



Europese aanbesteding 2022

Wmo-vervoer

Beschrijvend document

Intern kenmerk: **SWF 21097B**

*Gemeente Súdwest-Fryslân,
Datum: 22 februari 2022*

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Beschrijving Opdracht	6
1.1	Algemeen	6
1.2	Gemeente Súdwest-Fryslân.....	6
1.3	Inhoud en omvang van de Opdracht	6
1.4	Doelstelling van de aanbesteding	6
1.5	Maatschappelijk verantwoord ondernemen- Duurzaamheid en Social Return...	6
1.6	De looptijd van de Raamovereenkomst	7
1.7	Openbare aanbesteding	7
1.8	Clustering van opdrachten in één opdracht	7
1.9	Wachtkamerovereenkomst	8
1.10	Regeling verwerking persoonsgegevens	8
Hoofdstuk 2	Aanbestedingsprocedure	9
2.1	Keuze aanbestedingsprocedure	9
2.2	Communicatie	9
2.3	Eventuele storings TenderNed	9
2.4	Planning	10
2.5	Het stellen van vragen/klachten indienen over het Beschrijvend document met bijlagen	10
2.5.1	Het stellen van vragen.....	10
2.5.2	Een klacht indienen	11
2.6	Uiterste termijn voor Inschrijving	12
2.7	Inschrijving	12
2.7.1	Algemeen	12
2.7.2	Inschrijven als Combinatie	12
2.7.3	Eventuele inzet van Onderaannemers	13
2.7.4	Inschrijven met beroep op Derde(n)	13
2.7.5	Mededinging	14
2.8	Bij Inschrijving in te dienen documenten	14
2.9	Overige voorwaarden voor Inschrijving.....	14
2.10	Beoordeling Inschrijvingen op de minimeisen, uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en gunningscriteria	16
2.11	Gunningsbeslissing en rechtsbescherming	16
2.12	Definitieve gunning en implementatie	17
2.13	Inschrijvergoeding	17
Hoofdstuk 3	Minimeisen en geschiktheidseisen	18
3.1	Eigen Verklaring (UEA)	18
3.2	Uitsluitingsgronden	18
3.3	Geschiktheidseisen	19

3.3.1	Beroepsbevoegdheid	20
3.3.2	Financiële en economische draagkracht	20
3.3.3	Technische en beroepsbekwaamheid	21
Hoofdstuk 4	Uitvoeringseisen	24
Hoofdstuk 5	Beoordelingssystematiek en gunningscriteria	40
5.1	Methodiek	40
5.2	Uitsluiting.....	41
5.3	Gunningscriterium en wijze van beoordelen	41
5.3.1	Subgunningscriteria Kwaliteit	41
5.3.2	Inschrijving beoordelen op de subgunningscriteria.....	43
5.3.3	Beoordeling Inschrijving op subgunningscriteria door beoordelingsteam	43
5.3.4	Rapportcijfermethodiek voor het onderdeel Kwaliteit	44
5.3.5	Subgunningscriterium Prijs	45
5.3.6	Plenaire evaluatie beoordelingsteam	46
5.3.7	Overzicht puntenscores en ranking.....	46
5.3.8	Eventuele gelijke totaalscore	47
	Overzicht Bijlagen en (Inschrijf)formulieren	48

Begrippenlijst

In dit Beschrijvend document worden bepaalde begrippen met een hoofdletter geschreven; deze worden hieronder gedefinieerd.

Aanbestedende dienst	Gemeente Súdwest-Fryslân.
Algemene voorwaarden	De algemene voorwaarden van Gemeente Súdwest-Fryslân voor Leveringen en Diensten zoals opgenomen in Bijlage 9 van dit Beschrijvend document.
Aanbestedingswet	Wet houdende nieuwe regels omtrent aanbestedingen (Aanbestedingswet 2012), laatstelijk gewijzigd op 1 juli 2016.
Begeleider	Een persoon die op verzoek van de Wmo-geïndiceerde meegaat om hem te begeleiden tijdens het Wmo-vervoer (ook wel meereizende genoemd).
Beschrijvend document	Dit document, met bijlagen, waaronder tevens begrepen de nota's van inlichtingen.
Combinatie	Een samenwerkingsverband van ondernemers die gezamenlijk een Inschrijver vormen en in die hoedanigheid gezamenlijk een Inschrijving indienen. Ieder lid van de Combinatie is hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst.
Derde	Een aanbieder waarop de Inschrijver bij Inschrijving een beroep doet om te kunnen voldoen aan de geschiktheidseisen en die ter nakoming daarvan door de Hoofdaannemer ingezet wordt bij de uitvoering van de Opdracht.
Eigen verklaring (UEA)	Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) zoals opgenomen in Inschrijfformulier A van dit Beschrijvend Document.
Gemeente	Gemeente Súdwest-Fryslân.
Gunning	Opdrachtverlening, tevens de aanvaarding van het aanbod (Inschrijving) als bedoeld in artikel 6:217 lid 1 BW.
Gunningsbeslissing	Mededeling waarbij de Gemeente bekend maakt aan welke Inschrijver zij voornemens is de Opdracht te gunnen. De mededeling van de Gunningsbeslissing wordt gelijktijdig aan alle Inschrijvers bekend gemaakt. De Gunningsbeslissing houdt niet de aanvaarding in als bedoeld in artikel 6:217 lid 1 BW.
GVA	Gedragsverklaring aanbesteden, als bedoeld in artikel 2.89 lid 2 Aanbestedingswet.
Hoofdaannemer	Een Inschrijver (al dan niet zijnde een Combinatie) die Inschrijft met een beroep op een of meer Derde(n) en/of anderszins een of meer Onderaannemers inzet bij de uitvoering van de Opdracht.

Inschrijver	Een aanbieder die meedingt in deze aanbestedingsprocedure
Inschrijving	Het aanbod van de Inschrijver met bijlagen.
Nota van inlichtingen	Een document dat dient als aanvulling of wijziging op deze Offerteaanvraag, waarin in ieder geval de doorgeïnteresseerden gestelde vragen en de daarop door Aanbestedende dienst gegeven antwoorden zijn opgenomen. Er kunnen meerdere Nota's van inlichtingen worden gepubliceerd.
Onderaannemer	Een ondernemer die door de Hoofdaannemer ingezet zal worden voor de uitvoering van onderdelen van de Opdracht.
Opdracht	De overeenkomst die als gevolg van deze aanbesteding tot stand komt tussen Opdrachtnemer en de Gemeente.
Opdrachtgever	Gemeente Súdwest-Fryslân.
Opdrachtnemer	De Inschrijver aan wie de Opdracht is gegund.
Programma van Eisen	Document waarin alle vereisten staan waaraan de prestatie van de Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Opdracht tenminste moet voldoen.
Reiziger	Inwoner van de gemeente Súdwest-Fryslân met een indicatie voor Wmo-vervoer.
Social Return	Investering in maatschappelijk verantwoord ondernemen overeenkomstig de zogeheten Friese eis, zoals opgenomen in bijlage 1.
Wachtkamerovereenkomst	Overeenkomst met een niet gegunde Inschrijver op grond waarvan de Gemeente zonder tot een nieuwe aanbesteding genoodzaakt te zijn, de Opdracht kan laten uitvoeren door de partij die als tweede in rang is geëindigd dan wel, na 12 maanden, door de hoogst gerangschikte niet gegunde Inschrijver die ook dan akkoord is met deze Wachtkamerovereenkomst.

Hoofdstuk 1 Beschrijving Opdracht

1.1 Algemeen

Dit Beschrijvend document is opgesteld voor de Europese openbare aanbesteding van de Gemeente Súdwest-Fryslân voor Wmo-vervoer. De verstrekking van Wmo-vervoer vloeit voort uit de Wmo 2015.

