnemer van de opdracht de overeenkomst niet volgens voorwaarden nakomt, krijgt deze na ingebrekestelling nog maximaal zes weken de tijd om de opdracht alsnog conform de gestelde eisen uit te voeren. Indien de uitvoering hierna nog steeds niet voldoet, kan de Opdrachtgever de opdracht voor de resterende contractperiode "doorschuiven" naar de Opdrachtnemer van de wachtkamerovereenkomst. Het doorschuiven van de opdracht kan ook worden toegepast wanneer de overeenkomst om andere redenen tussentijds wordt ontbonden. Door in te schrijven op deze Aanbesteding verklaren de Inschrijvers dat ze instemmen met deze constructie en, in het geval ze als tweede eindigen, bereid zijn een overeenkomst af te sluiten. Ook verklaren zij dat ze, voor het geval dat de opdracht binnen maximaal drie maanden na de start van het vervoer door de best scorende Opdrachtnemer door Opdrachtgever zal worden doorgeschoven, de uitvoering volledig over kunnen nemen.

De Inschrijving van de nummer twee wordt "bevroren". Alleen de prijzen worden volgens de vastgelegde indexeringsmethodiek aangepast.

De looptijd van de wachtkamerovereenkomst is twee (2) jaar en zal ingaan op dezelfde ingangsdatum van de overeenkomst met de nummer 1. Na deze periode kan de wachtkamerovereenkomst alleen verlengd worden als beide partijen daarmee instemmen en de initiële overeenkomst nog loopt c.q. wordt verlengd. De wachtkamerovereenkomst kan gedurende de eerste twee (2) jaar niet worden opgezegd. Na deze periode kan de wachtkamerovereenkomst stilzwijgend worden verlengd, telkens voor de duur van 12 maanden, tot de einddatum van de overeenkomst, inclusief verlenging(en), tenzij een van de partijen uiterlijk zes maanden voor het einde van de overeenkomst, ook bij verlengingen schriftelijk kenbaar maakt de wachtkamerovereenkomst niet te willen verlengen.

De concept wachtkamerovereenkomst is als bijlage 7b opgenomen in de bijlagen

2 TIJDSPAD EN AANMELDING

2.1 Tijdsfad

Het tijdsfad van de Aanbestedingsprocedure ziet er als volgt uit:

Fase	Datum
Vooraankondiging (voor beperkte tijdswinst)	12-09-2022
Publicatie Aanbestedingsleidraad op TenderNed	12-12-2022
Sluiting indienen vragen Aanbestedingsleidraad	22-12-2022 10:00 u
Publicatie Nota van Inlichtingen via TenderNed	03-01-2023
Sluiting indienen vragen n.a.v. Nota van Inlichtingen 1	10-01-2023 10:00 u
Publicatie Nota van Inlichtingen 2 via TenderNed	18-01-2023
Sluitingsdatum ontvangst digitale aanbiedingen en opening kluis TenderNed	30-01-2023 13:00 u
Beoordeling offertes en besluitvorming	30-01 tot 22-02-2023
Meedelen voornemen tot gunning	22-02-2023
Einde rechtsbeschermingstermijn (stand still periode)	14-03-2023
Gunning definitief	15-03-2023
Ingangsdatum overeenkomst(en)	01-07-2023
Ingangsdata vervoersoorten	Zie par. 1.3.1

In de bovenstaande tabel is de planning weergegeven. De data met betrekking tot het indienen van vragen en/of opmerkingen, het kenbaar maken van bezwaren en het indienen van de aanbieding gelden als fatale termijnen (**vetgedrukt**).

De overige data dienen slechts als richtsnoer en binden de Opdrachtgever derhalve niet.

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de planning aan te passen.

2.2 Aanbestedingsprocedure

2.2.1 Aankondiging

De gemeente Almelo heeft, als Aanbestedende Dienst, op 12-12-2022 een officiële aankondiging verzonden naar het Bureau voor Officiële Publicaties van de Europese Gemeenschappen (Tenders Electronic Daily). Deze aankondiging is gepubliceerd via TenderNed. Alle Aanbestedingsstukken, inclusief bijlagen, zijn te downloaden via TenderNed.

N.B. Inschrijver wordt geadviseerd zich in TenderNed te registreren zodat - na inloggen - via de optie "Houd mij op de hoogte van deze Aanbesteding" notificaties van nieuwe documenten kunnen worden ontvangen.

2.2.2 Contactgegevens

De Opdrachtgever wordt bij deze openbare Aanbesteding begeleid door een externe adviseur: Trafficon.

De Opdrachtgever hanteert voor deze Aanbesteding de volgende contactgegevens:

Aanbesteding Maatwerkvervoer Almelo

p/a Trafficon, Dhr. M. Renne

Postbus 560

6040 AN Roermond

Alle communicatie tussen de Inschrijvers en de Opdrachtgever verloopt via TenderNed.

Alle communicatie dient uitsluitend op de in deze Aanbestedingsleidraad omschreven wijze te verlopen. Het is, op straffe van uitsluiting, niet toegestaan om op andere wijze dan via de aangewezen wijze via de berichtenmodule van TenderNed contact te zoeken met de Opdrachtgever over deze Europese Aanbesteding.

2.2.3 Publicatiemedium en digitale documenten

In deze Aanbestedingsprocedure worden alle documenten digitaal via TenderNed ter beschikking gesteld. Wanneer er wordt gevraagd een digitale bijlage in te vullen, wordt het betreffende document door de Aanbestedende Dienst in Word, Excel of invulbaar PDF aangeleverd. De Inschrijvers zijn verplicht deze documenten te gebruiken. Het is niet toegestaan om zonder toestemming van de Aanbestedende Dienst wijzigingen in deze bijlagen aan te brengen.

2.2.4 Nota's van Inlichtingen

Deze Aanbestedingsprocedure kent in beginsel een (1) schriftelijke vragenronde. Uw vragen in het kader van deze vragenronde dienen uiterlijk **22-12-2022** om 10:00 uur gesteld te zijn via TenderNed. Naar huidig inzicht zullen uiterlijk **03-01-2023** de vragen met bijbehorende antwoorden in een Nota van Inlichtingen geanonimiseerd aan alle Gegadigden via de website van TenderNed worden verzonden. Gegadigden krijgen de gelegenheid om (uitsluitend) vragen te stellen over hetgeen aan de orde is gekomen in deze Nota van Inlichtingen. Deze vragen dienen uiterlijk **10-01-2023** om 10:00 uur gesteld te zijn via TenderNed. Naar huidig inzicht zullen op **18-01-2023** deze vragen met bijbehorende antwoorden in nieuwe Nota(s) van Inlichtingen geanonimiseerd aan alle Gegadigden via de website van TenderNed worden verzonden.

Instructie bij het omschrijven en indienen van de vragen (in te dienen via de vragenmodule op TenderNed). Vermeld a.u.b. zo specifiek mogelijk welk document van de aanbestedingsstukken het betreft, gespecificeerd naar paragraaf/pagina. Bij de vraag dient ook zoveel mogelijk een voorstel te worden gedaan voor de door de onderneming gewenste aanpassing/uitkomst. Bij de beantwoording zal Opdrachtgever gebruik maken van het format dat u als toevoeging bij de Lijst met bijlagen vindt.

Inschrijvers krijgen automatisch een bericht dat de Nota van Inlichtingen te downloaden is wanneer zij zich hebben geregistreerd op <http://www.tenderned.nl>. De Opdrachtgever zal de Nota van Inlichtingen niet separaat versturen en ook geen aankondiging versturen dat de Nota van Inlichtingen gepubliceerd is op TenderNed.

Ingevolge de Aanbestedingswet zal de laatste Nota van Inlichtingen uiterlijk 10 kalenderdagen voor de uiterste datum voor de ontvangst van de inschrijvingen via de website van TenderNed aan alle gegadigden beschikbaar worden gesteld. Elk risico van niet tijdige of niet correcte ontvangst daarvan komt geheel voor rekening van de gegadigden.

De vragen, de antwoorden, de aanvullingen en de correcties als vermeld in de Nota's van Inlichtingen maken integraal onderdeel uit van deze Aanbesteding.

Ingeval van strijdigheden tussen de Aanbestedingsstukken en de Nota's van Inlichtingen prevaleert het bepaalde in de Nota's van Inlichtingen.

Ingeval van strijdigheden tussen de Nota's van Inlichtingen onderling prevaleert het bepaalde in de meest recente Nota van Inlichtingen.

Door of namens de Opdrachtgever verstrekte inlichtingen zijn alleen bindend voor zover zij schriftelijk zijn vastgelegd in een Nota van Inlichtingen of in eventuele aanvullende documenten, die aan alle potentiële Inschrijvers beschikbaar zijn gesteld via TenderNed.

Dit document is met zorg samengesteld. Mocht Inschrijver desondanks tegenstrijdigheden of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient Inschrijver deze zo spoedig mogelijk vóór de sluitingsdatum voor het indienen van de vragen, aan de Opdrachtgever via TenderNed kenbaar te maken. Indien naderhand blijkt dat er onvolkomenheden of tegenstrijdigheden in dit document zitten en deze niet door Inschrijver zijn opgemerkt, kan dit de Opdrachtgever niet worden aangerekend. In dat geval prevaleert de uitleg van de Opdrachtgever en kan de Inschrijver later geen beroep meer doen op de tegenstrijdigheid of onvolkomenheid, bijvoorbeeld om een besluit omtrent (voorgenomen) gunning aan te vechten. Door in te schrijven gaat de Inschrijver ermee akkoord dat niet gesignaleerde tegenstrijdigheden in de Aanbestedingsstukken of aanbieding in het voordeel van de Opdrachtgever worden uitgelegd.

De Opdrachtgever draagt zorg voor een z.g. Level Playing Field, een gelijkheid aan informatie en een objectieve en transparante Aanbestedingsprocedure. Hierdoor zijn we verplicht om gestelde vragen middels de publicatie van Nota's van Inlichtingen op TenderNed te beantwoorden. We willen u nadrukkelijk wijzen op de mogelijkheden die worden geboden in artikel 2.53 van de gewijzigde Aanbestedingswet. Met dit artikel zien wij voor u als Inschrijver mogelijkheden om indien u dit nodig acht en voor het sluiten van de termijn voor het indienen van vragen naar aanleiding van de Aanbestedingsleidraad, in vertrouwelijkheid suggesties te doen die een slagvaardige, eerlijke en open Aanbesteding ten goede komen. Indien een vertrouwelijke kenbaar gemaakte suggestie leidt tot aanpassing van de voorwaarden van de Aanbesteding, dan zullen wij middels de 1^e Nota's van Inlichtingen een algemene melding maken van de aanpassing van deze voorwaarden. Andere geïnteresseerden/gedagiden kunnen hier vervolgens weer op reageren. Indien er sprake zou zijn van het feit dat nuanceringen dienen te worden gezien als "wezenlijke wijzigingen", zal hiervan melding worden gemaakt middels de 1^e nota van Inlichtingen alsmede middels een rectificatie op TenderNed.

Alle correspondentie dient in de Nederlandse taal te geschieden.

2.3 Indienen van de aanbidding digitaal via TenderNed

De Aanbesteding vindt digitaal plaats met gebruikmaking van het Aanbestedingsplatform TenderNed (www.tenderned.nl). Het TenderNed kenmerk is 376601. Dit betekent dat:

- de Aanbestedingsstukken via TenderNed ter beschikking worden gesteld;
- alle in Nota's van Inlichtingen te verwerken eventuele aanvullingen en correcties op de Aanbestedingsstukken via TenderNed zullen worden verzonden;
- (potentiele) Inschrijvers via TenderNed deze nadere inlichtingen kunnen inwinnen;
- Inschrijvers op TenderNed hun inschrijving digitaal moeten indienen;
- de correspondentie ten aanzien van de gunning van de opdracht via dit medium plaats zal vinden.

Om deel te kunnen nemen aan de digitale Aanbesteding met behulp van TenderNed moet de onderneming een bedrijfsprofiel aanmaken.

Voor u als Inschrijver betekent dit dat u zich vooraf moet aanmelden/registreren op TenderNed.nl. Inloggen op TenderNed kan alleen met 'e-Herkenning'. Indien u nog niet in het bezit bent van een 'E-Herkenning', vraag dit dan zo spoedig mogelijk aan, want de aanvraag en registratie van een 'E-Herkenning' vergt de nodige (wellicht kostbare) tijd!

Op de website van TenderNed vindt u instructies en stappenplannen die u helpen bij uw registratie bij TenderNed. Ook vindt u daar instructies over het gebruik van TenderNed.

Wij verwijzen ook graag naar de E-gids (de online helptool van TenderNed) die u altijd rechtsboven op de webpagina vindt onder de menukeuze 'Help'.

Tot slot wijzen wij u op de servicedesk van TenderNed, die op werkdagen bereikbaar is van 08:30u tot 18:00u op 0800-TenderNed (0800-8363376) of via mail: servicedesk@tenderned.nl.

De digitale inschrijving is uiterlijk **30-01-2023 om 13:00 u** via TenderNed ingediend. De inschrijving zal door TenderNed in een digitale kluis worden bewaard. De digitale kluis wordt op **30-01-2023 om 13:00 u** vrijgegeven aan de Opdrachtgever.

Inschrijvingen kunnen na het Aanbestedingstijdstip niet meer via TenderNed worden aangeboden. Een andere wijze van indienen dan digitaal via TenderNed is niet toegestaan. Inschrijvingen die op een andere wijze worden ingediend worden ongeldig verklaard en niet in behandeling genomen. Het risico van systeem- en internetstoringen ligt geheel bij de Inschrijver.

De Inschrijvers hebben de mogelijkheid om de inschrijving in te trekken (en opnieuw in te dienen) tot de termijn "uiterlijke ontvangst van inschrijvingen" sluit.

Indien TenderNed door onvoorziene omstandigheden niet beschikbaar is rond de sluitingstermijn van deze Aanbesteding (m.n. sluiten van de kluis), wordt de Aanbestedende Dienst over de procedures die dan in werking treden, zo snel en adequaat mogelijk door TenderNed geïnformeerd. In dergelijke gevallen zal de Aanbestedende Dienst, voor zover aldaar bekend, de betrokken ondernemingen informeren en op de hoogte stellen hoe dan wordt ingegrepen in het proces.

2.4 Opening Aanbesteding

De opening van de digitale kluis op TenderNed vindt plaats op **30-01-2023 om 13:00 uur**. De digitale kluis wordt door twee personen geopend (1 medewerker van de Opdrachtgever en 1 van Trafficon). De Inschrijvers ontvangen via TenderNed een bericht/proces verbaal van Aanbesteding c.q. opening. I.v.m. de beoordeling op de gunningscriteria wordt de bijlage 5 Opgave prijzen, met daarin het prijsaanbod, pas geopend nadat de beoordeling op de gunningscriteria is afgerond.

2.5 Beoordeling van de aanbidding

De beoordeling van de Inschrijvingen vindt plaats in overeenstemming met de bepalingen van hoofdstuk 3 van dit document. Om voor beoordeling in aanmerking te komen dient de aanbidding van een Inschrijver te voldoen aan alle eisen gesteld in deze leidraad. Een Inschrijver die niet voldoet aan enige eis of een voorbehoud maakt op (een onderdeel van) de leidraad en/of een Aanbestedingsstuk, zal terzijde worden geschoven.

De beoordeling van de inschrijvingen op de gunningscriteria (de zogenaamde kwaliteitsbeoordeling) wordt uitgevoerd door een beoordelingscommissie die bestaat uit vertegenwoordigers van de Opdrachtgever die bij het vervoer zijn betrokken, de externe adviseur en een voorzitter die zorgt voor een correct verloop van het beoordelingsproces. Voor de beoordeling van de Kwaliteit (zie paragraaf 7.2) wordt uitgegaan van het consensusmodel. De leden van de beoordelingscommissie krijgen de inschrijfprijzen pas na de beoordeling van, en het vaststellen van de consensus over de Kwaliteit te zien. Op basis van het door de

beoordelingscommissie opgestelde gunningsadvies neemt de Aanbestedende Dienst een gunningsbesluit. Het gunningsbesluit zal aan alle Inschrijvers via TenderNed bekend gemaakt worden en meer specifieke uitleg over de beoordeling van de eigen inschrijving van de Inschrijver volgt in een individuele brief voor elke Inschrijver. Voor de verdere werkwijze omtrent de gunningscriteria verwijzen we naar Hoofdstuk 7.

2.6 Niet gunnen

De Opdrachtgever heeft het recht de procedure voortijdig stop te zetten c.q. is niet verplicht de overeenkomst te gunnen. Inschrijvers hebben in geen enkel geval recht op vergoeding van gemaakte kosten of van geleden schade.

2.7 Voorwaarden aanbidding

Nadrukkelijk wordt gesteld dat, indien de aanbidding niet voldoet aan alle voorwaarden (vormvereisten en volledigheid) zoals vermeld in deze paragraaf, de aanbidding wordt afgewezen.

De aanbidding dient aan de volgende voorwaarden te voldoen:

- bevat een rechtsgeldig ondertekende aanbiddingsbrief;
- de aanbidding dient via TenderNed te worden ingediend;
- de Inschrijver dient duidelijk te vermelden of er zelfstandig, als combinatie of als hoofdaannemer wordt ingeschreven. Een Inschrijver mag slechts eenmaal inschrijven. Het is niet toegestaan om zowel als combinant en als zelfstandige in te schrijven. Het is evenmin toegestaan om als combinant in meer dan één combinatie in te schrijven;
- indien als combinatie wordt ingeschreven dient via de penvoerder een opgave te worden gedaan van de leden van de combinatie. Alle combinanten leveren afzonderlijk een Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA, bijlage 1). Tevens dient iedere individuele deelnemer aan de combinatie een verklaring af te geven, waarin deze hoofdelijke aansprakelijkheid voor de nakoming van alle uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen aanvaardt, en waarin deze voorts één van de deelnemers aan de combinatie aanwijst om de combinatie in alle opzichten te vertegenwoordigen (zie bijlage 4 Aansprakelijkheidsverklaring);
- indien er zelfstandig wordt ingeschreven dan dient de Inschrijver zelf aan alle gestelde eisen te voldoen en is hij zelfstandig en geheel aansprakelijk voor de goede uitvoering van de onderhavige overeenkomst;
- in geval van onderaanneming bevat de aanbidding een opgave waaruit blijkt welk percentage en welk gedeelte van de opdracht naar verwachting in onderaanneming zal worden gegeven. NB. Opdrachtgever eist dat de Opdrachtnemer ook een gedeelte van de opdracht en het vervoer zelf, met eigen middelen en personeel, uitvoert. Opdrachtgever kiest er niet voor om hiervoor een vast percentage aan te geven. In deze tijd zal waarschijnlijk vaker een beroep moeten worden gedaan op onderaannemers. Een goede inzet van onderaannemers geeft MKB-bedrijven ook toegang tot deze opdracht. Opdrachtgever eist dat de Opdrachtnemer een gedeelte van de opdracht en het vervoer ook zelf uitvoert om risico's te spreiden en om de kwalitatieve goede uitvoering van de totale opdracht te borgen. Deze eis bevordert de goede gezamenlijk uitvoering van de opdracht en de nodige gelijkwaardigheid tussen de uitvoerende bedrijven binnen deze opdracht. Bij de aanbidding dient een opgave te worden verstrekt van de namen van de beoogde onderaannemers. Voor de inzet van deze onderaannemers dient de goedkeuring van de Opdrachtgever te zijn gegeven, tenzij bij definitieve gunning expliciet schriftelijk en onder vermelding van redenen door de Opdrachtgever anders wordt vermeld.

Het is niet mogelijk om, zonder voorafgaande toestemming van de Opdrachtgever, tijdens de looptijd van de overeenkomst andere onderaannemers in te zetten. In alle gevallen behoeft het inzetten van een of meerdere onderaannemers de schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever. Indien de Opdrachtgever geen goedkeuring verleent aan het inzetten van één of meerdere onderaannemers, mag (mogen) de betreffende onderaannemer of onderaannemers niet worden ingezet voor de uitvoering van de onderhavige overeenkomst. De Opdrachtgever eist deze goedkeuring om te kunnen controleren of de onderaannemers conform deze leidraad geschikt zijn om het in onderaanneming gegeven gedeelte van de opdracht uit te kunnen voeren;

- elke onderaannemer voor de uitvoering van het vervoer dient **tenminste 90%** van het aangeboden tarief als vergoeding te ontvangen, in geval de onderaannemer ook de planning doet. Wanneer de Opdrachtnemer de planning doet dan **geldt 75% als minimum**. Dit moet per onderaannemer en per inzet voor het soort vervoer gebeuren teneinde de Opdrachtgever te garanderen dat het vervoer door onderaannemers niet tegen een mogelijke te scherpe prijs met eventuele risico's van dien uitgevoerd moet worden. Op eerste verzoek van de Opdrachtgever dient de Opdrachtnemer aan te tonen dat dit daadwerkelijk gebeurt en tussen Opdrachtnemer en onderaannemer is overeengekomen. Wanneer Opdrachtgever het vermoeden krijgt dat de gehanteerde termijnen van de betaling van hoofdaannemers aan onderaannemers, bij onderaannemers tot continuïteitsproblemen (in uitvoering en financiële gezondheid) leiden, dan zal Opdrachtgever de striktere naleving van de wettelijke termijnen controleren en zo nodig kortere betalingstermijnen voorstellen. Opdrachtgever zal hierbij de commerciële vertrouwelijkheid van de contracten tussen Opdrachtnemer en onderaannemers in acht nemen, maar acht deze afspraken cruciaal voor de goede uitvoering van de totale opdracht en zal via alle beschikbare middelen op naleving toezien;
- indien er wordt ingeschreven als hoofdaannemer en er wordt door de hoofdaannemer een beroep gedaan op de middelen van de onderaannemer dan dient die onderaannemer te voldoen aan dezelfde eisen als die gesteld worden aan de hoofdaannemer, tenzij anders vermeld in deze leidraad, en dienen de gevraagde bescheiden eveneens te worden bijgevoegd. Tevens dient de Inschrijver een verklaring te overleggen dat hij ook daadwerkelijk kan beschikken over de benodigde middelen van de onderaannemer;
- de hoofdaannemer is verantwoordelijk voor de planning, ritaanname en voor de facturatie;
- het is niet toegestaan om met meerdere ondernemingen binnen eenzelfde holding- of moedermaatschappij in te schrijven tenzij deze kunnen aantonen dat zowel de Inschrijvers en de holding- moedermaatschappij volledig onafhankelijk van elkaar opereren en de aanbiedingen hebben gedaan;
- de aanbidding en alle verdere communicatie dienen te geschieden in de Nederlandse taal;
- de Inschrijver dient zijn aanbidding ten minste 6 maanden na sluitingsdatum gestand te doen, dus tot 13-07-2023;
- prijzen en kosten dienen te worden afgegeven in Euro exclusief BTW;
- het doen van een aanbidding houdt in dat Inschrijver met bepalingen uit dit document instemt;
- de aanbidding dient geheel in overeenstemming met deze Aanbestedingsleidraad en bijbehorende documenten aangeleverd te worden;
- de aanbidding dient voor de Opdrachtgever geheel kosteloos te zijn;
- de Inschrijving dient rechtsgeldig ondertekend te zijn. Dit is het geval als getekend is door een functionaris die volgens het uittreksel van het beroeps/handelsregister (in Nederland: Kamer van Koophandel) bevoegd is namens de Onderneming verplichtingen aan te gaan zoals door de Opdrachtgever gevraagd in deze Aanbesteding. Dit houdt in dat de persoon of de personen die het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA, bijlage 1) ondertekenen in het

handelsregister moeten zijn ingeschreven als, in het kader van deze Aanbesteding, vertegenwoordigingsbevoegde personen van de Onderneming. In dit kader wordt als rechtsgeldig ondertekend tevens beschouwd: een gescande versie van een met een "natte handtekening" voorzien origineel.

- met het doen van een aanbieding conformeert de Inschrijver zich aan, en verklaart zich akkoord met de Aanbestedingsstukken;
- intellectueel eigendom: deze Aanbestedingsleidraad mag uitsluitend worden gebruikt voor het doel waarvoor dit is verstrekt;
- indien zich wijzigingen voordoen of dreigen voor te doen in de bedrijfsvoering, welke van invloed kunnen zijn op de voortgang en afhandeling van de Aanbesteding, dient dit onverwijld kenbaar gemaakt te worden aan de contactpersoon van de Opdrachtgever;
- indien de Inschrijver gedurende de Aanbestedingsprocedure aangeeft dat hij zijn, voor de Aanbesteding relevante, bedrijfsactiviteiten staakt, dan behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor de aanbieder om die reden terzijde te leggen en niet verder in de beoordeling mee te nemen;
- de Inschrijver heeft in verband met het doen van een aanbieding geen recht op vergoeding van enigerlei kosten, schade en/of anderszins;
- het ongemotiveerd weglaten van gegevens en/of bijlagen kan tot uitsluiting leiden, evenals aanbieder in een andere vorm en volgorde dan voorgeschreven in deze leidraad;
- gebruikmaking van de formats, die als bijlagen zijn opgenomen, is verplicht. Tekstwijzigingen in formats zijn niet toegestaan;
- het risico van het ontbreken van informatie en/of antwoorden door onjuiste of onvolledige overname van overzichten, gegevens en verklaringen, berust bij de Inschrijver. Afhankelijk van de aard van de omissie of onjuistheid zal dit in beginsel leiden tot uitsluiting, tenzij het een kleine, eenvoudig te herstellen omissie betreft;
- de Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om eenvoudig te verklaren en te herstellen gebreken aan de Inschrijving te (laten) herstellen. De Opdrachtgever heeft geen verplichting om eenvoudig te verklaren en te herstellen gebreken aan de Inschrijving te (laten) herstellen. Inschrijvers kunnen hier dan ook geen rechten aan ontleen;
- indien er een termijn wordt gesteld waarbinnen het eenvoudig te verklaren en te herstellen gebrek moet worden hersteld, dan dient deze binnen de door Opdrachtgever gestelde termijn ter beschikking te worden gesteld. Het niet tijdig opleveren van het gevraagde zal tot uitsluiting van de Inschrijver leiden;
- het verstrekken van onjuiste gegevens kan tot uitsluiting leiden;
- de Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de door Inschrijver ingediende documenten die niet voldoen aan de voorgeschreven Aanbestedingsprocedure dan wel niet volledig of onjuist zijn, niet in behandeling te nemen;
- de Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in geval van onvoorziene situaties en in geval van het ontbreken van naar haar oordeel geschikte aanbiedingen de Aanbestedingsprocedure tijdelijk op te schorten of definitief te stoppen, zonder tot enige vergoeding van schade gehouden te zijn;
- Inschrijvers worden schriftelijk en per mail op de hoogte gebracht van het voornemen tot gunning en de definitieve gunning;
- gunning van de opdracht zal eveneens via TenderNed kenbaar worden gemaakt;

- een Inschrijver die een geschil later dan twintig (20) dagen na het bekend maken van het voornemen tot gunning aanhangig maakt, is niet ontvankelijk;
- Opdrachtgever is niet verplicht interne (Aanbestedings)documenten, zoals resultaten van evaluaties, adviezen betreffende kwalificatie en gunning aan Inschrijvers bekend te maken.

2.8 Vertrouwelijkheid

De informatie met betrekking tot dit document en de ontvangen aanbiedingen zullen vertrouwelijk worden behandeld en zullen uitsluitend worden gebruikt voor deze Aanbestedingsprocedure.

De Inschrijver mag de gegevens, die in verband met deze Aanbestedingsleidraad ter beschikking zijn gesteld, alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt, te weten het uitbrengen van de aanbieding. Het is de Inschrijver niet toegestaan informatie van de Opdrachtgever naar buiten te brengen, te kopiëren of anderszins te gebruiken of te verspreiden zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever. De Inschrijvers zien erop toe en waarborgen dat gegevens die door de Opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld worden vernietigd na gebruik en niet in handen kunnen komen van onbevoegden en/of derden.

Daarnaast zullen de door de Inschrijver verstrekte gegevens vertrouwelijk worden behandeld met inachtneming van de transparantie opgelegd door wet- en regelgeving.

Ten behoeve van de motivering van de Gunningsbeslissing betekent dit bijvoorbeeld dat de Opdrachtgever de individuele score per vervoerssoort op het onderdeel prijs niet bekend zal maken als zijnde de vertrouwelijk verstrekte inschrijfprijs van de winnaar (en/of overige Inschrijvers). Volstaan wordt met de score op de samengestelde beoordelingsprijs.

2.9 Retourzendingen

Alle in het kader van deze Aanbestedingsprocedure aangeleverde stukken worden eigendom van de Opdrachtgever. Daarom zullen verzoeken om stukken te retourneren niet worden gehonoreerd.

In dit kader worden door de Inschrijver alleen originele documenten of met bedrijfsstempel en handtekening gewaarmerkte kopieën van de gevraagde stukken geaccepteerd. In geval de Inschrijver gebruik maakt van kopieën, dient de Inschrijver het origineel op eerste verzoek van de Opdrachtgever te tonen.

2.10 Aanspraak door Inschrijver

De door de Inschrijver gemaakte kosten in verband met het doen van de aanbieding worden niet vergoed.

2.11 Inkoop voorwaarden

Op de met de Opdrachtnemer(s) te sluiten overeenkomst(en) zijn de algemene inkoopvoorwaarden als opgenomen in het VNG-model Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten (VNG Model AIV) van toepassing. De laatste versie is te vinden op de volgende link:

https://vng.nl/sites/default/files/publicaties/2018/vng-model-algemene-inkoopvoorwaarden_20180306.pdf

N.B. Deze inkoopvoorwaarden zijn te raadplegen via de hier weergegeven link. De inkoopvoorwaarden worden niet separaat in een bijlage aangeboden. Inschrijver is zelf verantwoordelijk om via deze link kennis te nemen van de VNG Model Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten.

Bij tegenstrijdigheden en/of onduidelijkheden prevaleren de bepalingen zoals gesteld in deze Aanbestedingsleidraad boven deze VNG Model Algemene Inkoopvoorwaarden. Door Inschrijver gebruikte branchevoorwaarden, algemene voorwaarden of andere voorwaarden worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.12 Klachten en geschillen

Alle belanghebbenden kunnen een klacht met betrekking tot deze Aanbesteding indienen bij de Aanbestedende dienst. Contactpersoon in deze is mevrouw A. te Wierik (a.tewierik@almelo.nl). De afhandeling van de klacht geschiedt door personen die niet direct betrokken zijn (geweest) bij deze Aanbesteding.

Klachten kunnen niet gaan over het (algemene) Inkoopbeleid van de Opdrachtgever. Van klachten dient te worden onderscheiden: vragen en verzoeken die gericht zijn op verduidelijking van aspecten van de Aanbestedingsprocedure of tot het doorvoeren van een wijziging. Dergelijke vragen en verzoeken dienen via TenderNed te worden gesteld in de Vragenronde en zullen worden beantwoord in de Nota van Inlichtingen.

Geschillen

Geschillen tussen de bij deze aanbesteding betrokken partijen, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Overijssel (locatie Almelo).

Inschrijvers die bezwaar willen maken tegen de gunningsbeslissing dienen hiertegen, op straffe van niet ontvankelijkheid, uiterlijk binnen 20 kalenderdagen na bekendmaking van 'de gunningsbeslissing' een kortgedingprocedure aanhangig te hebben gemaakt. Aanbestedende dienst beschouwd deze termijn van 20 kalenderdagen als een vervaltermijn.

De mondelinge behandeling van dat kort geding dient binnen 21 dagen na het uitbrengen van de dagvaarding, of op kortst mogelijke redelijke termijn nadien, plaats te vinden.

Het aanhangig maken van een kort geding vindt uitsluitend plaats door betekening door een deurwaarder van de kort gedingdagvaarding ten kantore van aanbestedende dienst, volgens de volgende adressering:

Opdrachtgever Almelo,
t.a.v. mevr. A. ter Wierik,
Haven Zuidzijde 30,
7607 EW Almelo

Tevens dient een kopie van de dagvaarding gemaild te worden naar: a.tewierik@almelo.nl invullen].

Indien geen (tijdige) rechtsvordering tegen het voornemen tot gunning wordt ingesteld of de rechtsvordering wordt afgewezen, kan aanbestedende dienst overgaan tot definitieve gunning.

2.13 Klachtencommissie

Bij het niet, niet adequaat of niet-tijdig reageren door Aanbesteder op een klacht, heeft de klager de mogelijkheid om zich te wenden tot de landelijke Commissie van Aanbestedingsexperts. Dit is een onafhankelijke en onpartijdige commissie van Aanbestedingsexperts, aan welke een geschil over een Aanbesteding kan worden voorgelegd voor bemiddeling of een niet-bindend advies.

De commissie tracht, door een snelle, zorgvuldige en laagdrempelige behandeling van klachten bij te dragen aan oplossingen met als gevolg dat klachten niet meer hoeven te worden voorgelegd aan de rechter. Dit betekent niet dat de commissie een blokkade vormt om de burgerlijke rechter in te schakelen. Voor nadere informatie over doel en reikwijdte van de werkzaamheden van deze Commissie verwijzen we u naar hun website: <http://www.commissievanAanbestedingsexperts.nl>

2.14 Leeswijzer

In deze Aanbestedingsleidraad wordt in hoofdstuk 3 de beoordeling omschreven en in hoofdstuk 4 het Programma van Eisen weergegeven. In hoofdstuk 5 wordt ingegaan op de uitsluitingsgronden, in hoofdstuk 6 de minimum geschiktheidseisen en in hoofdstuk 7 de te hanteren gunningscriteria (economisch meest voordelige inschrijving/beste PKV) en sub-criteria. Er zijn diverse bijlagen opgenomen die informatie bevatten die nodig zijn bij het opstellen van de aanbieding.

3 BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE

3.1 Procedure van beoordelen

De beoordeling van de inschrijvingen vindt plaats volgens de onderstaande stappen, te weten:

1. Opening van de kluis op TenderNed met inschrijvingen (zie voor opening bijlage 5 Opgave prijzen, de uitleg in paragraaf 2.4).
2. Controle van inschrijvingen op de vormvereisten en volledigheid.
3. Beoordeling van de inschrijvingen op basis van uitsluitingsgronden en minimum geschiktheidseisen:
 - a. Beoordeling op basis van de uitsluitingsgronden (hoofdstuk 5).
 - b. Beoordeling op basis van minimum geschiktheidseisen (hoofdstuk 6).
4. Inhoudelijke beoordeling van de inschrijving:
 - a. Beoordeling van de inschrijvingen op basis van de gestelde eisen in hoofdstuk 4.
 - b. Beoordeling van de inschrijvingen op basis van de antwoorden op de gunningscriteria zoals gesteld in hoofdstuk 7 van deze Aanbestedingsleidraad.

- Ad 1: Opening van de inschrijvingen.
De opening van de inschrijvingen is niet openbaar.
- Ad 2: Controle van de inschrijvingen op de vormvereisten.
De inschrijvingen worden allereerst gecontroleerd op vormvereisten, waaronder begrepen de tijdige en volledige indiening van de inschrijving als gesteld in deze Aanbestedingsleidraad.
- Ad 3: Hier wordt getoetst aan uitsluitingsgronden en de minimum geschiktheidseisen.
- Ad 3a: Beoordeling uitsluitingsgronden.
De inschrijving wordt eerst getoetst aan de uitsluitingsgronden. Indien er sprake is van een uitsluitingsgrond leidt dit in uitgangspunt tot uitsluiting van de verdere Aanbestedingsprocedure. Dit met de volgende kanttekening:
De Opdrachtgever stelt Inschrijver conform artikel 2.87a lid 1 Aanbestedingswet 2012 in de gelegenheid om, indien sprake is van een uitsluitingsgrond als bedoeld in artikel 2.86, eerste of derde lid, of artikel 2.87, te bewijzen dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen en ook voldaan heeft aan het bepaalde in artikel 2.87a lid 2 Aanbestedingswet 2012. De Inschrijver dient in de daartoe bestemde gedeelten in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA, bijlage 1) te beschrijven welke zogenoemde "zelfreinigende maatregelen" genomen zijn. De Opdrachtgever zal in een dergelijk geval de afweging maken of het bewijs/de maatregel ter zake de uitsluitingsgrond toereikend is /zijn om de Inschrijver toe te laten tot de Aanbestedingsprocedure.
- Ad 3b: Beoordeling geschiktheidseisen.
Vervolgens wordt de inschrijving van de Inschrijver getoetst aan de geschiktheidseisen. Deze geschiktheidseisen zijn minimeisen. Het niet voldoen aan de gestelde eisen en/of de bewijslast inzake deze eisen, betekent dat de Opdrachtgever de inschrijving terzijde kan leggen.
- Ad 4: Inhoudelijke beoordeling van de inschrijving:
- a. Minimum (gunnings)eisen
Aan de eisen dient de inschrijving te voldoen. Inschrijver stemt in met de eisen door middel van het invullen en ondertekenen van de Verklaring van Inschrijving in bijlage 2. Indien de Inschrijver niet instemt met en/of voldoet aan de gestelde eisen of de gevraagde bewijslast inzake de gestelde eisen, dan leidt dit tot uitsluiting van de Aanbestedingsprocedure en wordt de inschrijving niet verder beoordeeld. Ook indien de Inschrijver instemt met c.q. aangeeft te voldoen aan de gestelde eisen maar uit de toelichting blijkt dat dit niet het geval is, leidt dit tot uitsluiting.
 - b. Gunningscriteria
Vervolgens worden antwoorden van de Inschrijver op de gunningscriteria beoordeeld aan de hand van de bij het desbetreffende gunningscriterium vermelde aspecten (zie hiervoor de uitleg in Hoofdstuk 7).

Indien Inschrijver (delen van) de inschrijving -waaronder het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA, bijlage 1) niet, niet juist of niet volledig heeft verstrekt dan zal de Opdrachtgever dit aanmerken als een "valse verklaring" en Inschrijver op basis van die grond uitsluiten van deelname aan de verdere Aanbestedingsprocedure.

3.2 Gunningscriteria/beoordelingssystematiek

De opdracht wordt gegund aan de Inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving vastgesteld op basis van de beste Prijs-kwaliteitverhouding (PKV). Hierbij wordt gekeken naar zowel kwaliteit als prijs. De gunningscriteria en de beoordelingssystematiek kwaliteit worden nader uitgelegd in H7.

3.3 Eindscore/Bepalen economisch meest voordelige inschrijving

De verkregen scores op prijs en kwaliteit worden vermenigvuldigd met de in paragraaf 7.1 genoemde wegingsfactoren en bij elkaar opgeteld om de totaalscore te berekenen. De inschrijving met de hoogste totaalscore wordt gezien als de economisch meest voordelige inschrijving op basis van PKV. Indien inschrijvingen een gelijke totaalscore kennen dan wordt de rangorde bepaald op basis van de behaalde score op het onderdeel prijs. Mocht men ook een gelijke prijs hebben geboden geschiedt de keuze door een notariële loting.

4 PROGRAMMA VAN EISEN

4.1 Algemeen

In dit hoofdstuk wordt inzichtelijk gemaakt aan welke eisen het vervoer moet voldoen. De Inschrijver verklaart door inschrijving en het ondertekenen van bijlage 2 Verklaring van inschrijving dat hij aan alle eisen zal voldoen. Door ondertekening van deze verklaring geeft de Inschrijver aan in te stemmen met het onderhavige Programma van Eisen. Deze eisen zijn eveneens van toepassing voor in te zetten onderaannemers.

De Inschrijver dient er rekening mee te houden dat de uitgangspunten kunnen wijzigen, zoals (maar niet beperkt tot): aantal deelnemers aan vervoer, adressen en openingstijden van locaties, aan- en afvoertijden, het beleid ten aanzien van indicaties enz. De Inschrijver dient hieraan zijn medewerking te verlenen in de uitvoering. Bovendien dient hij zijn afgegeven prijs gestand te doen. In Hoofdstuk 1, paragraaf 1.2.2 staat omschreven hoe er gehandeld wordt wanneer het beleid of de uitvoering daarvan dusdanig wijzigt dat dit aanmerkelijke gevolgen heeft voor het aantal te vervoeren deelnemers en daarmee het vervoer.

4.2 Eisen aan inschrijving

4.2.1 Prijs

Inschrijver dient bij het criterium 'Prijs' de volgende uitgangspunten in acht te nemen:

- Inschrijver geeft nettoprijzen af, in euro's, exclusief BTW. Prijspeil is het jaar van inschrijving. Wanneer de NEA-index van het nieuwe jaar bekend is dan verwerkt Inschrijver de effecten;
- de door Inschrijver opgegeven prijzen dekken alle in de aanbestedingsdocumenten opgenomen eisen en door inschrijver aangeboden invullingen van de wensen volledig. Dit betekent dat alle kosten (personele kosten, reiskosten, afleveringskosten, overhead, accountantsverklaring e.d.) in de door inschrijver aangeboden prijzen zijn verwerkt. Facturatie van extra kosten is dus niet mogelijk, tenzij door Opdrachtgever expliciet anders aangegeven;
- daarnaast dient u bij de prijsbijlage (bijlage 5) per doelgroep, een apart A4 met een open calculatie toe te voegen, waarin zichtbaar is hoe uw inschrijfprijs van de directe kilometerprijs is opgebouwd. In deze open calculatie per doelgroep dienen minimaal de ondergenoemde componenten terug te komen, hierin dient u rekening te houden met het inzichtelijk maken van de vertaling van kosten per uur naar uw inschrijfprijs per kilometer. Tevens voegt u op max twee A4 een samenvattende verklaring toe met een duiding van de (eventuele) prijsverschillen per doelgroep. Opdrachtgever eist dat de open calculatie de excel berekeningen, inclusief de gehanteerde formules en rekeneenheden (aannames, rekenwaarden) bevat. Opdrachtgever heeft dit nodig om te kunnen bepalen of er sprake is van een realistisch inschrijfprijs (en gebruikte prijs per doelgroep (zie ook verderop);
- kostencomponenten:
 - Kosten van al het in te zetten personeel, inclusief alle werkgeverslasten
 - Kosten voor niet productieve uren van de beroepskrachten
 - Reis en opleidingskosten
 - Redelijke overheadkosten
 - Vaste voertuigkosten per uur
 - Kilometerkosten per uur
 - Kosten intake en planning per uur (NB. personeelskosten hier of in eerste categorie)
 - Waar nodig verder specificatie
 - Overige kosten
- Het niet volledig invullen van het prijsinvulformulier en gevraagde open calculaties zal leiden tot uitsluiting voor de verdere gunningprocedure. De Opdrachtgever accepteert alleen inschrijvingen met een realistische prijs per doelgroep. Zie hieronder. Dit dient de Inschrijver bij inschrijving aan te tonen door het toevoegen van zijn uitgewerkte kostencalculatie.
- Het indienen van een irreële of manipulatieve offerte leidt tot uitsluiting. Uitsluiting betreft het irreëel of manipulatief inschrijven op onderdelen van het prijsinvulformulier. Hieruit vloeit het volgende voort. Inschrijvers mogen (per item/ eenheid) geen prijzen indienen die de gunningssystematiek manipuleren. Inschrijvers dienen per item/ eenheid een op zichzelf beschouwd realistische prijs aan te bieden. Ten aanzien van de volgende prijzen bestaat het vermoeden dat deze onrealistisch zijn:
 - negatieve prijzen;
 - prijzen van 0 euro;
 - prijzen onder de kostprijs;
 - abnormaal lage prijzen.

Inschrijver dient bij gebruik van prijzen die hierboven als onrealistisch zijn aangemerkt in de Inschrijving uitvoerig te motiveren waarom er geen sprake is van onrealistische prijzen c.q. het manipuleren van de gunningssystematiek. Dit dient Inschrijver te staven met bewijs. Indien deze motivatie naar oordeel van de Opdrachtgever onvoldoende is dan zal zij een verificatievraag hierover aan de Inschrijver stellen. Indien de Opdrachtgever van mening blijft dat de prijzen onrealistisch zijn, wordt de Inschrijving als ongeldig aangemerkt.
- N.B. Opdrachtgever vraagt Inschrijver om één eenheidsprijs voor een directe reiskilometer (kortste route) te offren. De gevraagde open calculaties en informatie t.b.v. berekenen kilometerprijs per doelgroep, zijn bedoeld om te controleren of er sprake is van een realistisch inschrijfprijs (afgeleid van de berekeningen per doelgroep).

Indexering:

De tarieven worden voor de eerste maal op 1 januari 2024 geïndexeerd met de NEA-index taxivervoer.

De vervoerder dient één maand voorafgaand aan de ingangsdatum, van de tariefherziening, de nieuwe tarieven in bij Opdrachtgever.

Prijswijzigingen zijn pas geldig en mogen pas worden doorgevoerd na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.

Extra kosten voor de noodzakelijke inzet van taxi's of andere vervoermiddelen (als gevolg van uitval van het reguliere voertuig) worden niet bij Opdrachtgever in rekening gebracht.

Zie voor uitleg incidenteel en structureel vervoer paragraaf 1.2.