1.2 Gemeente Súdwest-Fryslân

De Gemeente Súdwest-Fryslân (SWF) bestaat uit 6 steden en 89 dorpen. Het is de grootste Gemeente van Nederland in oppervlakte. Qua aantal inwoners (ruim 90.000) en arbeidsplaatsen (30.000) is SWF de tweede gemeente van Fryslân. Meer informatie over de gemeente SWF vindt u op www.sudwestfryslan.nl.

1.3 Inhoud en omvang van de Opdracht

Aanleiding voor deze aanbesteding is het aflopen van de overeenkomst voor de Wmo-vervoer per 1 augustus 2022 met de huidige twee opdrachtnemers. De Opdracht omvat zowel de regie als de uitvoering van het vervoer. Onder regie wordt verstaan het aannemen van de ritten, het opstellen van de ritplanning, de ritregistratie, klachtenafhandeling en informatieverstrekking naar Opdrachtgever en inwoners die gebruik (kunnen) maken van Wmo-vervoer en andere belanghebbenden. Onder uitvoering van het vervoer wordt verstaan het vervoeren van de reizigers en (wanneer van toepassing) hun meereizende(n) of Begeleider.

	2019	2020	2021
Aantal ritten	87.130	64.886	66.602
Aantal km	578.664	448.394	467.248
Aantal pashouders (per 31 december)	3.412	3.281	3.269

Van het aantal pashouders is een groep die al 3 jaar of langer (wij rekenen vanaf 1 februari 2022 terug) geen gebruik meer heeft gemaakt van de Wmo-taxipas. Op grond van artikel 2.3.10 Wmo lid 1 sub e jo. artikel 12 lid 3 sub e van onze Wmo-verordening 2022 zullen de Wmo-taxipassen van deze groep per 1 april 2022 worden stopgezet. Deze actie zal vanaf 2023 jaarlijks worden uitgevoerd, zodat het bestand up-to-date blijft.

1.4 Doelstelling van de aanbesteding

Met de aanbesteding wil de gemeente bereiken dat zij voor inwoners met een indicatie voor Wmo-taxivervoer zorgdraagt voor kwalitatief goed en duurzaam Wmo-vervoer voor een marktconforme prijs.

1.5 Maatschappelijk verantwoord ondernemen- Duurzaamheid en Social Return

Duurzaamheid

De gemeente Súdwest-Fryslân wil een duurzame gemeente worden. Dat betekent uiteindelijk geheel fossielvrij en circulair.

Social return

Social Return on Investment (in het vervolg Social Return) betekent letterlijk: 'iets teruggeven aan de samenleving' en is net als duurzaam inkopen onderdeel van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Deze aanbesteding is door Opdrachtgever aangemerkt als project/opdracht voor toepassing van Social Return, waarbij onderstaande bepalingen onverkort van toepassing zijn op

Opdrachtnemer. Door zich in te schrijven op deze aanbesteding, verplicht de inschrijver zich om bij gunning, minimaal 2% van de totale opdrachtwaarde excl. BTW met een maximum van € 300.000,- aan Social Return per opdracht- die hij uit deze opdracht genereert - aan te wenden in het kader van Social Return.

Het aanleveren van een globaal plan van aanpak

De Inschrijver aan wie de Opdracht wordt gegund, dient binnen 2 weken na definitieve gunning een plan van aanpak Social Return in te dienen.

Contactgegevens (uitsluitend voor tijdens de opdrachttuitvoering)

Coördinatiepunt SROI Fryslân

Website: www.sroifryslan.nl

E-mail: info@sroifryslan.nl

Telefoon: 06-50050149

Uiteraard kunt u bij vragen over de voorwaarden Social Return ook rechtstreeks contact opnemen met de Opdrachtgever. Zie ook <https://sudwestfryslan.nl/onderwerp/infosocialreturn/>.

Indien de Opdracht aan de Inschrijver wordt gegund, is deze verplicht binnen 7 dagen na gunning contact op te nemen met de contactpersoon van de Gemeente. De naam en contactgegevens worden uiterlijk na het voornemen tot gunning gedeeld aan de Inschrijver aan wie de gemeente dan voornemens is om te gunnen.

1.6 De looptijd van de Raamovereenkomst

De opdracht start op 1 oktober 2022 en heeft een initiële looptijd van 4 jaren, en eindigt dus op 30 september 2026. De gemeente is bevoegd de opdracht maximaal eenmaal met 2 jaar onder gelijkblijvende voorwaarden te verlengen, tenzij gemeente opdrachtnemer uiterlijk 6 maanden voor het verstrijken van de lopende periode schriftelijk informeert dat de opdracht niet wordt verlengd. De reden dat de gemeente een overeenkomst voor maximaal 6 jaar wenst aan te gaan is het creëren van voldoende terugverdientijd van Opdrachtnemer om de gedane investeringen in met name duurzaamheid te kunnen terugverdienen. Naast het zorgen voor meer continuïteit voor burgers, opdrachtnemer en opdrachtnemer, met als beoogd resultaat een betere en constantere dienstverlening.

1.7 Openbare aanbesteding

Gezien de omvang van de opdracht is er een Europese aanbestedingsplicht. Het aantal aanbieders dat doorgaans inschrijft op vergelijkbare aanbestedingen is relatief beperkt, zodat de gemeente heeft gekozen voor een openbare aanbesteding. Hetgeen wil zeggen dat elke gegadigde partij die meent te voldoen aan de eisen en voorwaarden, kan inschrijven.

1.8 Clustering van opdrachten in één opdracht

Er wordt bewust geen onderscheid gemaakt in percelen onder de volgende motivering:

a. De samenstelling van de relevante markt en de invloed van de samenvoeging voor de toegang voor voldoende MKB bedrijven.

De gemeente hanteert voor de gehele opdracht een gelijke bekostigingsmethodiek en gunningscriteria. Het onderscheidend vermogen bij de inrichting van meerdere percelen zou hierbij niet verschillen per perceel en er zou ook niet per perceel een andere markt worden aangesproken. De markt kenmerkt zich door de aanwezigheid van grote landelijke spelers die op hun beurt ook

kleinere lokale aanbieders (kunnen) contracteren voor de uitvoering. Een deel van de opdracht in een apart perceel onderbrengen heeft het risico dat er geen of onvoldoende inschrijvingen op komen.

b. De organisatorische gevolgen en risico's voor de gemeente en de ondernemer.

Het opdelen van de opdracht in twee percelen zou leiden tot minder efficiëntie; dit zou tot hogere kosten kunnen leiden. En kostenbeheersing is een belangrijke doelstelling in deze aanbesteding. Het onderbrengen van Wmo-vervoer in één opdracht heeft een financieel voordeel. De overheadkosten kunnen over een groter volume verdisconteerd worden. Te kleine percelen zijn naar het oordeel van de gemeente financieel niet interessant voor de leveranciers vanwege de dekking voor overhead en maakt het investeren moeilijker. Gezien de omvang van de marktpartijen wordt de kring van geïnteresseerde partijen bovendien niet vergroot wanneer de Opdracht zou worden opgesplitst in meerdere percelen.

1.9 Wachtkamerovereenkomst

Er is een wachtkamerconstructie van toepassing. Op basis van de beoordeling van de Inschrijvingen ontstaat een rangorde van Inschrijvers. De nummer één in rang krijgt de Opdracht gegund, de nummer twee in rang wordt in de wachtkamer geplaatst en ontvangt hiervan een schriftelijke bevestiging. Met deze tweede partij wordt volgens het concept als opgenomen in Bijlage 7 een Wachtkamerovereenkomst gesloten, waarin onder meer is opgenomen dat deze tweede partij de gestanddoeningstermijn van zijn Inschrijving verlengt voor de duur van de Wachtkamerovereenkomst.

De Aanbestedende dienst behoudt zich overeenkomstig de Wachtkamerovereenkomst het recht voor om, in geval van voortijdige ontbinding van de Raamovereenkomst met de betreffende Opdrachtnemer(s), de Opdracht alsnog tegen de condities van deze aanbesteding te verstrekken aan de opvolgende Inschrijver (de Inschrijver waarmee de Wachtkamerovereenkomst is aangegaan), overeenkomstig diens Inschrijving.