4.2.2 Tarief incidenteel vervoer

- De Opdrachtnemer ontvangt voor het uitvoeren van ritten van de Opdrachtgever een vergoeding per rit per reiziger;
- Vergoeding: het tarief dat door de inschrijver is geoffreerd en betreft een vast tarief dat is gebaseerd op een starttarief plus een prijs per directe kilometers per reiziger;
- De directe kilometers worden bepaald op basis van de kortste route.
- De kortste route wordt bepaald met de laatste versie van het softwareprogramma Easytravel of een andere minimaal gelijkwaardige routeplanner die goedgekeurd is door de Opdrachtgever. Hiervoor gelden de standaard fabrieksinstellingen;
- Rit: de enkele reis die wordt gemaakt door de geïndiceerde reiziger van herkomstadres naar bestemmingsadres, zoals aangevraagd bij de ritreservering;
- Declarabele ritten: gereden ritten van geïndiceerde reizigers;
- Niet declarabel zijn ritten van maximaal 1 medereiziger. Dit zijn reizigers die met de geïndiceerde reiziger meereizen. Dit betreft een ritreservering en dus een rit. Tenzij de medereiziger ook een indicatie heeft;
- Voor vergoeding komen uitsluitend werkelijk uitgevoerde ritten in aanmerking. Deze ritten dienen (per reiziger) voor aanvang van de rit en bij beëindiging van de rit, via uitlezing van de zich in het voertuig bevindende apparatuur, zijn geregistreerd.
- Loosritten worden niet vergoed. Dit zijn alle ritten waarbij, om welke reden dan ook, de gevraagde rit niet is uitgevoerd, bijvoorbeeld door het niet (tijdig) aanwezig zijn van een reiziger. Bij regelmatige veroorzakers van loosritten treedt de Opdrachtgever, na 3 keer, in overleg met de betreffende aanvrager van de loosritten om herhaling in de toekomst te voorkomen.
- De uiteindelijke vergoeding is afhankelijk van de geleverde prestatie;
- Als opslagen van toepassing zijn wordt het tarief afgerond op twee cijfers achter de komma.

De vergoeding is een bruto-vergoeding en dit betekent dat de eigen ritbijdrage die in rekening gebracht wordt (voor de pashouder) wordt gecrediteerd door de Opdrachtnemer en ook door de Opdrachtnemer wordt geïnd.

De eigen ritbijdrage na de maximale kilometergrens (25 km) alsmede de Euro 3,00 toeslag voor het boeken van de rit op dezelfde dag komen de vervoerder toe.

De overschrijding van de maximale kilometergrens van 25 km wordt alleen toegestaan wanneer Opdrachtgever daarmee instemt (max tot 30 km) en zal slechts incidenteel voorkomen. Voor reizen van langer dan 25 km moeten reizigers een beroep doen op Valys.

4.2.3 Tarief structureel vervoer

- De Opdrachtnemer ontvangt voor het uitvoeren van ritten van de Opdrachtgever een vergoeding per rit per reiziger per doelgroep;
- Vergoeding: het tarief dat door de inschrijver is geoffereerd en betreft een vast tarief dat is gebaseerd op een starttarief plus een prijs per directe kilometers per reiziger;
- De directe kilometers worden bepaald op basis van de kortste route.
- De kortste route wordt bepaald met de laatste versie van het softwareprogramma Easytravel of een andere minimaal gelijkwaardige routeplanner die goedgekeurd is door de Opdrachtgever. Hiervoor gelden de standaard fabrieksinstellingen;
- Rit: de enkele reis van de reiziger van herkomstadres naar bestemmingsadres, zoals aangevraagd door de Opdrachtgever;
- Voor vergoeding komen uitsluitend werkelijk uitgevoerde ritten in aanmerking. Deze ritten dienen (per reiziger) voor aanvang van de rit en bij beëindiging van de rit, via uitlezing van de zich in het voertuig bevindende apparatuur, zijn geregistreerd;
- Loosritten worden vergoed. Dit zijn alle ritten waarbij, om welke reden dan ook, de gevraagde rit niet is uitgevoerd, bijvoorbeeld door het niet (tijdig) aanwezig zijn of het niet tijdig afmelden van een reiziger. Onder niet tijdig afmelden wordt verstaan:
 - Een afmelding van een ochtendrit voor de opvolgende dag die na 17:00 uur is doorgekregen;
 - Een afmelding van een middagrit voor dezelfde dag die na 09.00 uur is doorgekregen;
 Bij regelmatige veroorzakers van loosritten treedt de Opdrachtgever, na 3 keer, in overleg met de betreffende aanvrager van de loosritten om herhaling in de toekomst te voorkomen.
- De uiteindelijke vergoeding is afhankelijk van de geleverde prestatie;
- Als opslagen van toepassing zijn wordt het tarief afgerond op twee cijfers achter de komma.

4.2.4 Starttarief en opslagen op starttarief

Starttarief

Alle tarieven en opslagen op starttarief zijn gebaseerd op het door Opdrachtnemer aangeboden directe kilometertarief. Als starttarief geldt dat alle ritten aanvangen met 4 eenheden keer het geoffeerde directe kilometertarief per doelgroep.

Opslag rolstoelvervoer

De Opdrachtgever vindt het belangrijk dat rolstoelreizigers (idem scootmobiel) een goede en gegarandeerde uitvoeringskwaliteit ontvangen, zij zijn de meest kwetsbare doelgroep binnen het systeem. Omdat reizigers die reizen met rolstoel specifiek materieel nodig hebben en doorgaans ook meer aandacht van de chauffeur bij betreden en verlaten van het voertuig vragen, zijn de kosten van dit vervoer hoger. Er geldt daarom een opslag van 4 eenheden keer het geoffeerde directe kilometertarief als er sprake is van een rit met een rolstoel en er een rolstoelvoertuig moet worden ingezet.

Opslag individueel vervoer

Voor ritten die worden verreden met reizigers met de indicatie individueel vervoer, afgegeven door de Opdrachtgever, geldt een opslag van 10 eenheden keer het geoffeerde directe kilometertarief.

Deze opslag is bij Leerlingen- en Jeugdwet vervoer niet van toepassing als een reiziger om vervoer-technische redenen individueel wordt vervoerd.

Opslag verre ritten

Staffel 1: Voor ritten tot en met 25,0 km geldt het geoffreerde directe kilometertarief.

Staffel 2: Voor ritten vanaf 25,1 km geldt boven de 25,0 km het geoffreerde directe kilometertarief per doelgroep + € 0,60 per km.

Zie voor maximale grenzen Incidenteel vervoer en overgang naar Valys paragraaf 4.2.2.

Dubbele opslagen

Wanneer er sprake is van meerdere indicaties, dan mogen de opslagen bij elkaar worden opgeteld. (Zie onderstaand overzicht)

Opslagen op starttarief op basis van KM-tarief	Eenheden	# x geoffreerde KM-tarief
Starttarief	4	4
Starttarief + Individueel	4+5	9
Starttarief + Rolstoel	4+4	8
Starttarief + Rolstoel + Individueel	4+4+10	18

4.3 Eisen incidenteel vervoer

4.3.1 Algemeen

Het vervoer wordt aangeboden aan reizigers met een vervoersindicatie voor incidenteel vervoer, met het uitgangspunt van deur tot deur. In een later stadium kan in overleg met de vervoerder gekeken worden naar de mogelijkheden van deur naar halte vervoer (vv) waarbij onder halte ook verstaan wordt een specifiek hiervoor ingerichte locatie anders dan een OV-halte.

Begin- of eindpunt mag ook een andere locatie zijn dan een deur (bijvoorbeeld een winkelcentrum of een evenementenhal). Als het een (flat)gebouw betreft moet de gebruiker bij de gewenste (hoofd)ingang worden opgehaald of afgezet. Dit geldt ook in geval het een camping/bungalowpark betreft. In dat geval wordt de gebruiker bij de hoofdingang of een andere aangeduide ingang afgezet. Het vervoer omvat geen kamer-tot-kamer vervoer. Wel dient de chauffeur zich ervan te vergewissen dat in geval van meerdere in- of uitgangen hij zich bij de correcte in- of uitgang meldt.

4.3.2 Indicaties en inzet voertuigen

De Opdrachtnemer is vrij in de keuze van het in te zetten type vervoermiddel zolang dat vervoermiddel voldoet aan het bepaalde in deze paragraaf en het voertuig voldoet aan de specifieke (medische) vervoersbehoeften van gebruikers (gebruikers uit de doelgroep Wmo-gerechtigden kunnen bijvoorbeeld de indicatie hebben voor voldoende beenruimte). Deze gebruikers zullen beschikken over een speciale indicatie van de Opdrachtgever.

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om voor en na de definitieve gunning in te zetten voertuigen te onderwerpen aan een inspectie op bovengenoemde punten en andere eisen aan de voertuigen die nog worden genoemd. Opdrachtnemer dient voorafgaand de definitieve gunning een voertuigenlijst te overleggen aan Opdrachtgever.

Opdrachtgever dient akkoord te gaan met de in te zetten voertuigen door Opdrachtnemer. De voertuigen dienen te voldoen aan de gestelde minimumeisen.

4.3.3 Beschikbaarheid vervoer

Het vervoer dient het gehele jaar, zeven dagen per week te worden aangeboden. Er dient vervoer te worden geboden van maandag tot en met donderdag van 06.30 uur tot 01.00 uur en op vrijdag tot en met zondag en op algemeen erkende feestdagen van 06.30 uur tot 02.00 uur. Voor de eindtijd geldt dat de rit om 01.00 uur respectievelijk 02.00 uur beëindigd moet kunnen zijn. Op Oudejaarsdag dient tot 20.00 uur vervoer aangeboden te worden. Opdrachtgever kan als hij dit nodig vindt gedurende de contractperiode de beschikbaarheid tijden van het vervoer verkorten. De gevolgen voor de vervoerder en de benodigde tijd voor implementatie van de wijzigingen worden onderling besproken.

4.3.4 Voor-aanmeldtijd

De voor-aanmeldtijd voor ritten bedraagt minimaal 60 minuten. Regelmatig terugkerende ritten kunnen voor maximaal één jaar van tevoren worden vastgelegd. Regelmatig terugkerende ritten (zoals iedere week dezelfde rit) kunnen voor maximaal één jaar in één keer aangemeld worden. Wanneer bij het aanmelden van een rit de gebruiker aangeeft op welke tijd hij/zij op een bepaalde bestemming wil zijn, dan zal het callcenter een advies uitbrengen over de vertrektijd, rekening houdend met de geldende ophaalmarges. Bij tijd kritische reismotieven zoals bezoek ziekenhuis, begrafenis/crematie, huwelijk en aansluiting OV moet Opdrachtnemer actief doorvragen naar de gewenste aankomsttijd en het tijdstip van de start van de activiteit zodat gericht geadviseerd kan worden.

Alleen voor ritten vanaf de Twentse ziekenhuizen geldt een verkorte voor-aanmeldtijd van 30 minuten, indien de ritten met het Taxipoint zijn geboekt.

Bij een reservering na 21.00 uur voor dezelfde of de volgende dag betaalt de reiziger €3,00 extra. Dit geldt niet voor een retourrit die u in het ziekenhuis bij een taxipoint reserveert. Deze extra betaling komt de Opdrachtnemer toe.

4.3.5 Taxipoint

De Opdrachtgever heeft 'Taxipoints' geplaatst in het ziekenhuizen van Almelo. Andere ziekenhuizen in de regio, met name in Enschede, Hengelo en Oldenzaal hebben ook Taxipoints. Reizigers kunnen hun retourrit hierop reserveren en het Taxipoint verstrekt informatie over het tijdstip waarop de taxi arriveert. Van de vervoerder wordt verwacht dat deze kan communiceren met Taxipoints. De vervoerder dient er rekening mee te houden dat gedurende de looptijd van de overeenkomst het aantal Taxipoints uitgebreid kan worden.

4.3.6 Centrale Halteplaatsen

De Opdrachtgever kan in overleg centrale halteplaatsen aanwijzen. Deze centrale halteplaatsen zijn te herkennen aan een bord. Een centrale halteplaats kan als vertrek- of bestemmingsadres opgegeven worden bij het reserveren van een rit.

4.3.7 Vervoergebied

Iedere rit moet beginnen en/of eindigen in de gemeente Almelo.

4.3.8 Combinaties

De daadwerkelijke ophaaltijd mag maximaal vijftien minuten voor of na de afgesproken vertrektijd afwijken.

In verband met het bevorderen van een optimale beladings- en bezettingsgraad per in te zetten voertuig, is het toegestaan dat individuele ritaanvragen worden gecombineerd. Uit kwaliteitsoverwegingen voor de reiziger geldt de eis dat bij een combinatie de extra reistijd voor een rit maximaal dertig minuten mag bedragen. De reistijd is de tijd van de snelst mogelijke verplaatsing over de weg van herkomst naar bestemming. Deze snelst mogelijke verplaatsing wordt bepaald met de laatste versie van het softwareprogramma Easytravel of een andere minimaal gelijkwaardige routeplanner die goedgekeurd is door de Opdrachtgever. Hiervoor gelden de standaard fabrieksinstellingen. Bij het bepalen van de reistijd en omreistijd wordt geen rekening gehouden met wegonderbrekingen, omleidingen en files.

4.3.9 Terugbel Service

In het kader van efficiëntie en klantvriendelijkheid wil de Opdrachtgever dat de reiziger, ongeveer 5 minuten voor de werkelijke voorrijtijd gebeld wordt met de melding dat de taxi over ongeveer 5 minuten voorrijdt. Dit terugbellen mag niet door een computer gedaan worden, maar mag alleen uitgevoerd worden door de chauffeur. De gebruiker heeft rechtstreeks (mondeling) contact met de chauffeur. De vervoerder moet dit zodanig organiseren dat de chauffeur de terugbelservice eenvoudig en veilig (met één druk op de knop) kan uitvoeren. Indien, bij hoge uitzondering, een voertuig wordt ingezet dat niet beschikt over apparatuur waarmee de terugbelservice geautomatiseerd kan worden uitgevoerd, dient de terugbelservice door de vervoerscentrale van de vervoerder uitgevoerd te worden.

4.3.10 Informeren over vertraging

Als de taxi meer dan 10 minuten te laat komt (10 minuten te laat is 25 minuten na de afgesproken vertrektijd) informeert de vervoerder de gebruiker hierover.

4.3.11 Eigen ritbijdrage reizigers

De prijs van een rit (eigen ritbijdrage) in het Incidenteel vervoer is afhankelijk van de lengte van de rit. De tarieven, die overigens gelijk zijn aan het reguliere openbaar vervoer, deze zijn tot 25 kilometer van het woonadres als volgt (prijspeil november 2022):

Opstaptarief (starttarief) € 0,98

Tarief per afgelegde kilometer € 0,202

Rekenvoorbeeld:

Een rit van 5 kilometer kost € 1,99 per rit (€ 0,98 instaptarief en 5 kilometer x € 0,202)

Verder reizen dan 25 kilometer (tot 30 kilometer)

Tot 25 kilometer is de reguliere eigen bijdrage van toepassing. Wilt een reiziger tot 30 kilometer reizen dan is van 25 tot 30 kilometer het tarief € 1,75 per kilometer.

Rekenvoorbeeld:

Een rit van 28 kilometer kost € 11,28 (25 x kilometertarief € 0,202 + instaptarief € 0,98 + € 5,25 (3 x € 1,75))

Opdrachtnemer geeft deze kosten bij ritreservering aan en draagt zorg voor het incasseren.

4.3.12 Begeleiding

Medische begeleider

Een reiziger (geïndiceerde) kan de indicatie "medische begeleider" krijgen. Een indicatie voor een medisch begeleider wordt vastgesteld door de Opdrachtgever. Een indicatie "medische begeleiding" houdt in dat een reiziger door de aard van zijn/haar handicap tijdens de rit, wanneer nodig, begeleiding nodig heeft, die niet door de chauffeur geboden kan worden. Onder medische begeleiding valt het verrichten van medische handelingen (bijv. toedienen van medicijnen) of begeleiding ingeval er sprake is van gedragsstoornissen.

Een reiziger met een indicatie "medische begeleiding" moet zelf zorgen voor een (medisch) begeleider. Een reiziger met een indicatie "medische begeleiding" mag niet zonder een dergelijke begeleider reizen.

Nb. een medisch begeleider hoeft niet medisch geschoold te zijn, maar moet iemand zijn die bekend is met de medische beperkingen/gedragsstoornissen van klant en hierop adequaat kan reageren. Een medisch begeleider moet in staat zijn om zelfstandig (zonder hulpmiddelen) te reizen en moet minimaal 12 jaar zijn. De medische begeleider is vrijgesteld van de betaling van een eigen ritbijdrage. De vervoerder mag daarom geen kosten in rekening brengen voor het meereizen van een medisch begeleider.

Meereizende

Iedere geïndiceerde reiziger mag één persoon laten meereizen.

De meereizende reist samen met de geïndiceerde reiziger vanaf hetzelfde opstapadres naar dezelfde bestemming. Bij de reservering dient de reiziger dit al aan te geven. De meereizende betaalt dezelfde ritbijdrage als de geïndiceerde.

De ritbijdrage die de meereizende betaalt, komt vervoerder en niet Opdrachtgever toe.

Vervoerder mag voor meereizende géén kosten in rekening brengen bij de Opdrachtgever. Op basis van indicatie kan in enkele gevallen door de Opdrachtgever meer dan één meereizende worden toegestaan. Omdat het hier uitzonderingen betreft, brengt de vervoerder voor een verplaatsing van deze extra meereizende géén kosten aan de Opdrachtgever in rekening.

Kinderen

Kinderen onder de 4 jaar zijn geen meereizenden zoals bedoeld hierboven. Een geïndiceerde reiziger kan maximaal twee kinderen onder de 4 jaar gratis laten meereizen.

Hulphonden

Hulphonden, als zodanig herkenbaar, kunnen zonder meerkosten meereizen met een reiziger. Huisdieren zijn niet toegestaan.

4.4 Eisen structureel vervoer

4.4.1 Structureel vervoer

Onder structureel vervoer wordt verstaan:

- a. het vervoer van leerlingen van en naar school,
- b. het vervoer van cliënten van en naar de dagbestedingslocaties en
- c. het vervoer van jeugdigen naar behandelcentra.

Deze leerlingen, cliënten en jeugdigen worden hierna genoemd: de reizigers. Voor alle reizigers van de drie doelgroepen gelden de volgende bijzonderheden.

1. Persoonlijke specificaties

Het vervoer (de planning en de rituitvoering) van reizigers moet zijn afgestemd op de (eventuele) persoonlijke specificaties van deze reizigers. Deze persoonlijke specificaties (per reiziger), zoals bijvoorbeeld het niet mogen combineren, kunnen door de Opdrachtgever worden bepaald bij de toegang tot de maatwerkvoorziening vervoer.

2. Informatieplicht Opdrachtgever

- De Opdrachtgever levert, na een indicatie van de reiziger voor vervoer, de informatiegegevens z.s.m. aan, aan de Opdrachtnemer. Dit betreft o.a. de naam van de reiziger, de locatie en het aantal dagen/dagdelen waarop gereisd wordt;
- Bij de start van het betreffende vervoer levert de Opdrachtgever de *conceptlijst*, met de te vervoeren reizigers inclusief de persoonlijke specificaties, uiterlijk drie weken voor de start van het vervoer aan bij de vervoerder.

3. Informatieplicht vervoerder

- Het is de verantwoordelijkheid van de vervoerder om alle betrokkenen, te weten de reizigers, ouders en/of verzorgers, mantelzorgers, de scholen of zorginstellingen en de Opdrachtgever actief te informeren of desgevraagd van informatie te voorzien indien hier aanleiding toe is;
- De vervoerder stelt in overleg met de Opdrachtgever drie informatiebrochures (leerlingenvervoer, OMD-vervoer, vervoer jeugdigen naar behandelcentra) op met daarin opgenomen de tussen de Opdrachtgever en de vervoerder gemaakte, algemeen gehanteerde, afspraken/gedragsregels die noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van het vervoer. De vervoerder draagt de verantwoordelijkheid (organisatorisch en financieel) voor de reproductie en verspreiding van de brochure;
- Uiterlijk 5 werkdagen voor aanvang van het vervoer geeft de vervoerder in ieder geval schriftelijk aan de betrokkenen door hoe laat de reiziger wordt gehaald/gebracht, door welke chauffeur en op welke wijze ziekmeldingen worden doorgegeven. Hiervoor wordt de informatiebrochure gebruikt;
- Vervoerder en Opdrachtgever zullen, waar nodig gezamenlijk, deelnemen aan overleggen met bijvoorbeeld scholen of zorginstellingen maar ook met andere stakeholders.

4. Inzicht in routes / planning

De vervoerder geeft de Opdrachtgever in ieder geval bij de start van het schooljaar c.q. de start van het vervoer van en naar de dagbesteding of behandelingscentra en daarna op het eerste verzoek, digitaal (in Excel) inzicht in de routes. Deze overzichten bevatten:

- de namen van de reizigers;
- de locaties waarnaartoe gereden wordt v.v. Dit betreft scholen incl. dependances, stageadressen, zorginstelling/aanbieder/dagbesteding, en jeugdbehandelingscentra etc.;

- specifieke afspraken over het vervoer overeenkomstig de persoonlijke specificaties;
- de kennis en kunde van de chauffeur van gedragingen en ziektebeelden bij deze vormen van vervoer;
- type voertuig (incl. kenteken);
- de geprognosticeerde in- en uitstaptijden.

De routeplanning wordt tevens aan de Opdrachtgever beschikbaar gesteld en is realtime te raadplegen. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het maken van de planning en moet dit zo efficiënt mogelijk doen. De Opdrachtgever stelt echter beperkende voorwaarden aan de maximale efficiency (zie combinatieplicht en persoonlijke specificaties).

5. Mutaties

- Structurele wijzigingen van de reizigers worden door de Opdrachtgever doorgegeven aan de vervoerder;
- Incidentele mutaties zoals ziek- en betermeldingen worden aan de vervoerder/Opdrachtnemer doorgegeven door de ouders/vertegenwoordigers van de leerlingen, cliënt zelf en/of zijn mantelzorger danwel zorginstelling. Dit kan telefonisch, via e-mail of via een webbased applicatie;
- Mutaties die opgegeven worden door de Opdrachtgever moeten zo snel als mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen, worden doorgevoerd. Mutaties van reizigers en/of adressen verwerkt de Opdrachtnemer, op verzoek van de Opdrachtgever, in de routeplanning.