De Aanbestedende dienst kan voornoemd recht invoeren tot 12 maanden na het sluiten van de Raamovereenkomst met de betreffende Opdrachtnemer(s). Na de periode van 12 maanden kan aan de nummer twee van onderliggende aanbesteding worden gevraagd zijn Inschrijving alsnog en opnieuw gestand te doen voor de resterende periode van de Raamovereenkomst, inclusief optiejaar, met oorspronkelijke prijzen. Indien de nummer twee van onderliggende aanbesteding hier niet mee instemt kan de Gemeente hetzelfde vragen aan nummer drie.

1.10 Regeling verwerking persoonsgegevens

Aangezien de Opdrachtgever geen gegevensverwerking uitbesteedt, is er geen Verwerkersovereenkomst nodig. Wel wenst de Gemeente met Opdrachtnemer afspraken vast te leggen over o.a.:

- Verwerken Persoonsgegevens
- Exporteren Persoonsgegevens
- Geheimhouding
- Datalekken
- Aansprakelijkheid
- Teruggave Persoonsgegevens en bewaartermijn.

Zie Bijlage 2 voor de concept Regeling hiervoor.

Hoofdstuk 2 Aanbestedingsprocedure

2.1 Keuze aanbestedingsprocedure

Gezien de aard van de opdracht en de geraamde opdrachtwaarde is gekozen voor een Europese aanbesteding.

2.2 Communicatie

Alle communicatie met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure vindt uitsluitend elektronisch plaats via TenderNed (zie nader www.tenderned.nl).

Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het kennis nemen van de handleidingen voor een juist gebruik van TenderNed (zie: <http://www.tenderned.nl/egids/ON>). De Gemeente is niet aansprakelijk voor onjuist gebruik van TenderNed. Voor hulp en ondersteuning kunt u contact opnemen met de helpdesk van TenderNed (zie: <https://www.tenderned.nl/contact>). Voor meer informatie met betrekking tot het gebruik van TenderNed wordt verwezen naar het 'stappenplan digitaal inschrijven', zoals opgenomen in de documenten in TenderNed.

Mocht TenderNed onverhoopt niet functioneren en is er in verband met termijnen dringend contact met de Gemeente nodig, dan kunt u uitsluitend via inkoop@sudwestfryslan.nl contact opnemen.

Het is verder niet toegestaan functionarissen van, of ingehuurde externe(n) door de Gemeente in het kader van deze aanbesteding te benaderen. Bij constatering hiervan behoudt Gemeente zich het recht voor de Inschrijver uit te sluiten van verdere deelname aan deze aanbesteding. Eventuele mondelinge toezeggingen hebben geen enkele rechtskracht.

2.3 Eventuele storingen TenderNed

De Gemeente behoudt zich het recht voor de uiterste termijn voor het indienen van Inschrijvingen na afloop van de uiterste termijn te verlengen indien een storing van TenderNed kort voor het verstrijken van de uiterste termijn tijdige Inschrijving onmogelijk maakt. Inschrijver dient de Gemeente onverwijld op de hoogte te stellen van de storing. Indien de Gemeente de digitale aanbestedingskluis op dat moment nog niet heeft geopend kan de Gemeente de termijn verlengen.

Indien een storing van TenderNed tijdige Inschrijving aantoonbaar onmogelijk maakt, wordt een Inschrijving aangemerkt als tijdig te zijn ingediend, indien:

- a) de Inschrijver vóór het verstrijken van de inschrijvingstermijn een versleutelde waarde van zijn Inschrijving en een beschrijving van de objectieve wijze waarop deze is berekend, indient bij de Gemeente via inkoop@sudwestfryslan.nl; en
- b) de Inschrijver de Inschrijving na het verstrijken van de inschrijvingstermijn en binnen één werkdag na het verstrijken van die termijn indient bij de Gemeente; én
- c) de Gemeente vaststelt dat de versleutelde waarde van de Inschrijving, bedoeld in onderdeel a, identiek is aan de versleutelde waarde van de Inschrijving, bedoeld in onderdeel b.

Bij de toepassing van onderdeel a, versleutelt de Inschrijver zijn Inschrijving zodanig dat de Gemeente de inhoud van de Inschrijving niet kan achterhalen. Andere dan elektronische middelen kunnen gebruikt worden om de Inschrijving in te dienen.

Storingen als bedoeld in deze paragraaf hebben betrekking op het functioneren van TenderNed en moeten buiten de invloedssfeer van Inschrijver liggen. Storingen van elektronische apparatuur of bij de internetprovider zijn bijvoorbeeld storingen die volledig voor rekening van Inschrijver zijn. Inschrijvers worden daarom geadviseerd om ruim voor het verstrijken van de uiterste termijn voor

Inschrijven, hun Inschrijving in te dienen. De Gemeente kan/zal niet eerder kennisnemen van de Inschrijvingen dan na het verstrijken van het uiterste termijn voor Inschrijving.

2.4 Planning

De onderstaande planning geeft inzicht in hoe de Gemeente het tijdpad van deze aanbesteding heeft uitgezet en welke fasen daarvan deel uitmaken. Deze planning is indicatief en er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Dat geldt ook voor de beoogde datum voor Gunning van de Opdrachten en start van de implementatie. Ingeval van vertraging in de procedure kan Gunning later plaatsvinden dan voorzien en zal, omdat de Opdracht aanvangt op 1 oktober 2022, de termijn voor implementatie van de Opdracht korter zijn. Inschrijvers dienen hiermee rekening te houden.

De Gemeente behoudt zich het recht voor om de planning tijdens de aanbestedingsprocedure eenzijdig te wijzigen. Inschrijvers zullen tijdig op de hoogte worden gebracht van wijzigingen in de planning.

Activiteit	Datum
Publicatie bestek	22 februari 2022
Uiterste indiendatum vragen	9 maart 2022
Publicatie 1 ^e Nota van inlichtingen	18 maart 2022
Uiterste indiendatum eventuele vervolgvragen	28 maart 2022
Publicatie 2 ^e Nota van inlichtingen	12 april 2022
Uiterste termijn voor Inschrijving	25 april 2022, 13.00 uur
Mededeling van de Gunningsbeslissing	1 juni 2022
Gunning en start implementatie Opdracht	22 juni 2022
Aanvang Opdracht	1 oktober 2022

2.5 Het stellen van vragen/klachten indienen over het Beschrijvend document met bijlagen

2.5.1 Het stellen van vragen

Inschrijvers hebben de gelegenheid tot het stellen van vragen en het indienen van bezwaren. Deze dienen te worden gesteld met behulp van het 'Format vragen gegadigden', dat als Bijlage 8 is bijgevoegd. Dit vragenformulier dient tijdig (zie planning) via TenderNed te worden ingediend. De tijdig gestelde vragen en aan de orde gestelde bezwaren zullen geanonimiseerd beantwoord worden in op TenderNed te publiceren nota's van inlichtingen, waarbij de vragen voor een volgende nota van inlichtingen betrekking dienen te hebben op antwoorden in de voorgaande nota('s) van inlichtingen. De Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het raadplegen van TenderNed en de daarop gepubliceerde nota's van inlichtingen.

Van de Inschrijver wordt een proactieve houding verwacht. Hij dient de Gemeente tijdig (dat wil zeggen uiterlijk op de laatste dag van de termijn voor het stellen van vragen zoals opgenomen in de planning) op de hoogte te stellen van bezwaren tegen, of onduidelijkheden, onvolkomenheden en tegenstrijdigheden over de aanbestedingsprocedure, de Opdracht, of de inhoud van het Beschrijvend document met bijlagen. Indien de Inschrijver dit tijdens de vragenronde(n) nalaat, verwerkt hij zijn rechten om daar later alsnog tegen op te komen. Na publicatie van de laatste nota van inlichtingen wordt verondersteld dat alle documenten helder en eenduidig zijn.