6. Combinaties

- De routes worden primair per school/locatie OMD/behandelingslocatie samengesteld. Indien het (de) voertuig(en) daarbij niet geheel gevuld kan (kunnen) worden, mag er worden gecombineerd;
- Er dient via een vaste en qua reistijd snelst mogelijke route te worden gereden tenzij ongebruikelijke omstandigheden (bijvoorbeeld wegomleggingen) het noodzakelijk maken van de normale route af te wijken;
- De reistijd is de tijd van de snelst mogelijke verplaatsing over de weg van herkomst naar bestemming. Deze snelst mogelijke verplaatsing wordt bepaald met de laatste versie van het softwareprogramma Easytravel of een andere minimaal gelijkwaardige routeplanner die goedgekeurd is door de Opdrachtgever. Hiervoor gelden de standaard fabrieksinstellingen;
- Bij het bepalen van de reistijd en omreistijd wordt geen rekening gehouden met wegonderbrekingen, omleidingen en files;
- De Opdrachtnemer moet zoveel mogelijk combineren, hierbij rekening houdend met de persoonlijke specificaties, maximale ophaal- en omrijtijden en alle overige eisen uit het Programma van Eisen. Indien de Opdrachtnemer het vervoer van een reiziger niet kan combineren in de bestaande routeplanning of niet kan combineren met ander vervoer dan behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor zelf naar combinatiemogelijkheden te zoeken;
- Indien het de efficiency van het vervoer ten goede komt, staat het de Opdrachtnemer vrij het structurele vervoer voor de Opdrachtgever te combineren met andere opdrachten zonder kwaliteitsverlies. Combinatie binnen dit contract (incidenteel en structureel vervoer) heeft voorrang op combinaties met andere vervoersopdrachten.

7. Vaste routes met vaste chauffeurs

De routes dienen zoveel mogelijk standaard te worden uitgevoerd. Dit wil zeggen dat zowel de heen als de terugreis van de reiziger dagelijks verlopen volgens de vastgestelde tijdstippen en met een vaste chauffeur (eventueel vast duo, met vast inzetschema).

Deze chauffeur is op de hoogte van de route die moet worden gereden, zodat de bus tijdig bij de school c.q. dagbestedingslocatie aankomt.

8. Invalchauffeur

- Bij afwezigheid van de vaste chauffeur, rijdt een chauffeur uit een vaste reservegroep.
- De vervoerder draagt zorg voor een goede overdracht naar de invalchauffeur. De vervoerder geeft de wisseling van de vaste chauffeur voor een chauffeur uit de vaste reservegroep door aan:
 - de ouders/verzorgers/vertegenwoordigers van de leerling c.q. de cliënt en/of mantelzorger én
 - de schoollocatie c.q. zorginstelling (dagbehandelingscentrum).

9. Begeleiding in het voertuig

Voor het structureel vervoer kan er door de Opdrachtgever worden bepaald of er een begeleider in het voertuig nodig is. Hierbij gelden de volgende voorwaarden:

- Voor leerlingenvervoer wordt in principe geen begeleiding ingezet. Mocht begeleiding nodig zijn, dan is dit normaal gesproken een taak voor de ouders. In de specifieke wensen kan hiervan worden afgeweken (bijv. bij inzet touringcar);
- Voor al het structureel vervoer: indien de ouder/mantelzorger zelf niet kan (laten) begeleiden en de Opdrachtgever geen begeleider beschikbaar kan stellen, dan dient de vervoerder vanuit zijn eigen organisatie een begeleider te laten meereizen (denk bijv. aan inzet via SROI);
- Mocht begeleiding nodig zijn, dan moet de vervoerder hiervoor een zitplaats beschikbaar stellen, ook als dit ten nadele is van de combinatiegraad;
- De vervoerder draagt zorg voor het terugbrengen van de begeleider;
- De vervoerder ontvangt voor de begeleider uit de eigen organisatie een vergoeding van € 49,50 exclusief BTW per enkele rit. Dit tarief komt ook in aanmerking voor indexering zoals beschreven in eis 4.2.1.

10. Bereikbaarheid

- De vervoerder dient op alle dagen dat het vervoer operationeel is telefonisch bereikbaar te zijn voor ouder(s)/verzorger(s)/mantelzorgers/vertegenwoordigers van de leerling c.q. de cliënt en/of mantelzorger en voor scholen/zorginstellingen. De centrale is dan bereikbaar van 07:00 uur (of een half uur voor de eerste rit als deze vóór 07:30 uur aanvangt) tot een uur nadat de laatste reiziger op de bestemming (woonadres reiziger) daadwerkelijk is afgezet;
- De vervoerder gebruikt voor het doorgeven van mutaties één telefoonnummer en één e-mailadres. De kosten voor de beller mogen niet meer bedragen dan het lokale telefoontarief;
- De vervoerder dient ervoor te zorgen dat communicatie met doven en slechthorenden mogelijk is via voor hen passende middelen (zoals e-mail);
- De vervoerder zorgt ervoor dat iemand die contact zoekt met een medewerker van de vervoerder (bijvoorbeeld centralist, chauffeur of begeleider) snel contact kan krijgen met deze medewerker;
- De vervoerder biedt naast telefonische bereikbaarheid en e-mail de mogelijkheid aan ouder(s)/verzorger(s)/mantelzorgers/vertegenwoordigers van de leerling c.q. de cliënt en voor scholen/zorginstellingen om via een webbased applicatie ziek- en afmeldingen door te geven. De vervoerder is hierbij verantwoordelijk voor de veiligheid van de applicatie. Persoons- en andere gegevens van leerlingen c.q. cliënten zijn afgeschermd voor derden. De Opdrachtgever heeft toegang tot deze applicatie;
- De vervoerder zorgt ervoor dat het personeel van zijn centrale, dat de contacten onderhoudt met ouder(s)/verzorger(s)/cliënten en/of mantelzorgers, scholen/ zorginstellingen en de Opdrachtgever klantvriendelijk, servicegericht en deskundig is en Nederlands verstaat, spreekt en schrijft;

- De vervoerder dient ervoor te zorgen dat de medewerkers van de centrale, chauffeur en eventuele busbegeleider inzicht hebben in de persoonlijke specificaties voor vervoer van reizigers, op de hoogte zijn van de relevante namen/adressen (waaronder gegevens van de contactpersonen op de OMD-locaties). De vervoerder dient de inzet van voertuigen en chauffeurs daarop af te stemmen.

11. Kennismaking / opname in ruitvoering

- De chauffeur maakt uiterlijk 5 werkdagen voor de start van de uitvoering van het vervoer kennis met ouder/verzorgers/mantelzorgers en de reizigers. Bij deze kennismaking overhandigt de chauffeur de informatiebrochure;
- Nieuwe reiziger gedurende het (school)jaar: Wanneer de vervoerder na aanmelding door de Opdrachtgever een reiziger gedurende het (school)jaar in de planning heeft opgenomen, brengt de vervoerder de ouder(s)/verzorgers(s)/cliënt of mantelzorger(s) hiervan zo spoedig op de hoogte. De vervoerder neemt de reiziger, na aanmelding door de Opdrachtgever, zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 5 werkdagen na de melding op in de ruitvoering.

12. Marges in de uitvoering

- Iedere reiziger wordt van *het door de Opdrachtgever aangegeven vertrekadres* opgehaald en bij de school/dagbestedingslocatie/behandelcentrum afgezet dan wel overgedragen. Wanneer individuele reizigers niet bij de deur opgehaald kunnen worden (straat of deur is niet bereikbaar) dan wordt in overleg een alternatieve plek afgesproken;
- Na schooltijd, na de dagbesteding en/of behandeling wordt iedere reiziger van locatie opgehaald en bij het door de Opdrachtgever aangegeven bestemmingsadres (dit kan afwijken van het vertrekadres) weer afgezet. De
 - Opdrachtnemer is verplicht de reiziger veilig over te dragen op dit adres;
- Iedere reiziger dient binnen de marge van 5 tot 15 minuten voor aanvang van de school/ van de dagbesteding/behandeling te worden overgedragen;
- Iedere reiziger dient maximaal 15 minuten na het einde van de schooltijd/ dagbesteding/behandeling te worden opgehaald. Op aangeven van de Opdrachtgever kan gedurende het contract deze marge bij enkele scholen/dagbestedingscentra worden verkort. De Opdrachtnemer dient hiermee rekening te houden;
- De reizigers worden alleen op de reguliere (van tevoren vastgestelde) begin- en eindtijden gebracht dan wel opgehaald. In geval van wijzigingen (integraal per locatie danwel incidenteel per reiziger) bepaalt de Opdrachtgever in overleg met de vervoerder of de reiziger vervoerd moet worden.
- De reistijd (dit is de tijd dat de reiziger onderweg is van huis naar school, dagbestedingslocatie of behandellocatie) moet per reiziger per rit in het voertuig (inclusief de wachttijd voor aanvang/na afloop van school of stage of dagbesteding) zo kort mogelijk worden gehouden. Dit betekent dat de individuele extra reistijd door combinatie per reiziger per rit in het voertuig niet meer dan 30 minuten mag zijn, bovenop de rechtstreekse reistijd. Vervoerder zal actief nastreven dat reizigers die op de heenweg als eerste zijn opgehaald op de terugweg als eerste weer worden afgezet (stedelijk gebied). Alleen wanneer dat kan zonder kwaliteitsverlies en zonder onnodig omrijden voor anderen;
- Wachttijd voor reizigers buiten de eerdergenoemde afzet- en ophaalmarge wordt ook als reistijd meegerekend. Combinatie van reizigers mag niet leiden tot overschrijding van deze individuele reistijdcriteria. Het ophalen of wegbrengen van reizigers van en naar alternatieve adressen (niet het woonadres van de reiziger) is alleen toegestaan na toestemming van de Opdrachtgever (zie persoonlijke specificaties);

- Een reiziger kan door co-ouderschap of andere redenen meerdere adressen hebben. Dit wordt gezien als een verblijfsadres van de reiziger (en niet als een alternatief adres). M.a.w. de reiziger moet hier opgehaald c.q. naar teruggebracht worden.

13. Overdracht reiziger op de locatie en thuis

- Het vervoer wordt aangeboden van deur tot deur, waarbij wel rekening moet worden gehouden met de hierna genoemde voorwaarden van overdracht. Als het een (flat)gebouw betreft, moet de reiziger bij de gewenste (hoofd)ingang worden opgehaald of teruggebracht worden. Dit geldt ook voor tijdelijke nood verblijfsadressen op camping- of vakantieparken. Het vervoer omvat geen kamer- tot kamervervoer. Wel dient de chauffeur zich ervan te vergewissen dat in geval van meerdere in- of uitgangen hij zich bij de correcte in- of uitgang meldt t.b.v. de overdracht;
- De Opdrachtnemer is verplicht de reiziger veilig over te dragen aan de school (bijvoorbeeld aan een pleinfunctionaris) of medewerker van de OMD-locatie (bijvoorbeeld aan activiteitenbegeleider) c.q. behandelingslocatie;
- De chauffeur/begeleider mag de reiziger alleen overdragen aan derden indien hierover vooraf overleg is geweest met deze verzorgers of de mantelzorger;
- Bij het overdragen van de reiziger op het verblijfsadres dient erop te worden toegezien dat de reiziger de woning (of ingang gebouw, andere woonlocatie binnengaat. Zodra de reiziger binnen is, wordt de route vervolgd. De eventuele busbegeleider is behulpzaam bij het begeleiden van reizigers van de bus tot aan de locatie c.q. verblijfsadres.

14. Signalering

- Afwezigheid van een reiziger kan verschillende oorzaken hebben. Opdrachtgever en vervoerder moeten in het belang van de reiziger gezamenlijk de afwezigheid signaleren.

4.4.2 Leerlingenvervoer specifiek

De hierna genoemde bepalingen gelden specifiek voor het leerlingenvervoer. Dit kan een aanvulling zijn op de algemene bepalingen danwel een afwijking op de algemene bepalingen. In dat geval gaan de specifieke bepalingen voor. Indien hierover onduidelijkheid is, dient hierover contact te worden opgenomen met de Opdrachtgever.

Cliëntengroep / planningsuitgangspunten vervoer

De cliëntengroep bestaat uit leerlingen die een indicatie "aangepast vervoer" van de Opdrachtgever hebben gekregen en die vervoerd moeten worden van hun woonadres (verblijfsadres) naar de:

- Basisschool of speciale school voor basisonderwijs als bedoeld in de Wet op het Primair onderwijs;
- School voor speciaal onderwijs of speciaal en voortgezet speciaal onderwijs of voortgezet speciaal onderwijs als bedoeld in de Wet op de Expertisecentra;
- School voor voortgezet speciaal onderwijs als bedoeld in de Wet op het voortgezet onderwijs;
- stageadressen (t.b.v. stages die worden gevolgd in het kader van voorgenoemde scholen);
- en vice versa.

Het leerlingenvervoer vindt regulier plaats conform schooltijden; op basis van uitzonderingen is ook weekendvervoer en vakantievervoer aan de orde.

Voor de tijden van het vervoer wordt het schoolplan/schoolgids en/of het rooster (in het geval van leerlingen die deelnemen aan het voortgezet onderwijs) van de leerling aangehouden. Bij leerlingen uit het voortgezet onderwijs zal bij hele individuele roosters in overleg wel worden gestreefd naar afstemming van vervoerstijden met andere leerlingen. Bij overblijfsuren of lesuitval zal de leerling in principe volgens het oorspronkelijke schema worden vervoerd. Dit in overleg met de Opdrachtgever. Voor afwijkingen hierop dient overleg plaats te vinden met de Opdrachtgever. Het uitgangspunt is dat leerlingen een vaste zitplaats in het voertuig hebben.

Informatieplicht Opdrachtgever

Bij de start van het schooljaar levert de Opdrachtgever de *conceptlijst*, met de te vervoeren leerlingen in het nieuwe schooljaar inclusief de persoonlijke specificaties, uiterlijk drie weken voor de start van het schooljaar aan bij de vervoerder.

Overstapplaatsen

Het gebruik van overstapplaatsen is vooralsnog niet toegestaan.

Opstapplaatsen

De Opdrachtgever houdt de mogelijkheid open om gedurende de looptijd van de overeenkomst opstapplaatsen in te voeren c.q. op te heffen.

De eisen aan de opstapplaatsen (maar ook bij ophalen thuis of op locatie) zijn:

- Instappen geschiedt altijd aan de veilige kant van de weg, zodat leerlingen niet hoeven over te steken;
- De opstapplaats dient veilig, overzichtelijk, veilig bereikbaar te zijn en zo mogelijk bescherming te bieden tegen weersinvloeden.

4.4.3 Vervoer OMD

Vervoer OMD (dagbesteding) specifiek

De hierna genoemde bepalingen gelden specifiek voor het vervoer van cliënten die van en naar dagbestedingslocaties reizen. Dit kan een aanvulling zijn op de algemene bepalingen danwel een afwijking op de algemene bepalingen. In dat geval gaan de specifieke bepalingen voor. Indien hierover onduidelijkheid is, dient hierover contact te worden opgenomen met de Opdrachtgever.

Cliëntengroep / planningsuitgangspunten vervoer

- De cliëntengroep bestaat uit personen met beperkingen die ten gevolge van ziekte of gebrek, inclusief chronische psychische en psychosociale problemen, aantoonbare beperkingen ondervinden;
- Het vervoer vindt regulier plaats van maandag tot en met vrijdag; ook weekendvervoer en vervoer op feestdagen is aan de orde;
- Voor de tijden van het vervoer worden de vooraf vastgestelde begin- en eindtijden per locatie van de reiziger aangehouden. Voor afwijkingen hierop dient overleg plaats te vinden met de Opdrachtgever. Het uitgangspunt is dat cliënten zover gewenst en mogelijk is een vaste zitplaats in het voertuig hebben.

Informatieplicht Opdrachtgever

- Bij de start van het vervoer levert de Opdrachtgever de *conceptlijst*, met de te vervoeren reizigers in het nieuwe jaar inclusief de persoonlijke specificaties, uiterlijk drie weken voor de start van het vervoer aan bij de vervoerder.

Overstapplaatsen

- Het gebruik van overstapplaatsen is vooralsnog niet toegestaan.

Opstapplaatsen

- Het gebruik van opstapplaatsen is vooralsnog niet toegestaan.

4.5 Eisen aan de vervoerder en materieel

4.5.1 Uitvoeren opdracht

De vervoerder verplicht zich, gedurende de contractperiode inclusief optiejaren, het vervoer te verzorgen zonder zich te kunnen beroepen op eventuele belemmeringen zoals bijvoorbeeld een tekort aan chauffeurs, ziekte van chauffeurs, mankementen aan het materieel, een tekort aan materieel, de toenemende congestie in het verkeer en/of stremmingen en omleidingen die gelden voor alle weggebruikers. Deze opsomming is niet limitatief.

N.B. Opdrachtgever is op de hoogte van het feit dat er verspreid over het land sprake is van chauffeurstekorten waardoor lopende opdrachten niet goed uitgevoerd kunnen worden. Opdrachtgever verwacht in deze Aanbesteding Inschrijvingen die de opdracht al meteen als omschreven uit kunnen voeren en geen beroep doen op chauffeurstekorten. Wanneer dat wel gebeurt, dan ziet Opdrachtgever dat als het niet kunnen nakomen van de opdracht en zal de procedure zoals beschreven bij de wachtkamerovereenkomst in werking treden. Natuurlijk zal Opdrachtgever onderzoeken of deze situatie dan buiten de schuld van Inschrijver en door overmacht is ontstaan, maar Opdrachtgever vindt dat Inschrijvers genoeg informatie en tijd hebben om bij hun Inschrijving een reëel bod te doen, en daarin samenwerking te verwerken, waardoor de Opdrachtgever mag verwachten dat dat bod tot uitvoering leidt conform de voorwaarden in deze aanbesteding. Opdrachtgever heeft in deze aanbesteding al wat punten opgenomen die inschrijving en een goede uitvoering onder deze omstandigheden mogelijk maken. Ook zal bij de gunningscriteria de mogelijkheid worden geboden om aan te geven hoe Inschrijvers ervoor gaan zorgen dat de opdracht meteen zoals omschreven in deze aanbesteding uit wordt gevoerd. Opdrachtgever daagt Inschrijvers uit om hierin ook vernieuwend te zijn en aan te geven hoe dan toch maximaal kan worden voldaan aan relevante eisen. Als voorbeeld: Opdrachtgever kan zich voorstellen dat Inschrijvers denken aan een systeem van incidentele opvang van plotselinge pieken in het vervoer en/of het anticiperen zodat pieken niet voorkomen, waarbij Opdrachtnemer samen wil werken met andere vervoerders.

4.5.2 Verantwoordelijkheden vervoerder

- De vervoerder is verantwoordelijk voor het aannemen (bij Incidenteel via een eigen callcenter) plannen en uitvoeren van de ritten;
- De vervoerder is verantwoordelijk voor het zorgvuldig en effectief afhandelen van klachten. We gaan namelijk mét elkaar voor maximale klanttevredenheid;

- De vervoerder is verantwoordelijk voor een goede dienstverlening van de door haar geleverde diensten zoals (niet limitatief): planning ritaaname, klachtenafhandeling, bereikbaarheid en chauffeurs, klant bejegening, communicatie met Opdrachtgever(s);
- De vervoerder is verantwoordelijk voor veilig vervoer en overdracht van reizigers;
- De vervoerder is verantwoordelijk voor het registreren, bewaren en aanleveren van alle rit data aan de Opdrachtgever.

4.5.3 Bereikbaarheidstijden

De vervoerder is bereikbaar gedurende onderstaande dagen en tijden:

- maandag t/m donderdag : van 05.30 uur tot 01.00 uur van de daaropvolgende dag;
- vrijdag t/m zon- en feestdagen: van 05.30 tot 02.00 uur van de daaropvolgende dag;
- zolang er voor de betreffende dag nog ritten geboekt staan of nog uitgevoerd worden

4.5.4 Leeftijd voertuigen

De taxi's, taxibussen en rolstoelbussen (voertuigen voor acht passagiers en minder) waarmee de reizigers vervoerd worden, zijn maximaal zeven jaar oud, met dien verstande dat deze taxi's, taxibussen en rolstoelbussen (voertuigen voor acht passagiers en minder) gemiddeld nooit meer dan zes jaar oud zijn. Na overleg kunnen er soms touringcars worden ingezet. De touringcars (voertuigen voor meer dan acht passagiers) waarmee de reizigers vervoerd worden, zijn maximaal 10 jaar oud, met dien verstande dat deze gemiddeld nooit meer dan 7 jaar oud zijn.

4.5.5 Capaciteit en soort materieel

Omdat het vervoer, in voorkomende gevallen, ook geschikt moet zijn voor rolstoel- en scootmobielgebruikers moet de Opdrachtnemer beschikken over voldoende voertuigen die geschikt zijn voor het vervoer van (elektrische) rolstoelen mét inzittende en scootmobielen zónder inzittende. Het aantal voertuigen moet zo zijn dat de huidige en elke toekomstige vraag bediend kan worden. De Opdrachtnemer is vrij in de keuze van het in te zetten type vervoermiddel zolang dat vervoermiddel voldoet aan het bepaalde in dit Programma van Eisen én het voertuig voldoet aan de specifieke (medische) vervoersbehoeften van de reizigers. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om voor de start van het vervoer en tijdens de uitvoering de in te zetten voertuigen te onderwerpen aan een inspectie op de in dit Programma van Eisen genoemde punten.

4.5.6 Scootmobiel

Het is toegestaan, mits de Opdrachtgever hiervoor een indicatie heeft afgegeven een scootmobiel in het voertuig te vervoeren. Het is niet toegestaan dat de betreffende gebruiker op de lift/hellingbaan óp zijn/haar scootmobiel blijft zitten tijdens het instappen en vervoer/transport. De reiziger mag ook tijdens het vervoer niet in de scootmobiel blijven zitten. De transfer naar een stoel, en eventueel aparte rolstoel, moet worden gemaakt. Opdrachtgever gaat ervanuit dat Opdrachtnemer over een aantal opklapbare rolstoelen beschikt die in overleg met Opdrachtgever t.b.v. veilig transport scootmobiel gebruikers en eventuele anderen kunnen worden ingezet. Opdrachtnemer dient het benodigde aantal zelf in te schatten en mee te nemen in de calculatie.

4.5.7 Liftvoorziening

Indien de voertuigen voor het rolstoelvervoer worden ingezet voor het vervoeren van reizigers in een (elektrische) rolstoel en/of reizigers met een scootmobiel, dan moeten deze voertuigen zijn voorzien van een liftvoorziening. Wanneer voor het rolstoelvervoer geen bussen maar 'bestelauto's' (in de categorie VW Caddy) worden gebruikt voor vervoer van een rolstoel of scootmobiel dan moeten deze voorzien zijn van een slipvaste hellingbaan.

4.5.8 Veilig vastzetten

Alle voertuigen die gebruikt worden voor rolstoelvervoer moeten zijn voorzien van een adequaat werkend (universeel) systeem om de rolstoelen en scootmobielen vast te zetten. Met dit systeem moet de rolstoel of scootmobiel vastgezet worden.

De Opdrachtnemer verklaart zich bereid, gedurende de looptijd van het contract, aan te sluiten bij nieuwe voorschriften of normen voor veiligheid en rolstoel-vastzetsystemen en deze (in de voertuigen) toe te passen.