Met indiening van een Inschrijving stemt Inschrijver onvoorwaardelijk in met de procedure, de Opdracht en de inhoud van het Beschrijvend document met bijlagen en de inhoud van de nota's van inlichtingen

Inschrijver kan de Gemeente verzoeken om bepaalde informatie niet in de nota('s) van inlichtingen op te nemen indien openbaarmaking van deze informatie schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de onderneming als bedoeld in artikel 2.53 lid 2 Aw. Als daar volgens Inschrijver sprake van is bij één of meer van de vragen, dan dient Inschrijver dit duidelijk en gemotiveerd aan te geven op het hiervoor genoemde vragenformulier. Als de Gemeente eveneens van mening is dat openbaarmaking van bepaalde informatie schade kan toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen, wordt het antwoord op de vraag alleen gericht aan de betreffende Inschrijver.

Als de Gemeente daarentegen van mening is dat de openbaarmaking van het antwoord op de vraag geen schade kan toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen en relevant kan zijn voor alle Inschrijvers, legt de Gemeente de vragensteller de keuze voor: of de vraag wordt beantwoord in de nota van inlichtingen; of, de vraag wordt niet in de nota van inlichtingen opgenomen en ook niet alleen aan vragensteller beantwoord. Het verstrekken van vertrouwelijke inlichtingen mag namelijk niet leiden tot (ongeoorloofde) discriminatie van andere Inschrijver die voornemens zijn in te schrijven.

Tijdens het stellen van vragen kan Inschrijver ook suggesties doen voor de inhoud van de als Bijlage 5 bijgevoegde concept Raamovereenkomst en de Algemene voorwaarden (Bijlage 6). Deze worden tevens beantwoord in de nota van inlichtingen. Daarbij zal worden aangegeven of dit leidt tot een wijziging van de conceptovereenkomst en de Algemene voorwaarden. Na publicatie van de laatste nota van inlichtingen staat de inhoud van de conceptovereenkomst en de Algemene voorwaarden definitief vast.

Wanneer een Inschrijver wel een vraag heeft gesteld of bezwaar heeft gemaakt en de Inschrijver het niet eens is met de reactie daarop, dan dient de Inschrijver vóór de Inschrijving een kort geding aanhangig te maken, bij gebreke waarvan zijn recht om nog bezwaar te maken komt te vervallen.

Mondelinge toezeggingen hebben geen enkele rechtsgeldigheid. Alle vragen en bezwaren die later dan de uiterste termijnen zoals hiervoor beschreven datum worden aangeleverd of die niet worden aangeleverd op de voorgeschreven manier, worden niet in behandeling genomen, tenzij de Gemeente van mening is dat beantwoording hiervan dermate essentieel is dat dit voor de goede uitvoering van de Opdracht noodzakelijk is.

2.5.2 Een klacht indienen

Indien een Inschrijver een klacht heeft over de inhoud van het Beschrijvend document met bijlagen, de aanbestedingsprocedure dan wel de handelswijze van Opdrachtgever, kan deze Inschrijver een klacht indienen bij het klachtmeldpunt van de Gemeente: ak@sudwestfryslan.nl.

Een klacht wordt hier als volgt gedefinieerd:

Een als klacht herkenbare schriftelijke melding aan de Gemeente van een Inschrijver waarin deze gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan.

In de klacht dient ook een voorstel te zijn opgenomen hoe volgens de klager aan de klacht tegemoet gekomen kan worden. De klacht zal in behandeling worden genomen door een functionaris die beschikt over de nodige kennis inzake aanbesteden en aanbestedingsrecht en die niet betrokken is bij onderhavige aanbesteding.

De klachtenfunctionaris zal de klacht in behandeling nemen en zal de klager in kennis stellen van de verwachte termijn van afhandeling van de klacht. Na onderzoek van de klacht door de klachtenfunctionaris zal de Gemeente besluiten of zij naar aanleiding daarvan maatregelen treft en/of de klacht afwijst. Van dit besluit zal de Gemeente de klager schriftelijk op de hoogte stellen.

Mocht de klager het niet eens zijn met de beslissing van de klachtencommissie van de Gemeente dan heeft zij de mogelijkheid om zich te wenden tot de Commissie van Aanbestedingsexperts (CvAE). Een klacht wordt door de CvAE alleen in behandeling genomen als er eerst een klacht is ingediend bij en behandeld door het klachtenmeldpunt van Opdrachtgever. Meer informatie is te vinden op www.commissievanaanbestedingsexperts.nl

Het indienen van een klacht zet de aanbestedingsprocedure niet stil. De Gemeente is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de procedure.

2.6 Uiterste termijn voor Inschrijving

Inschrijven kan tot uiterlijk maandag 25 april 2022, 13.00 uur. Te laat ingediende Inschrijvingen zullen niet in behandeling worden genomen. De Inschrijver draagt het risico van tijdige en volledige indiening. De inschrijvers worden verzocht ruim voor de uiterste termijn de in te dienen (onderdelen van de) inschrijving te uploaden.

De tijdig ingediende inschrijvingen zullen na de uiterste termijn van Inschrijving worden geopend. Van de opening wordt een proces-verbaal opgemaakt met daarin een opsomming van de Inschrijvers van wie een Inschrijving is ontvangen. Een afschrift van dit proces-verbaal wordt via TenderNed bekendgemaakt.

2.7 Inschrijving

2.7.1 Algemeen

Een ondernemer kan slechts éénmaal Inschrijven (hetzij als zelfstandig Inschrijver, hetzij in Combinatie met andere ondernemers zoals hierna bedoeld). Een Inschrijver mag daarnaast niet ook nog als Onderaannemer of Derde deelnemen in het samenwerkingsverband van een andere Inschrijver. Gebeurt dit wel, dan zal de zelfstandige Inschrijving (van de ondernemer die, naast zelfstandig of als Combinatie, tevens als Onderaannemer/Derde van een andere Hoofdaannemer/Combinatie deelneemt) als ongeldig terzijde worden geschoven. De Inschrijving van de Hoofdaannemer of Combinatie (waaronder de betreffende ondernemer tevens als Onderaannemer/Derde deelneemt) zal wel worden beoordeeld.

Een ondernemer mag wel uitsluitend als Onderaannemer of Derde deelnemen van meerdere Inschrijvers. Het voorgaande geldt ook voor ondernemingen die deel uitmaken van een groep als bedoeld in de artikelen 2:24a en 2:24b BW. Slechts één onderneming uit die groep kan Inschrijven als zelfstandig Inschrijver of in Combinatie met andere ondernemers, tenzij die ondernemingen uit dezelfde groep aantonen dat zij zelfstandig, dat wil zeggen volledig onafhankelijk en zonder wetenschap van het ter zake relevante marktgedrag van de ander, inschrijven. Verschillende ondernemingen uit een groep mogen uiteraard wel gezamenlijk Inschrijven als Combinatie of in de vorm Hoofdaannemer-Onderaannemer/Derde.

In § 2.8 zijn de formulieren vermeld die bij Inschrijving ingediend dienen te worden.

2.7.2 Inschrijven als Combinatie

Inschrijvers kunnen er voor kiezen om als Combinatie in te schrijven, indien ondernemingen zelfstandig niet in staat zijn te voorzien in de uit te voeren Opdracht, dan wel zelfstandig niet aan de geschiktheidseisen kunnen voldoen.

Indien als Combinatie wordt Ingeschreven dient daarvan opgave te worden gedaan in Inschrijfformulier F ('Inschrijfformulier algemeen) en dient tevens door ieder lid van de Combinatie in Deel II van de Eigen Verklaring (UEA) te worden voor welk onderdeel van de Opdracht het betreffende lid wordt ingezet en welk lid de rol van 'leider' van de Combinatie is. Laatstbedoelde lid van de Combinatie wordt beschouwd als penvoerder van de Combinatie. De penvoerder is de

contactpersoon van de Combinatie voor de Gemeente gedurende de aanbestedingsprocedure en voor Opdrachtgever tijdens de uitvoeringsfase en is in die hoedanigheid bevoegd de Combinatie rechtsgeldig te vertegenwoordigen (zie hierover meer in § 3.1). Het Uniforme Europese aanbestedingsdocument is als Inschrijfformulier A toegevoegd.

Elk lid van de Combinatie is hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste en volledige nakoming van de verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst.

Het tijdens de uitvoering van de Opdracht (aldus na Gunning) aanvullen dan wel vervangen van (een lid van) de Combinatie met nieuwe (aanvullende/vervangende) leden van de Combinatie is uitsluitend mogelijk:

- (a) met uitdrukkelijke schriftelijke voorafgaande toestemming van de Gemeente;
- (b) voor zover geen uitsluitingsgrond op het nieuwe lid van de Combinatie van toepassing is;
- (c) een gebiedsdekkend aanbod verzekerd blijft; en
- (d) met de aanvulling/vervanging de opdrachtuitvoering niet wezenlijk gaat afwijken ten opzichte van de inschrijving.

Voor zover een lid van de Combinatie wordt vervangen, waarop ten tijde van Inschrijving een beroep is gedaan (voor zover mogelijk) om te kunnen voldoen aan de geschiktheidseisen van § 3.3, geldt daarnaast dat vervanging enkel mogelijk is ingeval de vervanger ook ten minste voldoet aan het geschiktheids criterium/de geschiktheids criteria waarvoor bij Inschrijving op het te vervangen lid van de Combinatie een beroep is gedaan.

2.7.3 Eventuele inzet van Onderaannemers

Inschrijver kan voor de uitvoering van deze Opdracht Onderaannemers inzetten. Kritische opdrachtonderdelen zoals de regie, aansturing, en planning dient Inschrijver evenwel zelf uit voeren. Een Onderaannemer dient te voldoen aan alle minimeisen en geschiktheids criteria én de Onderaannemer de Opdracht geheel conform de Inschrijving van Inschrijver/Opdrachtnemer uitvoert. Opdrachtnemer dient Onderaannemer's conformiteit aan de eisen, criteria en Inschrijving schriftelijk aan te tonen aan de Gemeente als onderdeel van het verzoek om deze Onderaannemer in te mogen zetten. Inschrijver blijft bij de inzet hoofdelijk aansprakelijk voor de juiste en volledige uitvoering van de Opdracht.

Indien Inschrijver gebruik maakt van Onderaannemers bij de uitvoering van de Opdracht dient Inschrijver dit te vermelden in Deel II.D van het UEA voor zover daar - gelet op de omvang van het samenwerkingsverband/netwerk - ruimte voor is. Inschrijver dient hiervan in ieder geval opgave te doen in Inschrijfformulier F ('Inschrijfformulier algemeen').

Het tijdens de uitvoering van de Opdracht aanvullen of vervangen van Onderaannemers is uitsluitend toegestaan met voorafgaande schriftelijke instemming door Opdrachtgever. Op een dergelijke nieuwe Onderaannemer mag geen uitsluitingsgrond van toepassing zijn en een gebiedsdekkend ondersteuningsaanbod moet verzekerd blijven.

Het tijdens de uitvoering van de Opdracht (aldus na Gunning) aanvullen dan wel vervangen van Onderaannemers door nieuwe (aanvullende/vervangende) Onderaannemers is uitsluitend mogelijk:

- (a) met uitdrukkelijke schriftelijke voorafgaande toestemming van de Gemeente;
- (b) voor zover geen uitsluitingsgrond op het nieuwe lid van de Combinatie van toepassing is;
- (c) een gebiedsdekkend aanbod verzekerd blijft; en
- (d) met de aanvulling/vervanging de opdrachtuitvoering niet wezenlijk gaat afwijken ten opzichte van de inschrijving.

2.7.4 Inschrijven met beroep op Derde(n)

Het is Inschrijver toegestaan om een beroep te doen op de draagkracht en/of bekwaamheid van (een) Derde(n) - ongeacht de juridische band tussen Inschrijver en deze derde(n) - om te kunnen voldoen aan de geschiktheidseisen van § 3.3. Een beroep op de draagkracht en/of bekwaamheid van

een gelieerde onderneming (dochter-, zuster-, of moedermaatschappij) kwalificeert eveneens als een beroep op een Derde.

Indien Inschrijver zich in het kader van de geschiktheidseisen beroept op de draagkracht/bekwaamheid van een Derde, dient (/dienen de middelen van) deze Derde ook daadwerkelijk te worden ingezet voor de uitvoering van de werkzaamheden waarvoor bij Inschrijving een beroep op de draagkracht/bekwaamheid is gedaan. (zie nader § 3.3).

Het vervangen van een Derde tijdens de uitvoering van de Opdracht (aldus na gunning) is enkel mogelijk:

- (a) met uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever;
- (b) indien geen uitsluitingsgrond op de vervanger van toepassing is;
- (c) een gebiedsdekkend aanbod verzekerd blijft; en
- (d) de vervanger ook ten minste voldoet aan het geschiktheids criterium/de geschiktheids criteria waarvoor bij Inschrijving een beroep op de te vervangen Derde is gedaan.

2.7.5 Mededinging

Inschrijvers dienen de mededingingsregels (artikelen 6 en/of 24 Mw) in acht te nemen. Samenwerking tussen aanbieders kan hiermee op gespannen voet staan.

Samenwerking kan echter ook een positieve bijdrage leveren aan de mededinging; bijvoorbeeld indien de samenwerkende aanbieders geen concurrenten van elkaar zijn (omdat zij bijvoorbeeld verschillende soorten Wmo-vervoer bieden die complementair zijn), dan wel zij individueel niet in staat zijn de opdracht zelfstandig uit te voeren, dan wel indien zij een gezamenlijk marktaandeel hebben van 10% of kleiner, dan wel aangetoond kan worden dat de voordelen van de samenwerking opwegen tegen de nadelen van de mededingingsbeperking.

Voor inschrijven in samenwerking met andere aanbieders:

<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2013-9223.html> (zijnde de Beleidsregels Combinatieovereenkomsten 2013. Zie in dit verband ook de Handleiding Combinatieovereenkomsten van het ministerie van Economische Zaken van April 2015, publicatienummer 84413).

2.8 Bij Inschrijving in te dienen documenten

De volgende documenten dienen uiterlijk op het in § 2.4 en § 2.6 genoemde tijdstip ingediend te worden:

Inschrijfformulier A	UEA (+ uittreksel(s) KvK)
Inschrijfformulier B	Referentie- en tevredenheidsverklaring
Inschrijfformulier C	Inschrijving Kwaliteit algemeen
Inschrijfformulier D	Inschrijving Kwaliteit onderdeel realisatie extra duurzaamheid
Inschrijfformulier E	Inschrijving Prijs
Inschrijfformulier F	Inschrijfformulier algemeen

Het is aan te bevelen om tijdig kennis te nemen van de gevraagde informatie in bovenstaande formulieren en paragrafen. Mochten er onduidelijkheden in staan, dan kunnen er tijdig vragen over worden gesteld die dan via een Nota van inlichtingen zullen worden beantwoord.

2.9 Overige voorwaarden voor Inschrijving

1. Gestanddoeningstermijn

Inschrijver dient zijn Inschrijving ten minste 3 maanden na de uiterste termijn voor Inschrijving gestand te doen. Gedurende deze periode kan de Inschrijver zijn Inschrijving dus niet herroepen. Indien een kort geding aanhangig is gemaakt tegen de Gunningsbeslissing, stemmen

de Inschrijvers die een Inschrijving hebben ingediend, reeds hierbij voor alsdan in met een verlengde gestanddoeningstermijn tot 4 weken na de datum waarop de voorzieningenrechter vonnis heeft gewezen. In overige gevallen behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor de inschrijvers te verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen.