De reiziger in een rolstoel moet vastgezet worden door de chauffeur of de begeleider van de Opdrachtnemer met een daarvoor bedoeld vastzetsysteem. Dit systeem moet gekoppeld zijn aan het vastzetsysteem van de rolstoel of de carrosserie van het voertuig.

4.5.9 Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden

De Opdrachtnemer moet voldoen aan de code 'Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden' (VVR) versie en alle wettelijke eisen met betrekking tot het veilig vervoeren van personen in een rolstoel. De Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de meest recente handreiking voor het veilig vervoeren van rolstoelgebruikers (thans Code veilig vervoer rolstoelen, uitgave januari 2022): https://www.sfmobiliteit.nl/application/files/7616/4183/4197/Code_VVR_Editie_2017_Versie_3.0_jan22.pdf

4.5.10 Voertuigeisen

- Er mag geen materieel ingezet worden met een capaciteit van meer dan acht passagiers. Voertuigen moeten voldoende aparte ruimte hebben voor het meenemen van rollators, looprekken, inklapbare rolstoelen en handbagage (van max. 36 liter (weekendtas). Daarbij rekening houden met het aantal te vervoeren personen.
- De ingezette voertuig en moeten verder voldoen aan de volgende eisen:
 - voorzien zijn van een lage instap waardoor alle reizigers gemakkelijk het voertuig in en uit kunnen stappen;
 - voorzien zijn van voldoende beenruimte waardoor alle reizigers gemakkelijk in en uit de auto kunnen stappen en comfortabel kunnen zitten;

- voorzien zijn van een zithoogte geschikt voor ouderen en cliënten met een beperking (alle reizigers);
- voorzien zijn van gordels en die moeten tijdens de rit worden gebruikt; de veiligheidsgordels moeten zijn aangepast aan de doelgroep van het vervoer (bij het leerlingenvervoer een veiligheidsgordel die geschikt is voor kinderen);
- voorzien zijn van vasthoudbeugels aan iedere stoel;
- voorzien zijn van voldoende sta-, grip- en geleidestangen;
- voorzien zijn van goede vering en comfortabele stoelen;
- schoon zijn van binnen en van buiten, ook de stoelen;
- voorzien zijn van motoren die minimaal voldoen aan norm Euro 6/VI
- voorzien zijn van een goed werkende verwarming en airco;
- voorzien zijn van een brandblusser en een EHBO-does;
- voorzien zijn van een routeplanner/navigatiesysteem;
- voorzien zijn van goedwerkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment contact kan worden opgenomen met de vervoerscentrale en die eveneens gebruikt kan worden bij noodsituaties;
- volledig rook-/vapevrij zijn;
- voorzien zijn van fluorescerende veiligheidshesjes voor alle passagiers.

4.5.11 Milieu- en duurzaamheidseisen

Opdrachtgever wil het gebruik van schone en duurzame transportbrandstoffen stimuleren. Opdrachtgever hanteert conform de zogenaamde Clean Vehicle Directive (EU) als eis dat 38,5% van in zetten voertuigen behoren tot de in deze Directive genoemde categorie schone auto's en bestelbussen. In deze categorie vallen emissievrije voertuigen en schone voertuigen (max 50gr CO2/km en max 80% van de RDE-limietwaarden).

In de gunningcriteria kunnen Inschrijvers aangeven of ze eerder een hoger percentages kunnen aanbieden.

Gedurende de looptijd van het contract treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer met elkaar in overleg hoe verder bijgedragen kan worden aan deze doelstelling. Ten aanzien van milieuvriendelijkheid wordt het volgende gesteld:

- een energiezuinige rijstijl en optimale bandenspanning leiden tot brandstofbesparing. Alle chauffeurs moeten zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen zes (6) maanden na eerste inzet voor het vervoer van de Opdrachtgever de cursus "Het Nieuwe Rijden" of gelijkwaardig te hebben gevolgd. Informatie hierover is te vinden op www.hetnieuwerijden.nl;
- ter beperking van de emissie van fijnstof moeten (voor voertuigen die nog niet vallen binnen de categorie schone auto's en bestelbussen van de Clean Vehicle Directive):
 - voertuigen < 3500 kg voldoen aan de Euro-6 emissiestandaard,
 - voertuigen > 3500 kg voldoen aan de Euro-VI emissiestandaard;
 - bij vervanging van voertuigen gedurende de looptijd van de overeenkomst geldt Euro-6 en Euro-VI emissiestandaard of aan de op dat moment van investeren hoogst beschikbare norm als minimumeis;
- het onderhoudssysteem van de voertuigen moet erop gericht zijn de milieubelasting van de voertuigen tot een minimum te beperken;

- nieuwe/vervangende voertuigen zijn voorzien van brandstofverbruiksindicator, startstopsysteem en bandenspanningsmeter.

4.5.12 Kinderzitjes

De Opdrachtnemer moet voor het structurele vervoer beschikken over voldoende standaard, in de handel te verkrijgen, kinderzitjes en verhogingen die voldoen aan alle wettelijke eisen. De Opdrachtnemer zorgt er tevens voor dat de toegepaste kinderzitjes afgestemd zijn op het gewicht van de reiziger die daarin plaatsneemt.

Aangepaste zitjes en verhogingen moeten door de ouders zelf beschikbaar worden gesteld. De Opdrachtnemer gebruikt deze tijdens het vervoer zonder extra kosten voor de Opdrachtgever.

4.5.13 Reclame

Het voeren van reclame in en op het voertuig is een extra inkomstenbron voor de ondernemer. Echter gezien de doelgroep is het voor de Opdrachtgever van belang hierover enige vorm van controle te houden.

Het is de Opdrachtnemer toegestaan om reclame-uitingen (anders dan de naam of handelsnaam van de Opdrachtnemer) in en op de voertuigen te voeren na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever. Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd bovengenoemde reclame-uitingen om welke reden dan ook niet toe te staan.

4.5.14 Zitplaatsen

In geval van het vervoer met een personenauto is het niet toegestaan meer dan twee personen te vervoeren op de achterbank. Alleen in een taxibus die beschikt over drie gelijkwaardige zitplaatsen (qua afmetingen en beenruimte overeenkomend met een reguliere zitplaats voor een volwassen persoon) is het toegestaan drie personen naast elkaar te vervoeren.

4.5.15 Routelijsten

In het structurele vervoer zijn in de voertuigen routelijsten aanwezig met daarop de volgende informatie per reiziger: naam, huisadres, telefoonnummers (twee noodnummers), het bestemmingsadres en specifieke informatie over de reiziger. De ouders/reiziger/mantelzorger informeren de Opdrachtnemer daarover. Deze routelijsten zijn in hardcopy aanwezig in de bus (dus niet digitaal via bijvoorbeeld de boordcomputer) en duidelijk leesbaar, ook voor derden die (bijvoorbeeld bij calamiteiten) het voertuig betreden.

4.5.16 Veilig in winter

De Opdrachtnemer moet het vervoer te allen tijde veilig uitvoeren met alle hiervoor beschikbare hulpmiddelen.

Dit betekent voor de taxi's, taxibussen en rolstoelbussen, waarmee de reizigers vervoerd worden, van 1 november tot en met 31 maart voorzien zijn van winterbanden. Indien het vanwege de weersomstandigheden noodzakelijk is om voertuigen eerder te voorzien van winterbanden, dan dient de Opdrachtnemer en onderaannemer de in te zetten voertuigen eerder te voorzien van winterbanden. Dit is nodig om in de wintermaanden het vervoer op een juiste en veilige wijze te kunnen uitvoeren. In alle seizoenen is de minimale profieldiepte 2 mm.

4.5.17 Veilig materieel

Goed en veilig materieel is belangrijk voor het vervoer. Alle in te zetten voertuigen dienen dan ook te zijn goedgekeurd door de Rijksdienst voor het Wegverkeer en moeten uiteraard voldoen aan alle daartoe relevante wettelijke eisen en de bepalingen zoals genoemd in de Wet - en het Besluit personenvervoer.

Het aantal reizigers per zitplaats is aan de wettelijke normen gebonden. Het uitgangspunt is dat reizigers in het structurele vervoer een vaste zitplaats in het voertuig hebben.

4.5.18 Slecht weer Protocol

Bij zeer extreme weersomstandigheden treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg omtrent de voortgang van het vervoer. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij extreme weersomstandigheden het vervoer (geheel of gedeeltelijk) tijdelijk stil te leggen. In ieder geval zullen reizigers die reeds op een locatie verblijven naar huis vervoerd dienen te worden. Opdrachtnemer heeft een slecht weer protocol en stemt dat met de Opdrachtgever af.

4.5.19 Nadere eisen

Indien de artikelen in dit Programma van Eisen in de praktijk niet toereikend blijken te zijn voor het vervoeren van de doelgroep, dan kan Opdrachtgever nadere eisen aan het materieel stellen die aantoonbaar in relatie moeten staan met de opdracht.

4.6 Eisen aan chauffeurs

4.6.1 Geen concurrentie op arbeidsvoorwaarden

De Opdrachtgever vindt het van zeer groot belang dat Opdrachtnemers niet concurreren op arbeidsvoorwaarden. De Opdrachtgever wil geen overeenkomst aangaan met Opdrachtnemers die zich niet houden aan de van toepassing zijnde Cao's.

Opdrachtnemer moet tijdens de uitvoering van de opdracht altijd zorgen dat deze aan de Opdrachtgever een bewijs overlegt dat Opdrachtnemer (en eventueel zijn onderaannemers) beschikt over het bedrijfsoordeel 'voldoende' van het Sociaal Fonds Mobiliteit (voorheen Sociaal Fonds Taxi).

4.6.2 Vaste chauffeur voor structurele ritten

Voor de structurele ritten geldt dat op elke rit op alle dagen een vaste chauffeur wordt ingezet (een vast duo met vast inzetschema is incidenteel ook mogelijk). De inzet van een andere chauffeur op een rit wordt uitsluitend toegestaan in geval van ziekte, vakantie of ontslag van de vaste chauffeur. In voornoemde gevallen worden alle ouders/verzorgers/reizigers in de betreffende rit zo snel mogelijk door de Opdrachtnemer geïnformeerd over de genomen maatregelen. Wanneer een chauffeur vervangen moet worden, vanwege vakantie of beëindiging van de arbeidsovereenkomst, wordt de vervanger een week voor de overdracht voorgesteld aan de ouders/verzorgers/reizigers. Voor elke chauffeur wordt met een vaste groep vervangers gewerkt. Opdrachtnemer dient te beschikken over een vast protocol waardoor goede overdracht van informatie bij vervanging bij de start van de route is geborgd.

4.6.3 Algemene eisen aan een chauffeur

De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de uit dit bestek voortvloeiende werkzaamheden worden uitgevoerd door chauffeurs die:

- correct zijn gekleed;
- voor de reiziger herkenbaar zijn als hun chauffeur;
- voldoen aan alle daartoe gestelde wettelijke eisen en bepalingen (als uitgangspunt dienen de regels, van de ter zake doende cao, te worden toegepast);
- in het bezit zijn van het certificaat levensreddend handelen (cursus voor adequaat en levensreddend kunnen optreden bij calamiteiten, ongevallen en incidenten in de periode tot er professionele hulpverlening is gearriveerd). Dit certificaat moet zijn afgegeven door algemeen in de personenvervoerbranche erkende opleidingsinstituten;
- de Nederlandse taal spreken, schrijven en verstaan;
- kennis hebben van en ervaring hebben met de omgang met de doelgroep bijvoorbeeld via de Leergang Leerlingenvervoer van het Sociaal Fonds Mobiliteit;
- kennis hebben van en ervaring hebben met het vastzetten van rolstoelen en zorgen dat deze veilig worden vastgezet (alleen nodig wanneer dat voor de route van de chauffeur noodzakelijk is);
- kennis hebben van en ervaring hebben met het opklappen en bedienen van de verschillende hulpmiddelen zoals (elektrische) rolstoelen en scootmobielen (alleen nodig wanneer dat voor de route van de chauffeur noodzakelijk is);
- de zit- en tiltechniek ten behoeve van passagiers met een fysieke beperking beheersen, in zoverre dat dit niet in strijd is met ARBO-wetgeving (alleen nodig wanneer dat voor de route van de chauffeur noodzakelijk is);
- kennis hebben van de relevante afspraken uit de overeenkomst met de Opdrachtgever;
- erop toezien dat in het voertuig nooit wordt gerookt/gevaped;
- erop toezien dat er niet wordt gerookt/gevaped in het zichtveld van reizigers;
- ervoor zorgen dat orde en rust in het voertuig wordt gehandhaafd;
- reizigers niet onnodig (lang) alleen laten in het voertuig (noodzaak kan bestaan uit het ophalen van leerlingen bij een school in een combinatie; onnodig is bijvoorbeeld een sociaal gesprek met andere chauffeurs). De chauffeur haalt de sleutels uit het contactslot en draagt deze sleutels met zich mee bij het verlaten van het vervoermiddel;
- een training hebben gevolgd van 'Het Nieuwe rijden' of een daarmee ten minste gelijkwaardige training;
- kennis hebben van alle - binnen het vervoersgebied - feitelijk voor het openbaar verkeer opengestelde wegen (in gevolge de Wegenwet), of terug kunnen vallen op een systeem dat hen die kennis kan verschaffen zodat onnodig omrijden tot een minimum beperkt wordt;

- zorg dragen voor een veilig en comfortabel vervoer van de passagiers, waaronder het gebruik van veiligheidsgordels.

Chauffeurs dienen 1x per jaar deel te nemen aan een speciale chauffeursbijeenkomst, die door de Opdrachtgever wordt georganiseerd. Opdrachtgever wil dan ervaringen en tips met de chauffeurs uitwisselen, en samen een thema bespreken. Deze bijeenkomsten worden in overleg gepland en buiten de piektijden in het vervoer en duren maximaal 2 uur. Deze uren worden niet apart vergoed.

4.6.4 Dienstverlening van de chauffeur

De Opdrachtgever wenst een professionele houding van de chauffeur. Om dit te waarborgen gelden minimaal de in deze paragraaf genoemde regels tijdens het vervoer.

Aan de dienstverlening van de chauffeur worden de volgende eisen gesteld, dat hij:

- klantvriendelijk werkt en een dienstverlenende instelling heeft;
- een zodanige rijstijl heeft dat er rekening wordt gehouden met de beperkingen van de reiziger;
- een zodanige rijstijl heeft dat de reizigers zich veilig en comfortabel voelen;
- reizigers in voorkomende gevallen helpt bij het in- en uitstappen;
- en/of vaste begeleider zorgen voor het sluiten van de deuren en het overdragen van de reiziger aan de locatie of op het huisadres;
- niet afwijkt van de vaste route anders dan dat de situatie in het verkeer dit noodzakelijk maakt;
- handsfree belt door middel van een carkit. Het is niet toegestaan anders te bellen dan noodzakelijk voor het vervoer waarmee de chauffeur bezig is. Het bellen wordt tot een minimum beperkt en mag het rijden en het oppassen op de reizigers niet beïnvloeden. Het voeren van privégesprekken is uitdrukkelijk verboden;
- zich beperkt tot de dienstverlening die in het Programma van Eisen gevraagd is en wijkt hiervan niet af tenzij dit noodzakelijk is voor een veilige en juiste uitvoering van het vervoer.

De Opdrachtgever kan ten aanzien van specifieke locaties aanvullende (al dan niet beperkende) eisen stellen aan de dienstverlening. Een voorbeeld van een beperkende eis is een verbod voor het afspelen van muziek op bepaalde routes.

4.6.5 Chauffeuseisen vervoer deelnemers met extra aandacht

Voor iedere chauffeur die ingezet wordt voor het vervoer gelden de volgende aanvullende eisen, de chauffeur:

- verricht geen medische handelingen tenzij hij/zij daartoe is geautoriseerd;
- bezit aantoonbaar praktische vaardigheden betreffende het vervoeren van rolstoelgebruikers;
- heeft aantoonbaar kennis van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS);
- is ervaren in de omgang met mensen met een verstandelijke, psychische en/of lichamelijke beperking.

4.6.6 Eisen overig personeel

Voor iedere begeleider die door Opdrachtnemer ingezet wordt gelden volgende eisen (in alle gevallen):

- beschikt over kennis (door ervaring of door een door de Opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroep en doelgroepenvervoer;
- is nooit in contact geweest met justitie of veroordeeld voor relevante zaken betreffende leerlingenvervoer. Hiertoe beschikt de Opdrachtnemer over een recente verklaring omtrent gedrag van iedere in te zetten begeleider;
- heeft een servicegerichte instelling;
- heeft goede sociale vaardigheden;
- is geïnstrueerd t.a.v. het Taxipaspoort / vervoerspas. Bij calamiteiten kan hij de juiste acties ondernemen, zoals bij epilepsie, ADHD, astma, autisme of suikerziekte;
- de begeleider is behulpzaam bij het in- en uitstappen van deelnemers in verband met hun jeugdige leeftijd, lichamelijke, geestelijke en/of zintuiglijke handicap. Rolstoelgebruikers zullen altijd worden geholpen bij het in- en uitstappen;
- ingeval deelnemers toch de straat moeten oversteken begeleidt de begeleider hen hierbij;
- de Nederlandse taal voldoende spreekt en verstaat;
- de begeleider dient zich voor het afzetten/ophalen van deelnemers op de bestemmingslocatie te houden aan de aanwijzingen van de Opdrachtgever.

Voor het overige personeel gelden de volgende eisen:

- de planners moeten de omgeving kennen waar het vervoer plaatsvindt;
- de Nederlandse taal voldoende spreekt, schrijft en verstaat.

4.6.7 Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

Chaufeurs en begeleiders moeten bij de aanvang van een Overeenkomst dan wel wanneer zij voor het eerst aan het vervoer gaan deelnemen beschikken over een recente Verklaring Omtrent Gedrag (maximaal twee maanden oud). Voor de chauffeur geldt een geldig chauffeursdiploma ter vervanging van deze eis.

Opdrachtnemer draagt, voor aanvang van de raamovereenkomst, zorg voor een overzicht van chauffeurs met bijbehorende verklaringen, diploma's en dergelijke. De daadwerkelijke documenten blijven in het bezit van vervoerder maar zijn ten alle tijden op te vragen door Opdrachtgever. Wanneer de Opdrachtnemer en/of de Opdrachtgever daartoe aanleiding ziet moet zo snel mogelijk (de aanvraag moet binnen twee werkdagen gedaan worden) een nieuwe VOG worden overgelegd. Bij verlenging van de overeenkomst moet opnieuw een recente Verklaring Omtrent Gedrag (maximaal twee maanden oud) worden overgelegd.

Een chauffeur/begeleider waarvan bij controle in deze situatie geen actuele VOG kan worden overgelegd mag niet in het vervoer worden ingezet. Kosten voor de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

4.7 Eisen ritaanname en dataprotocol

4.7.1 Callcenter

Voor een efficiënte exploitatie richt Opdrachtnemer één callcenter in. Opdrachtnemer is voor het incidentele maatwerkvervoer ook verantwoordelijk voor de ritaanmelding en de communicatie

richting de reiziger. Verder registreert Opdrachtnemer de reservering, de rit, inclusief de statusmeldingen die over de uitvoering van de rit door de boordcomputers aan Opdrachtnemer worden teruggekoppeld.

De hoofdtaken i.v.m. het incidentele maatwerkvervoer zijn:

1. Aannemen en registreren van ritreserveringen en ritmutaties voor het incidentele maatwerkvervoer via telefoon, internet, mail (alleen bij vaste groepsritten) en Taxipoints.
2. Het beantwoorden van vragen van reizigers over de gereserveerde rit en de rituitvoering.
3. Genereren en verzenden van call- en rit data die nodig zijn voor een goede uitvoering van het incidentele maatwerkvervoer.
4. Verstrekken van informatie aan reizigers over het incidentele maatwerkvervoer en de wijze waarop de reiziger hiervan gebruik kan maken.
5. Uitgifte vervoerspassen.
6. Inning eigen bijdragen reizigers en de toeslag van 3 euro voor het boeken na 21.00 uur voor dezelfde dag of op de reisdag zelf.

4.7.2 Telefoonnummer

Opdrachtnemer dient voor de ritreserveringen en voor het verstrekken van informatie een door de Opdrachtgever aan te geven of in overleg te bepalen nummer te gebruiken. Het nummer is en blijft eigendom van de Opdrachtgever.

De Opdrachtgever stelt de tarieven van de telefoonkosten vast waarbij het uitgangspunt is dat deze niet hoger zijn dan het "lokale tarief".

4.7.3 Andere reserverings- informatiemogelijkheden

Reizigers moeten op een eenvoudige en klantvriendelijke wijze ritten kunnen reserveren via de link op een website speciaal voor deze opdracht.

Tevens moet aan reizigers de mogelijkheid geboden worden om een rit te reserveren via een "app" of "mobiele site voor smartphones". Voor het verkrijgen en gebruik van de app of mobiele site, mogen aan de reiziger geen kosten in rekening worden gebracht, anders dan de kosten van de provider voor de verbinding. De app of mobiele site dient herkenbaar te zijn als app of site van het incidentele maatwerkvervoer.

De domeinnaam die gebruikt wordt voor de ritreservering wordt eigendom van de Opdrachtgever. Het ritreserveringssysteem is eigendom van Opdrachtnemer.

Opdrachtgever hecht grote waarde aan de klantvriendelijkheid, betrouwbaarheid en het gebruiksgemak van de bovenstaande applicaties.

De reiziger die een rit reserveert via internet dient: een bevestiging te ontvangen van de reservering en; geïnformeerd te worden over de status van de rit.

Opdrachtnemer meldt in de bevestiging van de ritreservering aan de reiziger de afgesproken vertrektijd, het herkomst- en bestemmingsadres, het aantal personen, eventuele hulpmiddelen, de reizigersbijdrage en het al of niet toepassen van de terugbelservice.

Reeds gereserveerde ritten moeten voor reiziger inzichtelijk zijn. Ook moet het tot 60 minuten voor aanvang rit mogelijk zijn in gereserveerde en nog niet gemaakte ritten mutaties aan te brengen.

De applicaties dienen naar tevredenheid van de Opdrachtgever toegankelijk te zijn voor de geïndiceerde reizigers die gebruik maken van het incidentele maatwerkvervoer. Indien hierover bij de Opdrachtgever twijfel bestaat, gaat de Opdrachtgever de applicaties zelf laten testen. Bij online reserveringen moet dezelfde informatie beschikbaar worden gesteld als bij telefonische reserveringen.

4.7.4 Tijden

Opdrachtnemer is voor zowel ritreserveringen als advies bereikbaar:

- maandag t/m donderdag: van 05.30 uur tot 00.00 uur;
- vrijdag t/m zondag en feestdagen: van 05.30 tot 01.00 uur de volgende dag en;
- zolang er voor de betreffende dag nog ritten geboekt staan of uitgevoerd worden.

Communicatie met doven en slechthorenden is mogelijk via de website waar ritten gereserveerd kunnen worden.