2. *Merken en typen*

Als in dit document en/of bijlagen specifieke merken of types worden beschreven, dient dit te worden uitgelegd als 'of daarmee overeenstemmend'.

3. *Verplichtingen op het gebied van milieu-, sociaal en arbeidsrecht*

Een Inschrijver dient bij inschrijving rekening te houden met de verplichtingen op het gebied van het milieu, sociaal en arbeidsrecht uit hoofde van het Unierecht, nationale recht of collectieve arbeidsovereenkomsten of uit hoofde van de bijlage X van richtlijn 2014/24/EU vermelde bepalingen van internationaal milieu, sociaal en arbeidsrecht. Door Inschrijving verklaart Inschrijver hiermee rekening te hebben gehouden en zich te houden aan deze regelgeving.

Informatie over de verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieubescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland en die gedurende de looptijd van de overeenkomst op de verrichtingen van de inschrijver van toepassing zijn, zijn onder andere verkrijgbaar bij:

- Voor bepalingen inzake belastingen: de Belastingdienst; www.belastingdienst.nl.
- Voor bepalingen inzake milieubescherming: het ministerie van Infrastructuur en Milieu, <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-infrastructuur-en-waterstaat>.
- Voor bepalingen inzake arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden: het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-sociale-zaken-en-werkgelegenheid> en <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/themas/werk>

4. *Nederlandse taal en rechtsgeldige ondertekening*

Alle bij de Inschrijving in te dienen documenten dienen te zijn gesteld in de Nederlandse taal. Uitsluitend ingeval die documenten in origineel zijn opgesteld in een andere taal, mogen deze in een andere taal worden verstrekt, mits vergezeld van een door een erkend vertaalbureau opgestelde vertaling in het Nederlands.

Voor zover documenten van de Inschrijving (als bedoeld in § 2.8) voorzien zijn van een ruimte voor ondertekening, dienen die, op straffe van uitsluiting, rechtsgeldig ondertekend te zijn door de rechtsgeldige vertegenwoordiger(s) van de Inschrijver. De bevoegdheid tot rechtsgeldige ondertekening dient te blijken uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel. Blijkt die bevoegdheid tot vertegenwoordiging daar niet uit, dan dient tevens bij Inschrijving een of meer volmachten te worden gevoegd waaruit die bevoegdheid wel blijkt. Ingeval van Inschrijving als Combinatie zie voor wat betreft rechtsgeldige ondertekening ook nog § 3.1.

5. *Varianten, manipulatie, voorbehouden en algemene voorwaarden*

Het indienen van varianten is niet toegestaan. Datzelfde geldt voor voorwaardelijke Inschrijvingen, Inschrijvingen waarin voorbehouden worden gemaakt, alsmede voor manipulatieve Inschrijvingen, waarmee onder meer maar niet uitsluitend wordt bedoeld een Inschrijving die op zodanige wijze is ingericht dat daarmee het maximale aantal punten wordt behaald, terwijl de betreffende Inschrijving in essentie niet kan worden beschouwd als de Inschrijving met de beste-prijskwaliteitverhouding (BPKV).

Uitsluitend de Algemene voorwaarden van de Gemeente zijn van toepassing op de Overeenkomst. Leverings-, betalings- en andere algemene voorwaarden van de Inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Eventuele voorwaarden die op het briefpapier van Inschrijver onmiskenbaar staan voorbedrukt, hebben in deze aanbesteding geen enkele rechtskracht en leidt daarom niet tot uitsluiting. Eventuele vermelding in het begeleidend

schrijven en/of inschrijving dat er voorwaarden van Inschrijver van toepassing zijn, kan wel leiden tot uitsluiting van Inschrijver.

6. Dwingend gebruik format

Bij deze Beschrijvend document zijn formulieren verstrekt als bijlage die Inschrijvers dienen te gebruiken voor de indiening van hun Inschrijving (zie § 2.8). Deze formulieren zijn bedoeld om maximale vergelijkbaarheid van de door Inschrijvers opgeleverde informatie te bewerkstelligen. De formats dienen als dwingend voorgeschreven format voor indiening van de Inschrijving. Afwijking kan leiden tot uitsluiting van verdere deelname.

7. Akkoordverklaring

Door indiening van een Inschrijving stemt Inschrijver in met de aanbestedingsprocedure, de Opdracht en met de inhoud van dit Beschrijvend document met bijlagen en gepubliceerde nota's van inlichtingen.

2.10 Beoordeling Inschrijvingen op de minimumeisen, uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en gunningscriteria

Als is gebleken dat de Inschrijving voldoet aan de gestelde minimumeisen, geen van de uitsluitingsgronden van toepassing is, en ook voldoet aan geschiktheidseisen, dan wordt deze op de onderdelen Kwaliteit en Prijs beoordeeld.

Op Inschrijfformulier C (inschrijving Kwaliteit algemeen) dienen alle subgunningscriteria te worden beantwoord. Op Inschrijfformulier E (All-in prijs) dient een all-in tarief te worden ingevuld. Negatieve prijzen of 'nulprijzen' zijn niet toegestaan, mochten deze toch voorkomen, dan leidt dit tot uitsluiting.

Inschrijfformulier C (Inschrijving Kwaliteit algemeen) zal worden verstrekt aan de beoordelingscommissie. De beoordelingscommissie krijgt pas na afronding van de beoordeling inzicht in de aangeboden tarieven. Na afronding van deze beoordeling, worden de behaalde punten op het onderdeel Prijs toegevoegd aan het score-overzicht zodat per Inschrijver inzichtelijk wordt hoeveel punten op de onderdelen Kwaliteit, Prijs en in totaal zijn behaald. Aldus wordt de Inschrijving met de Beste Prijs Kwaliteit Verhouding (BPKV) bepaald. Zie verder hoofdstuk 5.

De stappen van het beoordelingsproces van minimumeisen, geschiktheidseisen en gunningscriteria kunnen overigens (deels) parallel worden doorlopen.

De Gemeente behoudt zich het recht voor alle verstrekte gegevens op hun juistheid te controleren.

2.11 Gunningsbeslissing en rechtsbescherming

De Gemeente is voornemens de Opdracht te gunnen aan de Inschrijver wiens Inschrijving als de Beste Prijs Kwaliteit Verhouding (BPKV) is gekwalificeerd. Alvorens tot gunning over te gaan, doet de Gemeente eerst mededeling van de Gunningsbeslissing. Deze zal gelijktijdig aan alle Inschrijvers bekend gemaakt worden via TenderNed. De Gemeente neemt daarbij het bepaalde in artikel 2.130 Aw in acht.

De Gemeente zal de door Inschrijver verstrekte Inschrijving vertrouwelijk behandelen. De Gemeente wijst er op dat ter motivering van de Gunningsbeslissing wel enige (andere) informatie uit de Inschrijvingen bekend zal worden gemaakt om te voldoen aan de wettelijke verplichting om de kenmerken en relatieve voordelen van de voorgenomen winnende Inschrijving bekend te maken. Informatie waarvan redelijkerwijs kan worden aangenomen dat dit bedrijfsvertrouwelijke informatie betreft, zal in beginsel niet worden verstrekt. Bij twijfel hierover kan de Gemeente een concepttekst hierover afstemmen met de voorgenomen winnaar(s).

De Gunningsbeslissing is geen aanvaarding van het aanbod als bedoeld in artikel 6:217, eerste lid, van het Burgerlijk Wetboek. Hieraan kunnen dan ook geen rechten worden ontleend.

Er zal na bekendmaking van de Gunningsbeslissing een stand-still periode van twintig (20) kalenderdagen in acht worden genomen door de Gemeente, om Inschrijvers die zich niet kunnen verenigen met de Gunningsbeslissing de gelegenheid te geven op te komen tegen de Gunningsbeslissing. Deze stand-still periode gaat in op de dag na datum van mededeling van de Gunningsbeslissing op TenderNed.