Van de binnenkomende telefoontjes wordt 70% binnen 30 seconden aangenomen en 100% binnen 60 seconden. Onder "aangenomen" wordt verstaan het moment dat de reiziger een medewerker aan de lijn heeft die de reservering aanneemt.

Een keuzemenu is niet toegestaan.

Opdrachtnemer informeert de reiziger over de tijd die de reiziger moet wachten tot de reiziger een medewerker aan de lijn krijgt die de reservering aanneemt.

Uitgangspunt hierbij is dat de wachttijd en de kosten daarvan voor de reiziger zo beperkt mogelijk wordt gehouden en de wachttijd klantvriendelijk wordt ingevuld.

Het personeel dat de telefonische ritreserveringen aanneemt, dient werkzaam te zijn op de vestiging van Opdrachtnemer. Opdrachtgever staat niet toe dat de telefoon wordt opgenomen door "thuiswerkers" (tenzij door overmachtssituaties noodzakelijk).

De reiziger kan meer dan één rit tegelijkertijd bestellen.

Er mogen tot maximaal 12 maanden vooruit ritten worden aangevraagd (zoals bijvoorbeeld vaste wekelijkse ritten). Opdrachtnemer moet reizigers actief wijzen op hun verantwoordelijkheid om deze ritten op tijd te annuleren als zij de reeks willen onderbreken danwel beëindigen.

Opdrachtnemer is via een apart telefoonnummer bereikbaar voor de Opdrachtgever.

Binnengekomen gesprekken op dit nummer dienen met prioriteit te worden behandeld.

4.7.5 Personeel ritaanname

Het personeel van Opdrachtnemer dat de contacten met de reiziger, de vervoerder en de Opdrachtgever onderhoudt dient:

- de Nederlandse taal te spreken, schrijven en verstaan;
- in voorkomende gevallen dienen ook (enkele) medewerkers de Engelse taak te kunnen verstaan en spreken (gelet op het feit dat het gebied aan Duitsland grenst en er veel buitenlandse studenten wonen);
- foutloos een rit te kunnen aannemen;
- klantvriendelijk te zijn en een oplossingsgerichte en dienstverlenende instelling te hebben;
- kennis te hebben van de regels van het vervoersysteem;
- getraind te zijn in de omgang met de reiziger.

4.7.6 Agendasoftware

- Opdrachtnemer moet beschikken over agendasoftware, die in staat is de verzameling van afzonderlijk individuele ritbestellingen en afzonderlijk individuele bestellingen van een regelmatige- of onregelmatige reeks ritten, op te slaan;
- Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de indicatie en de specifieke vervoersbehoeften van reiziger worden meegestuurd met de rit data zodat de inzet van voertuigen daarop wordt afgestemd en chauffeurs de noodzakelijke informatie hebben;
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de eigen infrastructuur en de uitwisseling van deze gegevens. Deze verantwoordelijkheid geldt zowel in financieel, technisch als operationeel opzicht;
- De Opdrachtgever vindt het noodzakelijk dat Opdrachtnemer in verband met de informatievoorziening richting de reiziger en Opdrachtgever, kan beschikken over alle benodigde informatie ten aanzien van de rit;
- Op basis van deze gegevens vastgelegd bij de ritaanname worden de kosten van de rit bepaald.
- Opdrachtgever gaat ervan uit dat in dit geval Opdrachtnemer, indien de gegevens niet correct zijn ingevoerd met een praktische oplossing komt voor de reiziger zodat deze tijdig en juist vervoerd kan worden.

4.7.7 Registratiesoftware

Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat de centrale beschikt over registratiesoftware, die in staat is om de door de Opdrachtgever in deze leidraad geëiste rit- en call data te kunnen produceren.

4.7.8 ICT-omgeving

De ICT-omgeving van Opdrachtnemer dient over voldoende capaciteit te beschikken om aan de eisen van dit PvE te voldoen.

Opdrachtnemer dient maatregelen te treffen om uitval te voorkomen. Dit zowel vanwege hard- of softwareproblemen, als vanwege andere onvoorziene omstandigheden (bijvoorbeeld stroomstoringen, uitval verbindingen).

4.7.9 Info tijdens ritboeking

Het actief aanbieden van de terugbelservice en een juist advies over ophaaltijden maken in ieder geval onderdeel uit van het gesprek.

Opdrachtnemer beschikt over de juiste adresgegevens van veel gebruikte bestemmingen. Deze zogeheten "synoniemenlijst" wordt in overleg met de vervoerder actueel gehouden.

Bij adressen waarbij onduidelijkheden kunnen zijn over wegwerkzaamheden en/of exacte in- of uitstap locatie, vanwege bijvoorbeeld meerdere ingangen van een gebouw maakt Opdrachtnemer gerichte afspraken met de reiziger over de in- of uitstap locatie. Opdrachtnemer zorgt dat zij over actuele informatie beschikt zodat de reiziger gericht hierover geïnformeerd wordt.

Opdrachtnemer meldt aan het einde van de telefonische reservering aan de reiziger in ieder geval:

- de afgesproken vertrektijd;

- het herkomst- en bestemmingsadres;
- het aantal personen;
- eventuele hulpmiddelen en handbagage;
- de eigen ritbijdrage en de wijze van inning;
- ook herinnert Opdrachtnemer de reiziger aan het meenemen van de vervoerspas.

Opdrachtgever benadrukt dat wanneer een reiziger zijn rit na 21:00 uur op de dag voorafgaand aan de rit bestelt dat er dan voor de reiziger een toeslag van Euro 3,00 is op de ritprijs. Deze toeslag komt de vervoerder toe. Voor retourritten vanuit het ziekenhuis geldt de toeslag op het opstarttarief niet mits gebruik wordt gemaakt van de Taxipoints.

4.7.10 Spreiding

Medewerkers van het callcenter dienen inzicht te hebben in een goede spreiding van de vertrektijden van de al aangenomen ritten en proberen piekvorming zoveel mogelijk tegen te gaan. Ter bevordering van een goede ritspreiding, dient Opdrachtnemer, bij het constateren van een piek in het aantal ritaanvragen op de aangevraagde vertrektijd, de reiziger hierover te informeren en een alternatieve vertrektijd aan te bieden. Indien de reiziger niet wenst in te gaan op het voorstel, dan dient Opdrachtnemer de oorspronkelijke aanmelding te accepteren.

4.7.11 Dataprotocol

Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van het maatwerkvervoer deelt en verzamelt data. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn hierin van elkaar afhankelijk. Alle betrokkenen zullen gezamenlijk een dataprotocol opstellen waarin het uitwisselen van gegevens wordt vastgelegd. Hierin wordt afgesproken hoe wordt omgegaan als tijdelijk dataverbindingen uitvallen.

De kosten die iedereen hiervoor moet maken, in zijn eigen organisatie en in zijn eigen software, zijn voor rekening van ieders eigen organisatie.

Opdrachtnemer beschikt over agendasoftware die zorgt voor een efficiënte planning en het uitwisselen van statusberichten en locaties van de voertuigen.

Opdrachtnemer beschikt over software die zorgt voor het efficiënt aannemen van ritopdrachten, het geven van ritinformatie en het verwerken van mutaties op de ritopdrachten.

De voertuigen en chauffeurs die uitvoering geven, moeten direct in contact staan met de centrale van de Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer dient de koppeling tussen de eigen centrale te regelen op zodanige wijze dat via de eigen agendasoftware realtime data-uitwisseling van de data in de Boordcomputer Taxi, de dataterminal en de statusmeldingen foutloos plaatsvindt.

4.7.12 Test

Minimaal 6 weken voor de start van de overeenkomst wordt er een acceptatietest georganiseerd. Daarbij moet de data uitwisseling tussen callcenter, planning en voertuigen volledig operationeel zijn.

4.8 Overige eisen

4.8.1 Klachtenprocedure

De aanbieder (vervoerder) verzorgt de klachtenregistratie en -afhandeling. De Opdrachtgever hecht grote waarde aan een efficiënt werkende klachtenafhandelingsprocedure. Data uit deze (klachten)procedure zullen een belangrijke bron van en graadmeter voor de kwaliteitsbeoordeling zijn. N.B. Wanneer onderaannemers worden ingezet dan is Opdrachtnemer eerste aanspreekpunt voor de klacht en zorgt samen met de onderaannemer voor de afhandeling.

Klachtenregeling

1. Eerst wordt de klacht (melding) bij Opdrachtnemer kenbaar gemaakt. Als de vervoerder de klacht direct kan verhelpen, doet de vervoerder dit. De Opdrachtnemer registreert de klacht met de oplossing in een web based systeem.
2. Voor de klachten die niet direct door de Opdrachtnemer verholpen kunnen worden geldt:
 - De klacht is telefonisch ingediend bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer registreert de klacht in het web-basedsysteem dat ook voor de Opdrachtgever inzichtelijk is.
 - De klacht is schriftelijk bij de Opdrachtnemer of uitvoerend onderaannemer ingediend middels een webformulier dat beschikbaar wordt gesteld door Opdrachtnemer. De klant ontvangt binnen 24 uur van de Opdrachtnemer een ontvangstbevestiging en de klacht wordt binnen 10 werkdagen afgehandeld.
 - In de taxi of bus liggen klantreactiekaarten met een antwoordnummer. Hiermee kunnen ook klachten worden doorgegeven. De klantreactiekaarten zijn geadresseerd aan de Opdrachtgever (adres in overleg te bepalen). De Opdrachtnemer dient - ingeval het klachten zijn - deze (ook) in het systeem te registreren.
 - Voor klachten ten aanzien van het callcenter incidenteel vervoer geldt hetzelfde. Deze klachten worden meegeteld bij het totaal van het incidenteel vervoer.

De Opdrachtgever hecht belang aan het zorgvuldig afhandelen van de klachten. Reizigers moeten zich serieus genomen voelen in hun klachten. Dit betekent dat bij elke klacht persoonlijk (bijv. telefonisch) contact moet worden opgenomen met de reiziger.

In het algemeen geldt voor alle klachten:

- de klant ontvangt binnen 24 uur een ontvangstbevestiging van de klacht.
- de vervoerder c.q. het callcenter neemt binnen 24 uur telefonisch contact op met de indiener.
- de vervoergerechtigde kan de afhandeling actief/passief volgen.
- de klacht wordt binnen 10 werkdagen schriftelijk door de vervoerder afgehandeld.

In het systeem dient het volgende geregistreerd te worden in een rapportage per reiziger:

- naam, adres van de klager;
- klantnummer/pasnummer van de vervoergerechtigde;

- de datum van indiening;
- de datum van afhandeling van de klacht;
- de aard van de ingediende klacht;
- datum en tijdstip van de rit waarop de klacht betrekking heeft;
- of de klacht wel of niet gegrond is (en de motivatie indien niet gegrond);
- op welke wijze en met welk resultaat de ingediende klacht is afgehandeld;
- welke klachten wel en niet tot tevredenheid van de indiener zijn afgehandeld en de reden waarom de klachten niet tot tevredenheid van de indiener zijn afgehandeld.

Aan de afhandelingsbrief worden de volgende eisen gesteld:

- deze afhandeling is in goed en duidelijk Nederlands.
- de afhandelingsbrief is persoonlijk gericht en hierin wordt verwezen naar de manier waarop de klacht is ingediend en specifiek op de aard van de klacht. Tevens wordt, indien eerder door de klager een klacht is ingediend, een relatie gelegd naar eerder ingediende klachten door dezelfde klager.

Vervolgens wordt de klager verwezen naar de bezwaarmogelijkheid bij de Opdrachtgever. Voorkomen moet worden dat de reiziger de afhandeling van de brief "als een standaardafhandelingsbrief" ervaart.

Maandelijks dient een overzicht van de klachtenregistratie met Opdrachtgever te worden besproken. Uit het overzicht moet blijken of en zo ja welke klachten structureel voorkomen (bijv. te laat ophalen) c.q. of het vaak bij dezelfde klant(en) optreedt. Bij structurele klachten en herhalingen van dezelfde klachten door een reiziger dient de vervoerder een actieplan op te stellen. Indien blijkt dat er geen verbetering optreedt in de hoeveelheid klachten c.q. de hiermee gepaard gaande dienstverlening zal de vervoerder op haar kwaliteit worden aangesproken al dan niet gepaard gaande met maatregelen vanuit de Opdrachtgever. Zie hiervoor hetgeen staat vermeld onder "boetebeding" in paragraaf 4.14.

De Opdrachtgever

Indien een vervoergerechtigde een klacht wil indienen via de Opdrachtgever dan is dat altijd mogelijk. De Opdrachtgever neemt dan eerst contact op met de vervoerder om na te gaan of de vervoerder bekend is met de klacht en informeert naar de wijze waarop deze in behandeling is genomen of is afgehandeld.

De Opdrachtgever kan contact opnemen met vervoerder om de klacht in het web based systeem van vervoerder te zetten.

De ombudsman

Indien de uitvoering van het vervoer conform de gemaakte afspraken is, maar er toch sprake is van een geschil met de vervoerder, kan dit worden voorgelegd aan de Opdrachtgever.

Steekproefcontrole

De vervoerder is verantwoordelijk voor de bewaking van de kwaliteit en de verantwoording. De Opdrachtgever behoudt echter het recht om door eigen medewerkers of in te huren derden steekproefcontroles te houden naar de kwaliteit van de uitvoering/klanttevredenheid en te onderzoeken hoe en of de vervoerder op een juiste wijze uitvoering geeft aan de opdracht.

Boetebeding

De Opdrachtgever kan om naleving van de gemaakte afspraken af te dwingen een boete opleggen. Hiervan kan bijvoorbeeld sprake zijn als er regelmatig bij dezelfde persoon de afspraken niet worden nageleefd; maar ook als er structureel (over verschillende reizigers) niet aan de

reisvoorwaarden wordt voldaan. Denk hierbij aan het te laat ophalen, te lange reistijd; te late aankomst, verkeerde bejegening etc. Zie ook paragraaf 4.8.2.

Niet nakomen van klachtenprocedure door de vervoerder

Indien de vervoerder zich aantoonbaar niet aan de klachtenprocedure, de klachtenregistratie en klachtenafhandeling houdt of heeft gehouden, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst de klachtaanname in eigen beheer (of door derden) te (laten) organiseren. De kosten van de klachtenafhandeling zijn in dat geval voor rekening van de Opdrachtnemer.

4.8.2 Kwaliteitsnormen

In het kader van de uitvoering van het vervoer heeft de Opdrachtgever met betrekking tot de ophaal- en afzetmarges, de maximale verblijfstijd en het aantal gegronde klachten minimale kwaliteitsnormen geformuleerd.

Op de uitvoering is een kwaliteitsregeling (bonus-malus) van toepassing. Deze regeling is een methodiek waarbij van tevoren wordt aangegeven welk kwaliteitsniveau de Opdrachtgever nastreeft. Voor het bereiken van dat kwaliteitsniveau zijn eenvoudig meetbare indicatoren geformuleerd. Met deze regeling legt de Opdrachtgever een relatie tussen de hoogte van de vergoeding en de uitvoeringskwaliteit van het vervoer met behulp van een aantal indicatoren.

De regeling maakt onderscheid tussen:

1. Eisen die direct gevolg hebben voor de vergoeding van een rit:

Het gaat daarbij om de eisen ten aanzien van:

- overschrijding ophaal- en afzetmarges (96% van de ritten wordt binnen de toegestane marges afgelegd);
- de individuele reistijd: 96% van alle ritten wordt binnen de maximale verblijfstijd uitgevoerd.

Het gemiddelde percentage van de overschrijding ophaal en afzetmarge (1) en de individuele reistijd (2) bepaalt het percentage van de vergoeding die per maand ten opzichte van de maximale mogelijke vergoeding conform Inschrijving wordt voldaan. Hierbij wordt afgerond op hele getallen (0.1-0.4 naar beneden/0.5-0.9 naar boven).

Gemiddeld percentage	Percentage vergoeding
<51%	50%
51%	51%
52%	52%
et cetera.	et cetera.
90%	90%
91%	91%
92%	92%
93%	94%
94%	96%
95%	98%
96%	100%
97%	101%
98%	102%
99%	102%
100%	103%

* de percentages in beide kolommen verlopen van 51 t/m 92 procent lineair.

Dit betekent concreet dat wanneer per maand 100 procent van de ritten cf. de geëiste marges zijn gereden, een vergoeding wordt uitgekeerd berekend op grond van de vergoeding volgens de Inschrijving x 1,03. Bij een prestatie, tussen 98% en 99% volgens de Inschrijving x 1,02, en 97% volgens de Inschrijving x 1,01. Bij 96% geldt de inschrijfprijs en bij 95% wordt 98% van de conform Inschrijving maximaal mogelijke vergoeding uitgekeerd. Indien 94% van de ritten per maand op tijd wordt uitgevoerd, zal de vergoeding bestaan uit 96% van de maximale vergoeding. Indien 93% van de ritten per maand op tijd wordt uitgevoerd, zal de vergoeding bestaan uit 94% van de maximale vergoeding. Vanaf 92% tot en met 51% 'ritten op tijd' lopen de vergoedingen lineair mee.

2. het aantal klachten en klachtenafhandeling:

- Het aantal gegronde klachten mag niet meer zijn dan 0,2% van het aantal uitgevoerde ritten (norm = 20 gegronde klachten per 10.000 uitgevoerde ritten). De klachten worden aan de hand van de klachtenregeling beoordeeld en afgehandeld. Indien het aantal gegronde klachten genoemde parameter overschrijdt, zal voor iedere klacht die de parameter overschrijdt een boete kunnen worden opgelegd van € 100,- per klacht boven de norm van het aantal van 20 gegronde klachten. De beoordeling vindt eenmaal per half jaar plaats.
- Op het moment dat een klacht geaccepteerd is of definitief is toegewezen aan de vervoerder, dan dient de klacht binnen 10 werkdagen beantwoord te worden. Bij te trage afhandeling van klachten: € 50,- per klacht die te traag (langer dan na 10 werkdagen) is afgehandeld.

Een rit is een rit van een deelnemer van een ophaaladres naar een bestemmingsadres/afzetadres.

Het langdurig niet voldoen aan die minimale kwaliteitsnorm betekent dat de Opdrachtgever aanvullende boetes (geen stapeling) kan opleggen dan wel tot ontbinding van de overeenkomst over kan gaan.

Een rit is een rit van het woonadres/opstapplaats van de reiziger naar een bestemmingslocatie en vice-versa.

Beide regelingen gelden voor de incidenteel en structureel vervoer apart. Bij structureel ook voor de 3 soorten vervoer die hieronder vallen.

4.8.3 Controle en toezicht

De Opdrachtgever heeft het recht om steekproefsgewijs controle uit te (laten) voeren. Dit zullen zowel aangekondigde als onaangekondigde controles betreffen in de uitvoering van het vervoer. Tijdens deze audits en controles zal worden getoetst of door de Opdrachtnemer aan de gestelde eisen van deze Aanbestedingsleidraad wordt voldaan. Opdrachtnemer dient hieraan onverkort zijn medewerking te verlenen.

Na gunning en voor aanvang van het vervoer vindt een audit plaats waarbij in ieder geval getoetst zal worden op personeels- en voertuigeisen evenals de Cao-verklaring. Hierbij dient in ieder geval aangeleverd te worden:

- voertuigenlijst (kenteken, voertuigtype, aantal zitplaatsen, euronorm of ZE, welke banden).
- lijst met chauffeurs (volgens format Opdrachtgever: minimaal taxi pas, levensreddend handelen)

- verklaring CAO-naleving. Opdrachtnemer is verplicht aan te tonen dat de bepalingen van de Collectieve Arbeidsovereenkomst Taxivervoer getrouwelijk worden nageleefd. Daartoe dienen zij een geldig bedrijfsoordeel/verklaring van Sociaal Fonds Mobiliteit (hierna: SFM) aan te leveren. Uit de verklaring van SFM moet blijken dat de Cao-naleving door de vervoerder door SFM als voldoende wordt beoordeeld danwel moet blijken dat het onderzoek door het Sociaal Fonds Mobiliteit op cao-naleving beëindigd is en de CAO wordt nageleefd. Opdrachtnemers die dispensatie hebben van de Cao-taxivervoer, in verband met een eigen bedrijfs-Cao, dienen middels een brief/verklaring vanuit het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aan te tonen dat deze dispensatie is verleend. Daarnaast dient een verklaring van SFM te worden aangeleverd waaruit blijkt dat de bedrijfs-cao op juiste wijze wordt nageleefd.

4.8.4 Communicatie calamiteiten

Opdrachtgever zal tijdens de implementatieperiode hierover afspraken vastleggen met de Opdrachtnemer.

4.9 Administratie

De Inschrijver dient maandelijks binnen 10 werkdagen na afloop van elke kalender maand gespecificeerde facturen in te dienen bij de Opdrachtgever (één factuur voor incidenteel vervoer en één factuur voor structureel vervoer (waaruit de verschillende onderdelen zijn af te leiden). De definitieve formats worden na gunning in overleg vastgesteld.

De Inschrijver dient maandelijks **ten minste** de navolgende gegevens digitaal in Excel, kosteloos, aan de Opdrachtgever ter beschikking te stellen, gelijktijdig met de factuur:

- datum;
- ritnummer;
- reizigersnummer;
- werkelijke instaptijdstip per reiziger;
- werkelijke uitstaptijdstip per reiziger;
- reizigersrit uitgevoerd/loosgemeld/vervallen;
- woonadres (minimaal postcode, zes karakters);
- bestemmingslocatie adres (minimaal postcode, zes karakters);
- afstand (per reiziger, per route);
- starttarief;
- opslagen;
- (bij Incidenteel) berekende eigenbijdrage reiziger;
- voertuig (taxi, 8 persoonsbus, rolstoelbus, midibus);
- uurprijs vervoermiddel;
- aantal reizigers in de combinatie/route en volgorde in- en/of uitstappen;
- tijdsduur route (beladen tijd);
- tijdsduur rit (van postcode, zes karakters, naar postcode, zes karakters);
- instaptijd (per reiziger 1 minuut totale in en uitstaptijd per rit);
- beladen tijd (= tijdsduur rit plus in- uitstaptijd);
- ritprijs.

Deze informatie dient te worden aangeleverd in een digitaal excelbestand (dan wel een ander bestandsformaat waarvoor de Opdrachtgever toestemming heeft gegeven). Opdrachtgever en Opdrachtnemer stellen samen de definitieve vorm vast.

Loosritten in structureel vervoer zijn ritten die wel gepland en gereden zijn maar waar geen reiziger is ingestapt. Loosritten worden dagelijks en binnen 1 uur na einde van de rit, door de Inschrijver bij de Opdrachtgever gemeld. Loosritten in structureel vervoer worden vergoed, mits deze uiterlijk binnen één uur na afloop van de rit bij de Opdrachtgever gemeld zijn. In het geval dat de Opdrachtgever gebruik maakt van een web-based beheertool dient dit te geschieden via de tool. In alle andere gevallen per mail. Loosritten die later of niet gemeld zijn bij de Opdrachtgever mogen niet in rekening worden gebracht en worden niet vergoed.

De Opdrachtgever zal vervolgens onderzoek doen naar de oorzaak van de loosrit in het structurele vervoer en waar nodig de betreffende reiziger afmelden voor de eventuele vervolgrit(ten).

De Inschrijver dient de Opdrachtgever dagelijks in te lichten over alle bijzonderheden die zich tijdens de uitvoering van het vervoer voordoen. Hieronder kan bijvoorbeeld worden verstaan incidenten tijdens het vervoer (zoals ongevallen met voertuigen of passagiers of incidenten tussen reizigers onderling en/of chauffeur).

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om (steekproefsgewijs) de betrouwbaarheid van de ritadministratie te controleren. De wijze van aanlevering van de gegevens zal in overleg tussen de Inschrijver en de Opdrachtgever worden bepaald.

Indien de Opdrachtgever gebruik maakt van een web based beheertool, is de Inschrijver verplicht om daarvan gebruik te maken.

4.10 Eisen aan derden

4.10.1 Zorgaanbieder

Van de zorgaanbieder wordt verwacht dat hij, voor zover dat binnen zijn verantwoordelijkheden ligt, medewerking verleent in het tijdig gereed zijn van de reiziger voor de rit van deur tot deur. Hieronder wordt niet verstaan de vorm van ondersteuning van de reiziger die valt onder persoonlijke begeleiding of persoonlijke verzorging.

De instelling geeft tijdig de wijzigingen ten aanzien van de tijden van door aan de vervoerder, zodat de vervoerder de cliënten op de juiste tijd bij de instelling kan afzetten en zodat de cliënten op de juiste tijd kunnen worden opgehaald van de instelling.

Bij de inzet door de zorgaanbieder wordt gedacht aan het tijdig beëindigen van het dagprogramma, zodat de reiziger(s) op de overeengekomen tijd klaar zijn om opgehaald te worden. Bij ondersteuning door de zorgaanbieder kan tevens worden gedacht aan creëren van een zitplaats of een overkapping, voor het wachten op de vervoerder.

4.10.2 Onderwijsinstelling

De onderwijsinstelling geeft tijdig de wijzigingen ten aanzien van de schooltijden door aan de vervoerder en de Opdrachtgever, zodat de vervoerder de leerlingen op de juiste tijd bij de school kan afzetten en zodat de leerlingen op de juiste tijd kunnen worden opgehaald van de school. De onderwijsinstelling zorgt ervoor dat er 15 minuten voor aanvang van de school toezicht is op het schoolplein. De onderwijsinstelling zorgt ervoor dat de leerlingen aan het einde van de schooldag gereed staan voor vertrek, zodat de chauffeur de leerlingen niet binnen hoeft op te halen. De onderwijsinstelling heeft belang bij goed vervoer, zodat de leerlingen rustig op school arriveren. De onderwijsinstelling zal aan het begin van het schooljaar de vervoerder(s) informeren door middel van een informatieavond, over hoe tijdens de rit het beste omgegaan kan worden met leerlingen, die gedragsproblemen vertonen en/ of cognitief zeer beperkt zijn. Indien zich in een specifieke

situatie problemen tijdens de rit voordoen met één of meer leerling(en), geeft de school desgewenst advies, over de benadering van de betreffende leerling en over de wijze van vervoer.

4.10.3 Ouders / mantelzorgers

Van de ouder/mantelzorger wordt verwacht dat het kind/cliënt op tijd klaar staat, dat wil zeggen dat het kind/cliënt klaar staat als het voertuig komt aanrijden. De ouder/mantelzorger is verplicht om te allen tijde rekening te houden met de geplande ophaal- en thuisbrengtijden van en naar het verblijf-/woonadres van het kind/cliënt.

De ouder/mantelzorger meldt zo snel mogelijk bij de vervoerder wanneer het kind/cliënt niet meerijdt, bijvoorbeeld door ziekte of bezoek aan een arts. Een dag van tevoren wordt aan de vervoerder gemeld wanneer het kind/cliënt na ziekte weer moet worden opgehaald.

De ouder/mantelzorger bespreekt met het kind/cliënt hoe hij/zij zich moet gedragen in het voertuig. Belangrijke regels zijn: blijven zitten, altijd de veiligheidsgordel om, fatsoenlijk taalgebruik, van andermans spullen afblijven en rustig gedrag in het voertuig.

Bij klachten of problemen neemt de ouder/mantelzorger contact op met de contactpersoon van de vervoerder. Indien de klachten blijven aanhouden en niet opgelost worden, neemt de ouder/mantelzorger contact op met de Opdrachtgever.

4.11 Aansprakelijkheid

De Opdrachtnemer is op grond van de betreffende bepalingen in de Wet Personenvervoer 2000 en Boek 8 van het Burgerlijk Wetboek aansprakelijk voor de uit de uitoefening van het vervoer voortvloeiende schade. De verzekeringsdekking dient gedurende de gehele contractperiode in stand te worden gehouden.

De Opdrachtnemer is deugdelijk verzekerd tegen de gevolgen van de aansprakelijkheid voortvloeiende uit de wet of deze voorwaarden. Indien Opdrachtgever dit wenst dient Opdrachtnemer op eerste verzoek binnen tien werkdagen te zorgen voor afschriften van de polis(sen) en een bewijs van betaling van de verzekering, zodat de Opdrachtgever kan controleren of de Opdrachtnemer voldoende verzekerd is tegen de gevolgen van wettelijke aansprakelijkheid. Zie voor verzekering paragraaf 6.2.

De verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid begint bij het ophalen van de reiziger (een eventuele begeleider) bij zijn woonadres, werklocatie of opstapplaats. Diezelfde verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer eindigt na het afzetten van een reiziger (en eventuele begeleider) uit het vervoermiddel bij zijn woonadres, werklocatie en opstapplaats.

4.12 Gegevensbescherming

Ten aanzien van de gegevensbescherming geldt dat:

- bij de uitvoering van het vervoer de bepalingen de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in acht worden genomen. Opdrachtnemer hanteert hiertoe een Privacyreglement dat voldoet aan deze wet en overlegt dit reglement op verzoek aan de Opdrachtgever;

- Opdrachtnemer moet ISO27001-gecertificeerd (of soortgelijke certificering) zijn om daarmee aan te tonen dat de informatiebeveiliging in orde is. Aan te tonen middels het aanleveren van een geldig ISO27001-certificaat en als het certificaat gedurende de looptijd van de overeenkomst verloopt (een certificaat is 3 jaar geldig) een nieuwe audit laten uitvoeren om een nieuwe certificering te verkrijgen en dat nieuwe certificaat delen met Opdrachtgever. Opdrachtgever weet dat nog niet alle potentiële Inschrijvers over dit certificaat beschikken. Opdrachtgever verwacht dat de winnende Inschrijver in dat geval binnen 1 jaar na ingangsdatum van de raamovereenkomst beschikt over deze certificering. Bij het ontbreken van de ISO27001 certificering bij de ingangsdatum van de raamovereenkomst moet in elk geval een audit uitgevoerd worden, die Opdrachtgever hetzelfde bewijs van beveiliging oplevert totdat de ISO27001 certificering is behaald;
- overdracht van persoonsgegevens tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer moet digitaal kunnen plaatsvinden en aanlevering moet kunnen geschieden op een beveiligde manier, die van tevoren duidelijk wordt afgesproken/vastgelegd;
- bij beëindiging van de overeenkomst moet leverancier kunnen aantonen dat de overgedragen persoonsgegevens zijn verwijderd/vernietigd uit hun taxisysteem;
- bij beëindiging van de overeenkomst de Opdrachtnemer alle gegevensbestanden die voor de uitvoering van het vervoer noodzakelijk zijn, binnen dertig dagen na beëindiging van de overeenkomst, zal teruggeven aan de Opdrachtgever;
- de door de Opdrachtgever aangeleverde informatie uitsluitend gebruikt zal mogen worden voor de uitvoering van het onderhavige vervoer;
- tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst zal worden afgesloten (bijlage 8 Concept Verwerkersovereenkomst);
- na voorlopige gunning wordt een DPIA (data protection impact assesment) uitgevoerd door Opdrachtgever bij de winnende Inschrijver. Indien de Inschrijver niet voldoet aan de eisen vanuit DPIA wordt uw organisatie alsnog uitgesloten;
- de Opdrachtnemer zich maximaal dient in te zetten om te voorkomen dat persoonsgegevens onbedoeld worden gedeeld met derden (=gelekt), zie ook Wet meldplicht datalekken – Autoriteit Persoonsgegevens-
<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/beveiliging/meldplicht-datalekken>).

4.13 Sancties

Als de uitvoering van de opdracht naar het oordeel van de Opdrachtgever niet volgens de gemaakte afspraken van kwaliteit, tijd en/of geld verloopt en er geen sprake is van overmacht, zal de Opdrachtgever sanctioneren conform het gestelde in de VNG-model Algemene Inkoopvoorwaarden.

4.14 Boete

Er wordt, per ingebrekestelling, een boete in rekening gebracht van € 5.000 wanneer de uitvoerder van de opdracht bij een schriftelijke aanmaning in gebreke wordt gesteld waarbij hem een redelijke termijn voor de nakoming wordt gesteld, en nakoming binnen deze redelijke termijn uitblijft. Indien nakoming anders dan door overmacht blijvend onmogelijk is geworden, is de boete onmiddellijk in haar geheel verschuldigd. De boete kan worden ingehouden op de maandelijkse

betaling. Mocht ook het opleggen van de boete geen effect hebben en de gemaakte afspraken nog steeds niet worden nagekomen, dan kan de Opdrachtgever overgaan tot ontbinding van de overeenkomst. De Opdrachtnemer is vervolgens aansprakelijk voor alle door de Opdrachtgever geleden en nog te lijden schade.

Indien structureel sprake is van niet, niet tijdige, niet deugdelijke, niet gehele nakoming van de overeenkomst én na in gebrekestelling van de Opdrachtnemer, heeft de Opdrachtgever ook het recht om de Opdrachtnemer een of meerdere ritten/routes te ontnemen en hiervoor een andere vervoerder in te schakelen. De Opdrachtnemer zal in dat geval verantwoordelijk worden gehouden voor de door de Opdrachtgever te maken extra kosten.

N.B. Bij het eventueel niet voldoen aan de kwaliteitsregeling (bonus-malus) uit paragraaf 4.8.2 volgt niet meteen een ingebrekestelling zoals in deze paragraaf genoemd. Bij het 3 maanden achter elkaar niet voldoen aan de kwaliteitsregeling zoals beschreven in paragraaf 4.8.2 volgt wel een ingebrekestelling, maar dan zonder de in deze paragraaf genoemde boete, omdat er reeds malussen zijn opgelegd.

Ten aanzien van alle eventueel op te leggen boetes geldt dat Opdrachtgever verwacht dat deze bij inzet van onderaannemers door Opdrachtnemer niet zo maar aan onderaannemers kan worden opgelegd. De boete wordt opgelegd aan de Opdrachtnemer en kan in de relatie Opdrachtnemer-onderaannemer alleen naar billijkheid (gedeeltelijk, naar veroorzaker) binnen de contractafspraken tussen Opdrachtnemer-onderaannemers te laste komen van de onderaannemer. Opdrachtgever is zich ervan bewust dat zij niet direct in mag treden in de contractuele afspraken tussen Opdrachtnemer en onderaannemers, maar stelt dit om te voorkomen dat de druk van boetes onaanvaardbaar bij onderaannemers komt te liggen. Opdrachtgever herhaalt hier dat Opdrachtnemer voor haar de verantwoordelijk is in het kader van de opgelegde boete.

4.15 Social Return

Opdrachtgever hecht veel waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. Om deze reden heeft Opdrachtgever het behalen van meerwaarde op het gebied van social return bij haar inkopen opgenomen in haar Inkoop-en aanbestedingsbeleid.

Beoogde effecten van social return

- Creëren van werkgelegenheid voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt;
- Verbeteren van de (regionale) leefbaarheid;
- Bevorderen en versterken van de strategische samenwerking tussen overheden, regionale werkgevers en opleidingsbedrijven;
- Lastenverlichting op het uitkeringsbestand en de re-integratiemiddelen.

Bovenstaande is de reden waarom een social return verplichting onderdeel uitmaakt van deze overeenkomst.

Opdrachtnemer dient ten minste 5 % van de opdrachtwaarde exclusief btw in te zetten ten behoeve van social return. Hierna te noemen de 'social return verplichting'. De social return verplichting wordt berekend door het percentage social return met de opdrachtwaarde te vermenigvuldigen. De social return verplichting kan uitsluitend worden ingevuld door middel van de mogelijkheden, uitgelegd in bijlage 11 Sociaal Return Regionaal 1-3-2021, en dient binnen de vastgelegde contractperiode te worden uitgevoerd conform de overeenkomst.

Het proces na voornemen tot gunnen

Aanbestedende dienst wil tijdens de verificatiefase (van de economisch meest voordelige inschrijving weten hoe hij invulling gaat geven aan de SROI verplichting. Hiervoor dient inschrijver tijdens de verificatiefase een 'SROI plan' te uploaden van maximaal 2 pagina's A4. Dit 'SROI plan' geldt als startpunt tijdens het gesprek tussen opdrachtgever en opdrachtnemer over de invulling van de social return verplichting.

Social return on Investment

Uitgebreide uitleg over Social return on Investment en procedure staat in bijlage 11 Sociaal Return Regionaal 1-3-2021.

4.16 Wet arbeid vreemdelingen (Wav)

De Opdrachtnemer wordt geacht bekend te zijn met de bepalingen van de Wet arbeid vreemdelingen (Wav) en dient aan alle uit die wet voortvloeiende verplichtingen te voldoen en daartoe de nodige controles uit te voeren.

4.17 Wet aanpak schijnconstructies-arbeidsvoorwaarden

Op grond van de Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS) kan de Opdrachtgever aansprakelijk worden gehouden voor het betalen van het loon van werknemers van een (onder)aannemer. Opdrachtgever treft maatregelen om niet aansprakelijk te worden gesteld voor loonbetaling. Hiervoor wordt een extra bepaling opgenomen in de overeenkomst.

5 UITSLUITINGSGRONDEN

5.1 Uitsluitingsgronden

De Opdrachtgever hanteert de volgende uitsluitingsgronden bij de onderhavige Aanbesteding:

- de verplichte uitsluitingsgronden zoals genoemd in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 1);
- de facultatieve uitsluitingsgronden, zoals genoemd in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument voor zover de Opdrachtgever deze uitsluitingsgronden heeft aangekruist.

Door invulling en ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, verklaart Inschrijver dat geen van de voor deze Aanbesteding geldende uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

Indien u in combinatie inschrijft, dienen alle combinanten afzonderlijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te dienen.

Indien u een beroep doet op een onderaannemer, voor het voldoen aan gestelde eisen ten aanzien van financieel/economische draagkracht danwel technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid, dient u voor elke onderaannemer een afzonderlijk Uniform Europees Aanbestedingsdocument met de gevraagde informatie (deel II, afd. A & B en deel III) in.

5.2 Bewijsstukken en uitsluitingsgronden

De Inschrijver aan wie de Opdrachtgever de opdracht voornemens is te gunnen, dient de originele bewijsstukken ter zake de niet-toepasselijkheid van de uitsluitingsgronden binnen 10 kalenderdagen na de voorgenomen gunning te overleggen.

Indien de Inschrijver aan wie de Opdrachtgever de opdracht is voornemens te gunnen een **combinatie** is, dan dienen alle combinanten ter zake de uitsluitingsgronden de betreffende bewijsstukken te overleggen binnen 10 kalenderdagen na de voorgenomen gunning.

Indien de Opdrachtgever voornemens is de opdracht aan u te gunnen en u heeft een beroep gedaan op een **onderaannemer** voor het voldoen aan gestelde eisen ten aanzien van financieel/economische draagkracht danwel technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid, dan dient u tevens de betreffende bewijsstukken ter zake de uitsluitingsgronden van de onderaannemer te overleggen binnen 10 kalenderdagen na de voorgenomen gunning.

Aanleveren van de bewijsstukken

De Opdrachtgever zal deze bewijsstukken enkel opvragen bij de Inschrijver(s) aan wie zij voornemens is de overeenkomst te gunnen. Blijkt een Inschrijver bij de verificatie hier niet aan te kunnen voldoen, dan wordt de inschrijving (alsnog) ongeldig verklaard. Het gaat om de volgende bewijsstukken (de nummering in de tabel correspondeert met de nummering in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument):

Verplichte uitsluitingsgronden	Bewijsstuk	Geldigheidsduur (vanaf tijdstip van het indienen van de inschrijving)
Deel IIIA	GVA	GVA niet ouder dan 2 jaar
Deel III B	Verklaring belastingdienst inzake betalingsgedrag fiscale verplichtingen	Niet ouder dan 6 maanden
Facultatieve uitsluitingsgronden	Bewijsstuk	Geldigheidsduur (vanaf tijdstip van het indienen van de inschrijving)

Deel III C	Uittreksel Beroeps- of Handelsregister*	Niet ouder dan 6 maanden
	GVA	GVA niet ouder dan 2 jaar
3.3 Ernstige fout	GVA ter zake mededingings-rechtelijke overtredingen	GVA niet ouder dan 2 jaar
3.4 Belasting/sociale premies	Verklaring belastingdienst	Niet ouder dan 6 maanden

*Buitenlandse ondernemingen moeten vergelijkbare verklaringen uit het land van herkomst overleggen. Indien een dergelijke verklaring niet in het betrokken land wordt afgegeven, kan deze worden vervangen door een verklaring onder ede – of in een land waar niet in een eed is voorzien, door een plechtige verklaring – die door Inschrijver is afgelegd ten overstaan van een notaris.

Bijzonderheden/aanvragen Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) via de website www.justis.nl

5.3 Ruslandverklaring

De Europese Unie heeft op 8 april 2022 nieuwe sancties ingesteld tegen Rusland. Met dit vijfde sanctiepakket heeft de Europese Unie een verbod ingesteld op het (direct of indirect) gunnen en voortzetten van overheidsopdrachten aan een Russische partij.

Onder Russische partijen wordt verstaan:

- personen met een Russische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland;
- rechtspersonen (gevestigd in Rusland of een ander land) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals hierboven genoemd; en
- personen of rechtspersonen (gevestigd in Rusland of een ander land) die handelen in belang van of op aanwijzing van een bovengenoemde Russische partij.

Russische partijen zoals hier bedoeld, worden nadrukkelijk uitgesloten van deelname aan deze Aanbestedingsprocedure. Dit geldt ook voor een Russische partij die voor meer dan 10% als leverancier of Onderaannemer deelneemt, ook al is de feitelijke Inschrijver zelf géén 'Russische partij' in de hiervoor bedoelde betekenis.

Inschrijver verklaart bij Inschrijving uitdrukkelijk dat de EU-sanctieregelgeving waaronder het vijfde sanctiepakket niet op zijn Onderneming van toepassing is en hij geen 'Russische partij' als hiervoor bedoeld is waarop de sanctieregelgeving ziet. Daarnaast verklaart de Gegadigde of Inschrijver dat bij uitvoering van de Opdracht (werk, levering, dienst) géén gebruik wordt gemaakt van een Russische partij die voor meer dan 10% aan de uitvoering van de Opdracht deelneemt. Een inschrijver waarvan de aanbestedende dienst vermoedt dat hij moet worden aangemerkt als een Russische partij dient, dan wel door hem bij uitvoering van de Opdracht voor meer dan 10% gebruik wordt gemaakt van een Russische partij, dient tot genoegen van de aanbestedende dienst aan te tonen dat de EU-sanctie regelgeving, waaronder het vijfde sanctiepakket, niet op hem van toepassing is.

Indien een Inschrijver het vermoeden heeft van deelname aan deze aanbestedingsprocedure door een Russische partij, dan dient hij dit direct aan de aanbestedende dienst kenbaar te maken.

De officiële of gepubliceerde EU-regelgeving is bindend als de bovenstaande weergave onvolledig of niet conform regelgeving is.

In verband met mogelijke deelname van Russische partijen verzoekt de aanbestedende dienst u om Bijlage 10 volledig in te vullen en te ondertekenen. Het niet of onvolledig invullen of niet bij Inschrijving overleggen van de verklaring kan leiden tot uitsluiting van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

N.B. Opdrachtgever wijst op de bepaling rond onderaannemers in de verklaring.

6 MINIMUM GESCHIKTHEIDSEISEN

6.1 Algemeen

Inschrijver dient te voldoen aan de onderstaande minimum geschiktheidseisen. De Inschrijver voldoet aan de volgende eisen en verklaart dit door middel van het invullen en ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 1). De Inschrijver aan wie de Opdrachtgever de opdracht voornemens is te gunnen, dient de originele bewijsstukken behorend bij de onderstaande eisen binnen 10 kalenderdagen na de voorgenomen gunning te overleggen.

Indien uit de verificatie, na de voorgenomen gunning en voor de aanvang van het vervoer, blijkt dat de Inschrijver hieraan niet voldoet zal de gunning worden ingetrokken en wordt overgegaan tot gunning aan de opvolgende Inschrijver. De Inschrijver dient onvoorwaardelijk mee te werken aan de verificatie.

Gedurende de looptijd van de overeenkomst moet de Opdrachtnemer blijven voldoen aan deze eisen. De Opdrachtgever is gerechtigd om gedurende de looptijd bewijsstukken hieromtrent op te vragen. Bij het niet kunnen voldoen aan deze eisen is de Opdrachtgever gerechtigd de opdracht te beëindigen zonder dat de Opdrachtnemer recht op schadevergoeding heeft.

Ten aanzien van de eisen genoemd in deze paragraaf dient de Inschrijver de als bijlagen opgenomen formulieren volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend (digitaal) in te dienen.

Door middel van de geschiktheidseisen wordt onderzocht of uw onderneming geschikt is om de overeenkomst uit te voeren. Dit wordt getoetst op basis van de volgende onderdelen:

1. Financiële en economische draagkracht;
2. Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid;
3. Beroepsbevoegdheid.