Iedere Inschrijver die het niet met de Gunningsbeslissing eens is, dient binnen een (rechtsbeschermings)termijn van twintig (20) kalenderdagen na de mededeling van de Gunningsbeslissing een civiel kort geding aanhangig te hebben gemaakt bij de voorzieningenrechter van de rechtbank Noord-Nederland, locatie Leeuwarden. De Gemeente dient hiervan gelijktijdig in kennis te worden gesteld door toezending van een kopie van de dagvaarding naar inkoop@sudwestfryslan.nl.

Inschrijvers die niet tijdig een kort geding aanhangig hebben gemaakt zijn niet-ontvankelijk in hun vorderingen. Zij kunnen dan niet meer opkomen tegen de Gunningsbeslissing. Het staat de Gemeente dan vrij om tot Gunning van de Opdracht over te gaan. Indien wel tijdig een kort geding aanhangig is gemaakt, zal niet eerder worden overgegaan tot Gunning van de Opdracht dan na uitspraak van de voorzieningenrechter.

De Inschrijvers aan wie de Gemeente voornemens is de Opdracht te Gunnen, zullen ter gelegenheid van de mededeling van de Gunningsbeslissing verzocht worden om binnen 7 kalenderdagen na het verzoek van de Gemeente de bewijsmiddelen als bedoeld in hoofdstuk 3 in te dienen via TenderNed. De Gemeente behoudt zich het recht voor de bewijsmiddelen voorafgaand aan de mededeling van de Gunningsbeslissing op te vragen en te beoordelen. De Inschrijver dient de bewijsmiddelen voornoemd binnen 5 werkdagen na het daartoe gerichte verzoek van de Gemeente te overleggen.

2.12 Definitieve gunning en implementatie

De Gemeente gaat niet eerder tot gunning van de Opdracht over dan nadat de rechtsbeschermingstermijn van 20 dagen is verstreken en een eventueel vonnis in kort geding geen aanleiding geeft om terug te komen op een of meer Gunningsbeslissingen.

Gunning geschiedt door middel van een separate mededeling via TenderNed en houdt de aanvaarding in als bedoeld in artikel 6:217 lid 1 BW. Ondertekening van de overeenkomsten is vervolgens een formaliteit waaraan Opdrachtnemers op eerste verzoek van de Gemeente zullen meewerken.

Na Gunning dienen Opdrachtnemers de verplichtingen voortvloeiende uit de (door Gunning tot stand gekomen) overeenkomst zodanig te implementeren dat meteen vanaf de eerste dag volledig conform de eisen en uw Inschrijving kan worden gestart.

De Gemeente is niet verplicht om een Opdracht te Gunnen. De Gemeente behoudt zich het recht voor om de aanbestedingsprocedure tussentijds te beëindigen of op te schorten. Met uitzondering van de situatie waarin het tot een Inschrijving is gekomen, dan wel de aanbestedingsprocedure eerst na Nota van Inlichtingen wordt ingetrokken (in welk geval de Gemeente een passende vergoeding zal aanbieden), hebben Inschrijvers op generlei wijze recht op een tegemoetkoming in de door hen gemaakte of te maken kosten, noch aanspraak op schadevergoeding uit welke hoofde dan ook.

2.13 Inschrijververgoeding

Door de Gemeente worden geen kosten vergoed inzake het uitbrengen van de Inschrijving.

Hoofdstuk 3 Minimumeisen en geschiktheidseisen

Aan de hand van de onderstaande gegevens wordt de geschiktheid van de Inschrijver vastgesteld. Indien blijkt dat Inschrijver niet voldoet aan de gevraagde minimumeisen, behoudt de Gemeente zich, tenzij hieronder uitdrukkelijk anders vermeld, het recht voor de Inschrijving ter zijde te leggen en niet inhoudelijk te beoordelen.

3.1 Eigen Verklaring (UEA)

De Inschrijver dient met behulp van het bijgevoegde Inschrijfformulier A Eigen verklaring - UEA (Uniform Europees Aanbestedingsdocument) zijn bedrijfsgegevens aan te leveren (deel II A).

Inschrijver verklaart door middel van het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het UEA dat geen van de in het UEA van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden van toepassing zijn, alsmede te voldoen aan de geschiktheidseisen en overige eisen, voor zover omschreven in dit Beschrijvend document en aangevuld c.q. toegelicht in de nota('s) van Inlichtingen. Het UEA dient rechtsgeldig ondertekend te zijn. NB. Het UEA (Deel IV) maakt melding van 'selectiecriteria'. Daarmee wordt bedoeld de 'geschiktheidseisen' van § 3.3.

Het voorgaande geldt ook ingeval van Inschrijving als Combinatie, dan wel met een beroep op een of meer Derde(n).

Ingeval van Inschrijving met een beroep op een Derde als bedoeld in § 2.7.4 (om te kunnen voldoen aan de geschiktheidscriteria als bedoeld in § 3.3), dient Inschrijver dat aan te geven bij Deel IIC van het UEA en dient van iedere Derde waarop een beroep wordt gedaan, een (bij Deel IIA, IIB en IIIA t/m IIIC) ingevuld en (bij Deel VI) rechtsgeldig ondertekend Inschrijfformulier A ('UEA') ingediend te worden bij Inschrijving.

Ingeval van inschrijving in Combinatie dient van elk lid van de Combinatie een volledig en rechtsgeldig ondertekend UEA ingediend te worden bij Inschrijving en dient ieder lid van de Combinatie bij Deel IIA ('Wijze van deelneming') van het UEA opgave te doen van zijn rol binnen de Combinatie en de identiteit van de overige leden van de Combinatie te vermelden.

Het lid van de Combinatie dat de rol van 'leider' van de combinatie heeft, wordt beschouwd als penvoerder van de Combinatie. De penvoerder is de contactpersoon van de Combinatie voor de Gemeente gedurende de aanbestedingsprocedure en van Opdrachtgever gedurende de uitvoeringsfase en is in die hoedanigheid bevoegd de Combinatie rechtsgeldig te vertegenwoordigen.

Door ondertekening van het UEA, die door ieder lid van de Combinatie dient te worden ingediend bij Inschrijving, verklaart ieder lid van de Combinatie zich met deze vertegenwoordigingsbevoegdheid van de penvoerder namens (de leden van) de Combinatie akkoord. Dit betekent ook dat de overige door de Combinatie bij de inschrijving in te dienen documenten die rechtsgeldig ondertekend moeten worden ondertekend kunnen worden door uitsluitend de penvoerder.

Van de bij de uitvoering van de Opdracht in te zetten Onderaannemers (niet zijnde een Derde) hoeft bij Inschrijving geen Eigen Verklaring (UEA) ingediend te worden. Opgave daarvan dient uitsluitend te geschieden met behulp van Inschrijfformulier F ('Opgave inschrijvingsvorm').

3.2 Uitsluitingsgronden

Deel III van de Eigen Verklaring (UEA) ziet op de uitsluitingsgronden. Deze hebben - kort gezegd - betrekking op de integriteit van de Inschrijver (elk lid van de Combinatie, een Derde en

Onderaannemer). Inschrijver verklaart door het ondertekenen van de Eigen Verklaring dat de in het UEA van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn.

Indien één of meer uitsluitingsgronden van toepassing zijn op de Inschrijver, een lid van de Combinatie of een Derde, volgt uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. De Gemeente behoudt zich het recht voor niet tot uitsluiting over te gaan in de gevallen als bedoeld in artikel 2.86a, 2.87a of 2.88 Aanbestedingswet 2012.