6.2 Financiële en economische draagkracht

Verzekeringen

De Inschrijver dient in de inschrijving bewijzen te overleggen dat hij beschikt over de volgende verzekeringen ofwel een verklaring af te geven dat hij deze na gunning voor de start van het systeem zal afsluiten:

- de Opdrachtgever dient te voldoen aan de Wet Aansprakelijkheid Aansprakelijkheidsverzekering Motorvoertuigen (WAM) en de op basis van de WAM vastgestelde te verzekeren bedragen zoals vastgelegd in het Besluit bedragen aansprakelijkheidsverzekering motorvoertuigen;
- een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor schade die het gevolg is van de (indirecte) bedrijfsvoering, waarvoor de WAM geen of onvoldoende dekking geeft. De dekking dient voor taxivoertuigen (maximaal 8 personen, excl. bestuurder) minimaal € 2.000.000,00 (twee miljoen) per aanspraak te zijn. (Voor touringcars ingericht voor het vervoer vanaf 9 personen dient deze dekking minimaal € 5.000.000,00 (vijf miljoen) per aanspraak te zijn.) Indien een concernpolis wordt overgelegd dient duidelijk te zijn dat de Inschrijver hiermee is gedekt;
- een (collectieve) ongevallenverzekering voor inzittenden en bestuurder met een minimaal verzekerd bedrag van € 10.000,00 bij overlijden en € 30.000,00 bij blijvende invaliditeit;
- een Schadeverzekering Inzittenden (SVI) voor elk voertuig met een minimaal verzekerd bedrag van € 1.000.000,00 (één miljoen) per gebeurtenis;
- een schadeverzekering voor de chauffeur in geval van een éézijdig ongeval met een minimaal verzekerd bedrag van € 1.000.000,00 (één miljoen) per gebeurtenis ingeval de SVI hiervoor geen dekking geeft.

Inschrijver verklaart door het invullen van de verklaring van inschrijving (bijlage 2 Verklaring van Inschrijving), dat hij beschikt over de gevraagde verzekeringen dan wel dat hij deze na gunning voor de start van het vervoer zal afsluiten. Inschrijver overlegt op eerste verzoek binnen tien (10) kalenderdagen de officiële bewijsstukken, zoals genoemd in deze paragraaf. De bewijsstukken mogen niet ouder zijn dan zes maanden, gerekend vanaf de dag van publicatie. Deze verzekeringen dienen gedurende de gehele contractperiode (inclusief de eventuele maximale verlengingstermijn) in stand te blijven. De Opdrachtgever zal deze bewijsstukken enkel opvragen bij de Inschrijver aan wie hij voornemens is de overeenkomst te gunnen.

Indien het niet mogelijk is om een geldig polisblad te overleggen kunt u volstaan met het overleggen van een rechtsgeldig ondertekende verklaring van de verzekeringsmaatschappij waaruit blijkt dat u voor de genoemde bedragen bent verzekerd. Indien u niet voldoet aan bovenstaande eisen dient u een offerte van uw verzekeringsmaatschappij toe te voegen waarin de verzekeringsmaatschappij aangeeft in geval van gunning van de opdracht de dekking te verhogen of de voorwaarden aan te passen.

Financieel economische draagkracht

De financiële draagkracht van de Inschrijver dient zodanig te zijn dat hij de drie afgesloten boekjaren, per jaar over een positief eigen vermogen beschikt. Verder moet uit de jaarcijfers blijken dat de solvabiliteit, gemiddeld over de afgelopen drie boekjaren, groter of gelijk aan 20 is. U kunt bij de inschrijving volstaan met het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 1). Ter verificatie kan de Opdrachtgever van de Inschrijver, aan wie zij voornemens is te gunnen, de volgende bewijsstukken opvragen: een ratioanalyse-tabel/verklaring financiële en economische draagkracht in combinatie met de jaarrekeningen van de drie meest recent afgesloten boekjaren. Inschrijver dient deze binnen 10 kalenderdagen na de mededeling van de gunningsbeslissing aan te leveren bij de Opdrachtgever.

Aanvullend geldt:

- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verlengingen, te waarborgen;
- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de raamovereenkomst, en in voorkomend geval de verlenging daarvan, bestek conform uit te voeren;

- aan Inschrijver zijn geen claims bekend en voor zover hem bekend, zijn gedurende de periode van de uitvoering van de raamovereenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;
- de laatst aan Inschrijver afgegeven accountantsverklaring met betrekking tot de jaarrekening (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf;
- indien Inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, zijn zowel Inschrijver als die andere natuurlijke personen of rechtspersonen hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de desbetreffende overheidsopdracht.

6.3 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

Referentie van opdracht structureel vervoeren van personen

De Inschrijver heeft ervaring in de uitvoering van vergelijkbaar maatwerk personenvervoer. Het plannen en uitvoeren van incidenteel en structureel personenvervoer in 1 vervoersgebied is de kerncompetentie. Bij het incidenteel vervoer dient Inschrijver ook verantwoordelijk te zijn geweest voor de ritaanname en advisering deelnemers. De Inschrijver voldoet aan de referentie-eis dat Inschrijver tenminste één (1) vergelijkbare opdracht heeft uitgevoerd in de afgelopen 3 jaar teruggerekend vanaf het moment van inschrijving die qua omvang tenminste 50% omvat van de omvang (te vervoeren personen o.b.v. aantallen zoals vermeld in bijlage 3 Verklaring referentie-eis) van de opdracht, wel uitgesplitst in incidenteel en structureel vervoer. Deze opdracht is reeds minimaal 12 maanden in uitvoering (of is geweest). Inschrijver overlegt daartoe de daarbij behorende bewijsstukken waaruit dit blijkt. U dient hiervoor gebruik te maken van bijlage 3. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de referentieopdracht te verifiëren bij de opgegeven contactpersoon van de Opdrachtgever voor wie de referentieopdracht is uitgevoerd.

Aansprakelijkheidsverklaring (indien van toepassing)

Ter verificatie kan de Opdrachtgever van de Inschrijver aan wie zij voornemens is te gunnen een aansprakelijkheidsverklaring opvragen, welke deze dan binnen tien (10) kalenderdagen dient aan te leveren. Indien de Inschrijver deel uit maakt van een concern/holdingmaatschappij dient dan een aansprakelijkheidsverklaring te worden overlegd waaruit blijkt dat de hoogste concernvennootschap of de hoogste holdingvennootschap zich bij een gunning volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de nakoming van de verplichtingen die voor de Inschrijver uit de af te sluiten overeenkomst voortvloeien. De verklaring dient door een daartoe bevoegde persoon te zijn ondertekend. In bijlage 4 is een Aansprakelijkheidsverklaring opgenomen. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de afgegeven verklaring te toetsen op juistheid.

Cao-verklaring

De Inschrijver verklaart in eerste instantie in de UEA (bijlage 1) dat tijdens de looptijd van de overeenkomst, de van toepassing zijnde Cao Taxi Vervoer of de eigen bedrijfs-Cao volledig en voor het voltallige personeel wordt nageleefd. Ter verificatie kan de Opdrachtgever van de Inschrijver, aan wie zij voornemens is te gunnen, de volgende bewijsstukken opvragen: een geldige verklaring van Sociaal Fonds Mobiliteit (hierna SFM) waaruit blijkt dat de CAO-naleving als voldoende wordt beoordeeld. De Inschrijver verstrekt de meest recente door SFM afgegeven verklaring. Gedurende de looptijd van de overeenkomst levert de vervoerder meer recente verklaringen aan. Opdrachtgever is gerechtigd een controle aan te vragen bij SFM.

Kwaliteitsmanagement

Inschrijver dient te beschikken over een geldig TX-Keur. De volgende voorwaarden gelden bij deze eis:

- Ingeval van hoofdaannemer met onderaannemers, alswel voor combinaties, dienen alle in te zetten partijen in het bezit te zijn van een geldig TX-keur.
- Op eerste verzoek van de aanbestedende dienst dient de Inschrijver de geldige certificaten TX-keur binnen 10 kalenderdagen te vertonen.

6.4 Beroepsbevoegdheid

Inschrijving beroeps-of handelsregister

De Inschrijver is, wanneer de onderneming daartoe wettelijk verplicht is volgens de eisen van het land waar de onderneming is gevestigd, ingeschreven in het beroeps- of handelsregister.

Vergunning Wet Personenvervoer 2000

De Inschrijver beschikt over een vergunning, verstrekt door of namens de Inspectie Leefomgeving en Transport (ITL), in het kader van de Wet personenvervoer 2000 waaruit blijkt dat de onderneming gerechtigd is de opdracht zoals beschreven in deze Aanbesteding uit te voeren.

Inschrijver verklaart door het invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 1), dat hij beschikt over de benodigde geldige inschrijving beroeps- of handelsregister en verstrekte vervoersvergunningen en dat deze verklaring naar waarheid is ingevuld.

Inschrijver overlegt op eerste verzoek binnen 10 kalenderdagen kopieën van deze beide documenten. De Opdrachtgever zal deze bewijsstukken enkel opvragen bij de Inschrijver aan wie ze voornemens is de overeenkomst te gunnen.

LET OP:

Indien u zich – als individuele ondernemer of combinatie – beroept op de technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid van een derde dan wel op de economische en financiële draagkracht van een derde, waaronder een moeder, dochter en/of zustermaatschappij, dan dient u bij de uitvoering van de opdracht ook daadwerkelijk te kunnen beschikken over (de middelen van) deze derde. U dient dit aan te tonen door binnen 10 kalenderdagen na de voorgenomen gunning een ondertekende verklaring van de betreffende derde in te dienen dat u bij de uitvoering van de opdracht ook daadwerkelijk kunt beschikken over (de middelen van) deze derde en dat – ingeval van een beroep op de economische en financiële draagkracht van een derde – deze derde hoofdelijk aansprakelijk is voor de schade die de Opdrachtgever lijdt/heeft geleden ingeval van niet-nakoming door de Inschrijver van de verplichtingen uit de overeenkomst met de Opdrachtgever.

7 GUNNINGSCRITERIA

7.1 Algemeen

De beoordeling van de aanbiedingen geschiedt op basis van het uitgangspunt Economisch meest Voordelige Inschrijving (EMVI) waarbij als gunningscriteria de beste prijs-kwaliteitsverhouding (beste PKV) wordt toegepast. Dit betekent dat de aanbiedingen(en) worden beoordeeld op kwalitatieve en prijstechnische criteria. De aanbieder met de beste PKV wordt dan winnaar. De weging tussen prijs en kwaliteit is door de Opdrachtgever bepaald.

Er wordt beoordeeld op de volgende subcriteria/wegingsfactoren:

- **Kwaliteit** **60%**
- **Prijs** **40%**

De Opdrachtgever behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om, ten aanzien van wat door de Inschrijver in de aanbieder is aangegeven, nadere vragen te stellen respectievelijk onderbouwingen te vragen en controles te verrichten.

7.2 Kwaliteit

De beoordeling van het onderdeel kwaliteit geschiedt op basis van de navolgende elementen:

- A door de Inschrijver schriftelijk aan te leveren Plan van aanpak personeel en wagenpark;**
- B door de Inschrijver schriftelijk aan te leveren Plan van uitvoering;**
- C Extra inzet duurzame voertuigen**
- D Presentatie casus**

De door de Inschrijver schriftelijk aan te leveren informatie dient ten minste een uitvoerige beschrijving te bevatten van de navolgende onderdelen:

Ad A Plan van aanpak personeel en wagenpark (max. 200 punten)

Opdrachtgever is op de hoogte van de krapte op de arbeidsmarkt voor taxichauffeurs (ondersteunend personeel) en van de moeizame levering van in te zetten wagens. In dit plan moet de Inschrijver duidelijk aangeven hoe hij de gevolgen hiervan opvangt en ervoor zorgt dat de goede uitvoering van de Opdracht daar vanaf de start geen hinder van ondervindt (zie ook paragraaf 4.5.1). De aanpak dient concreet en praktijkgericht te zijn.

Ad B Plan van aanpak uitvoering (max. 100 punten)

In dit plan dient in elk geval in te worden gegaan op de navolgende subonderdelen:

- **Kwaliteitsplan chauffeurs**
Een beschrijving op welke wijze de Inschrijver de kwaliteit van de in te zetten chauffeurs waarborgt en blijft verbeteren en als goed werkgever optreedt. Hierin o.a. ook een uitwerking van het plan vergroten aantal arbeidsuren per contract en chauffeursbinding, uitwerking van het opleidingsbeleid en een planning ten aanzien van de opleidingen voor medewerkers voor de onderhavige opdracht;
- **Omschrijving van protocol incidenten**
Een omschrijving van het protocol hoe de Inschrijver omgaat met incidenten;

- **Extra kwaliteit**

Dienstverlening die volgens Inschrijver extra is ten opzichte van hetgeen dat in de leidraad voorgeschreven is.

Schriftelijke informatie

De Inschrijver dient schriftelijke informatie van (totaal voor beide plannen van aanpak) maximaal 12 pagina's A4, lettertype Arial 10 pnt, marges 2,5 en regelafstand 1 in, ter beoordeling van de beoordelingscommissie. Indien meer dan 12 pagina's worden gebruikt, worden de meerdere pagina's niet in de beoordeling betrokken. Bijlagen en verwijzingen worden als onderdeel meegerekend en tellen mee in de maximale omvang. De schriftelijke informatie dient als Pdf bij de inschrijving te worden geüpload. De Inschrijver mag de pagina's dus zelf verdelen over A en B. Omschrijf de Plannen van aanpak zo dat er geen verwijzingen in staan en geen bijlagen aan toe worden gevoegd. De leden van de beoordelingscommissie moeten alles kunnen opmaken uit de tekst van de plannen van aanpak. De plannen dienen concreet en praktijkgericht te zijn.

Ad C Extra inzet duurzame voertuigen (max. 100 punten)

Minimale eis:

De opdracht wordt uitgevoerd conform de gestelde eisen m.b.t. duurzaamheid, zoals aangegeven in dit aanbestedingsdocument (paragraaf 4.5.11).

Wens/doelstelling

De aanbestedende dienst zou graag zien dat Inschrijver duurzamer aanbiedt dan de minimale eisen aangeven.

In te dienen documenten.

De vervoerder dient de bijlage 9 Rekentool Extra inzet duurzame voertuigen volledig ingevuld in te dienen.

Het ingediende en ingevulde format wordt onderdeel van de overeenkomst. Tijdens de uitvoering van de opdracht wordt jaarlijks expliciet getoetst of de Opdrachtnemer ook daadwerkelijk de gedane toezeggingen nakomt. De Opdrachtnemer zal hieraan meewerken. Indien de Opdrachtnemer de gedane toezeggingen in een bepaald jaar geheel of gedeeltelijk niet nakomt of is nagekomen, zal een korting worden toegepast.

Indien de kwaliteit in de praktijk in een bepaald jaar lager is dan de oorspronkelijke opgave, kan er een korting van 0,2% van de opdrachtwaarde voor dat betreffende jaar toegekend worden per punt lager

Deze korting is bedoeld om te bewerkstelligen dat hetgeen door inschrijver aangeboden is ook daadwerkelijk wordt uitgevoerd. Er zal geen sprake van de bedoelde korting zijn, indien waar gemaakt wordt wat in het format aangegeven is door Opdrachtnemer.

Ad D Presentatie casus (max. 200 punten)

Dit subcriterium betreft de behandeling van één casus waarvoor Inschrijver een oplossing moet bedenken. De inschrijver wordt gevraagd deze oplossing aan het beoordelingsteam te presenteren tijdens een bijeenkomst. Voor deze bijeenkomst gelden de volgende regels:

- inschrijver ontvangt een kwartier voor haar presentatie de casus;
- de presentatie wordt gegeven door medewerker(s) van inschrijver die direct te maken hebben met de dagelijkse werkzaamheden zoals beschreven in deze opdracht;
- We vragen inschrijver om bij het bedenken van de oplossing rekening te houden met: de relevante onderdelen uit deze opdracht en de plannen van aanpak ad A en B.

In de presentatie van de oplossing van de casus moeten de volgende vragen beantwoord worden:

1. Hoe gaat u als vervoerder om met de inhoud van de casus;
2. Welke maatregelen gaat u nemen om dit in de toekomst aan te pakken;
3. Wat had u hier meteen aan kunnen doen.

Beoordeling

Het beoordelingsteam beoordeelt de gepresenteerde oplossing op inhoud en niet op de presentatie zelf. De beoordelaars baseren de score op de tabel Beoordeling casus.

Beoordelingstabellen

Beoordeling plannen van aanpak bij ad A en B

Kwaliteit beantwoording (toelichting)	Beoordelings- cijfer	% van maximum te behalen punten
Uitmuntend De gegeven informatie is volledig in overeenstemming met de verwachtingen van Opdrachtgever. De informatie is zeer doelgericht en voldoet daarmee in uitstekende mate aan de verwachtingen van Opdrachtgever. De wijze van invulling is bovendien innoverend en/of biedt extra meerwaarde ten opzichte van de overige Inschrijvers en/of toont hoogwaardige kwaliteit van dienstverlening.	10	100%
Ruim voldoende/goed De gegeven informatie omvat alle aspecten die voor Opdrachtgever relevant zijn. De beschrijving van deze aspecten is in ruim voldoende mate in overeenstemming met de verwachtingen van Opdrachtgever. De wijze van invulling toont een goede kwaliteit van dienstverlening.	7.5	75%
Matig De gegeven informatie omvat minimaal de aspecten die voor de Opdrachtgever relevant zijn. De beschrijving van deze aspecten is niet voldoende in overeenstemming met de verwachtingen van Opdrachtgever.	5	50%

Onvoldoende De gegeven informatie is niet volledig in overeenstemming met de verwachtingen van Opdrachtgever. Er ontbreekt informatie over significante punten/aspecten. De wijze van invulling is niet overtuigend en/of laat openingen over.	2,5	25%
Niet beantwoord/slecht De gegeven informatie voldoet niet aan de verwachtingen van Opdrachtgever. De Inschrijving geeft Opdrachtgever onvolledige informatie en/of de beschrijving van het gevraagde onderdeel ontbreekt.	0	0%

Uw beschrijving dient **SMART** te zijn: "**S**pecifiek, **M**eetbaar, **A**ceptabel voor de doelgroep, **R**ealistisch en **T**ijdsgebonden". Hier dient de Inschrijver dus bij de verwoording van de aanbieding rekening mee te houden.

Beoordeling presentatie casus

Kwaliteit beantwoording (toelichting)	Beoordelingscijfer	% van maximum te behalen punten
Uitmuntend De oplossing omvat alle elementen uit de casus en sluit volledig aan bij de relevante onderdelen uit deze opdracht en de plannen van aanpak ad A en B. Inschrijver heeft uitgebreid aandacht besteed aan de vier vragen.	10	100%
Goed De oplossing omvat alle elementen uit de casus en sluit goed aan bij de relevante onderdelen uit deze opdracht en de plannen van aanpak ad A en B. Inschrijver heeft voldoende aandacht besteed aan de vier vragen.	8	80%
Voldoende De oplossing omvat de meeste elementen uit de casus en sluit voldoende aan bij de relevante onderdelen uit deze opdracht en de plannen van aanpak ad A en B. Inschrijver heeft minimale aandacht besteed aan de vier vragen.	4	40%

Onvoldoende De oplossing mist enkele elementen uit de casus en sluit onvoldoende aan bij de relevante onderdelen uit deze opdracht en de plannen van aanpak ad A en B. Inschrijver heeft onvoldoende aandacht besteed aan de vier vragen.	1	10%
Niet beantwoord	0	0%

Algemeen

Het aantal punten wordt rekenkundig afgerond op hele punten. Elke Inschrijver ontvangt voor de informatie punten per uitgevraagd onderdeel. Deze punten per onderdeel worden bij elkaar opgeteld om te komen tot een puntentotaal voor het onderdeel kwaliteit. Voor het onderdeel kwaliteit zijn maximaal 600 punten te behalen. Indien het aantal punten op kwaliteit lager is dan 300, wordt de aanbidding niet verder beoordeeld. Het totaal aantal punten wordt rekenkundig afgerond op hele punten.

Verificatie

Indien gewenst kan, op verzoek van de Opdrachtgever, ter verificatie van de ingediende schriftelijke informatie voorafgaand aan de presentatie, een verificatieronde gehouden worden. Deze verificatie vindt plaats met de vertegenwoordiger van de Inschrijver die in operationele zin bij de Inschrijver verantwoordelijk is voor de aansturing en uitvoering van de onderhavige opdracht.

7.3 Prijs

Lees voor info ook paragraaf 4.2.1.

Voor het onderdeel prijs zijn maximaal 400 punten te behalen. Beoordeeld wordt op een gewogen beoordelingsprijs die automatisch volgt uit de invulling van bijlage 5 Opgave prijzen. Voor het aanleveren van de prijsopgave dient de Inschrijver bijlage 5 Opgave prijzen te gebruiken. De Opdrachtgever zal de door de Inschrijver opgegeven prijs toetsen zoals beschreven in 4.2.1 e.v.

De Inschrijver met de laagste beoordelingsprijs ontvangt het maximale aantal punten van 400. Overige puntenverdeling in relatieve onderlinge verhouding. Deze laagste prijs wordt gedeeld door de 2e laagste prijs en vermenigvuldigd met het totaal aantal te halen punten enz. (Score = (Laagste prijs/Prijs Inschrijver) x 400 punten.) Indien de Inschrijver met de laagste prijs na de beoordeling onverhoopt mocht afvallen, dan wordt het onderdeel 'prijs' opnieuw beoordeeld. De Inschrijver met de op een na laagste prijs wordt in dat geval de Inschrijver met de laagste prijs en krijgt het maximale aantal punten toegekend.

De punten worden afgerond op 2 decimalen.

7.4 Procedure

De Opdrachtgever controleert allereerst van iedere Inschrijver of er reden is voor uitsluiting van deelname aan deze Aanbestedingsprocedure. Daartoe toetst de Opdrachtgever of voldaan is aan (1) de voorwaarden aanbidding zoals vermeld in paragraaf 2.7 en (2) het gestelde in hoofdstukken 5 en 6. Als op de Inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn en de Inschrijver voldoet aan de minimumeisen, wordt de aanbidding verder beoordeeld op basis van de in dit document (hoofdstuk 7) gestelde (sub)gunningcriteria.

Bepalen economisch meest voordelige inschrijving/beste PKV

De verkregen scores op prijs en kwaliteit worden bij elkaar opgeteld om de totaalscore te berekenen. De Inschrijver met de hoogste score levert de economisch meest voordelige inschrijving.

Indien Inschrijvers een gelijke totaalscore kennen dan wordt de rangorde bepaald op basis van de behaalde score op het onderdeel prijs. Mocht men een gelijke prijs hebben geboden geschiedt de keuze door een notariële loting.

OVERZICHT BIJLAGEN 1 T/M 12 SEPARAAT

1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
2	Verklaring van Inschrijving
3	Verklaring referentie-eis
4	Aansprakelijkheidsverklaring
5	Opgave prijzen
6	Overzichten structureel vervoer en incidenteel vervoer
7A & 7B	Concept Vervoersovereenkomst en concept Wachtkamerovereenkomst
8	Concept Verwerkersovereenkomst
9	Rekentool Extra inzet duurzame voertuigen
10	Ruslandverklaring
11	Sociaal Return Regionaal 1-3-2021
12	Checklist
	Invulvoorbeeld vragen en antwoorden Inlichtingenfase