Bewijsstukken - eerst na verzoek van Gemeente

De gevraagde bewijsstukken hoeven **niet** bij Inschrijving al ingeleverd te worden. Uitsluitend de Inschrijvers aan wie de Gemeente voornemens is de Opdracht te gunnen (Gunningsbeslissing) dienen binnen 5 werkdagen na een daartoe gericht verzoek van de Gemeente de bewijsmiddelen van artikel 2.89 sub 1 t/m 3 Aanbestedingswet 2012 te verstrekken via TenderNed. Het betreffen de navolgende bewijsmiddelen:

- A. Een uittreksel uit het handelsregister, dat op de uiterste termijn voor Inschrijving niet ouder is dan zes maanden.
- B. Een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA), die op de uiterste termijn voor Inschrijving niet ouder is dan twee jaar.
- C. Een verklaring van de belastingdienst (dat inschrijver zijn verplichtingen met betrekking tot verschuldigde belastingen en sociale zekerheidspremies te betalen is nagekomen), die op de uiterste termijn voor Inschrijving niet ouder is dan zes maanden.

Let op! Voor sommige van overheidswege af te geven bewijsmiddelen geldt een lange aanvraagtermijn. Bij de aanvraag van de GVA dient bijvoorbeeld rekening te worden gehouden met een aanvraagtermijn van acht weken.

Voor zover Ingeschreven als Combinatie, geldt het voorgaande voor ieder lid van de Combinatie en dienen binnen de gestelde termijn de bewijsstukken van elk lid van de Combinatie overgelegd te worden via TenderNed. Hetzelfde geldt indien bij Inschrijving een beroep op een of meer Derde(n) is gedaan. Ook daarvan dienen binnen de gestelde termijn de bewijsstukken aangeleverd dienen te worden via TenderNed.

Van de Onderaannemers hoeft bij Inschrijving geen Eigen Verklaring (UEA) ingediend te worden. Op een Onderaannemer mag echter evenmin een uitsluitingsgrond zoals hiervoor bedoeld van toepassing te zijn. De Gemeente behoudt zich het recht voor opgegeven Onderaannemers te toetsen op de uitsluitingsgronden en hiertoe een Eigen Verklaring en/of bewijsmiddelen op te vragen. Een Onderaannemer waarop een of meer uitsluitingsgronden van toepassing zijn, dient vervangen te worden door een Ondernemer waarop geen uitsluitingsgrond van toepassing is. Zie voor vervanging van een Onderaannemer tevens § 2.7.3.

3.3 Geschiktheidseisen

Aan de hand van de onderstaande minimeisen wordt de geschiktheid van de Inschrijver beoordeeld. Indien blijkt dat Inschrijver niet voldoet aan de gevraagde minimeisen, komt Inschrijver niet voor Gunning van een Opdracht in aanmerking en volgt uitsluiting van verdere deelname.

Voor zover een Combinatie niet zelfstandig kan voldoen aan een of meer geschiktheidseisen en daarvoor een beroep doet op een of meer leden van de Combinatie, dan dient dat te worden opgegeven in het Inschrijfformulier (Inschrijfformulier F). Door ondertekening van het UEA door ieder lid van de Combinatie afzonderlijk, verklaart (/verklaren de leden van) de Combinatie, bij gunning te kunnen beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van het/de desbetreffende lid/leden van de Combinatie voor de werkzaamheden waarvoor bij een beroep is gedaan.

Voor zover een Inschrijver (al dan niet een Combinatie) niet zelfstandig kan voldoen aan een of meer geschiktheidseisen en daarvoor een beroep doet op een of meer Derden als bedoeld in § 2.7.4, dan dient dat te worden opgegeven bij Deel IIC van het UEA, alsmede in Inschrijfformulier F ('Inschrijving'). Zie ook § 2.7.1 en § 3.1. Met indiening van het door de Derde ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA verklaart deze Derde dat Inschrijver (ingeval van Gunning van de Opdracht aan Inschrijver) bij de uitvoering van de Opdracht kan beschikken over de voor de uitvoering van de Opdracht noodzakelijke middelen van deze Derde en de Inschrijver deze Derde ook zal inzetten bij de uitvoering van de Opdracht. Indien dit een beroep op de draagkracht van een Derde ten behoeve van de geschiktheidseisen van § 3.3.2 betreft, betekent dit dat die Derde door ondertekening van het UEA aansprakelijkheid aanvaardt jegens Opdrachtgever voor de nakoming van de financiële verplichtingen van Inschrijver voortvloeiende uit de Opdracht.

Alle bewijsmiddelen die niet meteen bij Inschrijving hoeven te worden ingediend, dienen alleen door de Inschrijver met de voorgenomen winnende Inschrijving binnen 5 werkdagen na een verzoek hiertoe te worden ingediend.

3.3.1 Beroepsbevoegdheid

A - Uittreksel van Inschrijving in het handelsregister of beroepsregister

De Aanbestedende dienst verlangt dat de winnende Inschrijver bevoegd is zijn beroep uit te oefenen. De Aanbestedende dienst kan de winnende Inschrijver(s) daarom verzoeken aan te tonen dat hij volgens de voorschriften van de lidstaat waar hij is gevestigd, in het beroepsregister of in het handelsregister is ingeschreven, of een verklaring onder ede of een attest te verstrekken. Het uittreksel van Inschrijving in het handelsregister dient eveneens ter controle van de rechtsgeldige ondertekening van de Inschrijving. De ondertekeningsbevoegdheid van de persoon of personen die de Inschrijving hebben ondertekend, dient uit het bijgevoegde uittreksel af te leiden te zijn. In geval de bevoegdheid bij een rechtspersoon ligt, dient van deze rechtspersoon eveneens een uittreksel bijgevoegd te worden. In geval er sprake is van een beperkte of gezamenlijke bevoegdheid, dienen gegevens omtrent deze beperkingen en bevoegdheden eveneens bijgevoegd te worden.

Bewijsmiddel in te dienen bij Inschrijving:

Uittreksel van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel

3.3.2 Financiële en economische draagkracht

A - Verzekering

Eis: U dient voldoende verzekerd te zijn of verklaren bereid te zijn om bij eventuele gunning een dergelijke verzekering af te sluiten.

U beschikt op de uiterste datum voor het indienen van een Inschrijving over onderstaande verzekeringen. Gedurende de uitvoering van de opdracht is en blijft Opdrachtnemer afdoende verzekerd op onderstaande gebeurtenissen:

- De opdrachtnemer dient zich te verzekeren op grond van de Wettelijke Aansprakelijkheidsverzekering Motorvoertuigen (WAM). De dekking dient voor taxivoertuigen (tot en met acht passagiers) minimaal 5 miljoen Euro per gebeurtenis te bedragen voor schade aan personen en minimaal 1 miljoen Euro per gebeurtenis voor schade aan zaken.
- De opdrachtnemer dient te beschikken over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor schade die het gevolg is van de indirecte bedrijfsuitvoering, waarvoor de WAM geen of onvoldoende dekking

geeft. De verzekerde som dient minimaal 1 miljoen euro per aanspraak te zijn en 2 miljoen per jaar te bedragen.

Bij een voorgenomen gunning kan een verklaring of een bewijsstuk zoals omschreven in artikel 2.91 lid 1 sub a van Aanbestedingswet met betrekking tot deze gegevens gevraagd worden door de gemeente.

Bewijsmiddel in te dienen niet bij Inschrijving, maar pas na verzoek van de Gemeente:

- Een kopie van de verzekeringspolis(sen) waaruit blijkt dat de verzekeringen aan de gestelde eisen voldoen en geldig zijn.

B Financiële en economische draagkracht

Aanbieder dient een stabiele onderneming te zijn, wiens continuïteit is gegarandeerd gedurende de looptijd van de Opdracht, inclusief een mogelijke verlenging.

- Indien u controleplichtig bent, verklaart u door ondertekening van de UEA dat de meest recente accountantscontrole in de jaarrekening 2020 een goedkeurende accountantsverklaring zonder zogenaamde continuïteitsparagraaf (negatieve continuïteitsverwachtingen) bevat. De gemeente kan na voorlopige gunning vragen om deze accountantsverklaring en de jaarrekening.
- Indien u niet controleplichtig bent, verklaart u door ondertekening van de UEA dat de financiële en economische draagkracht van uw onderneming zodanig is dat de continuïteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de Opdracht, inclusief een mogelijke verlenging, niet in gevaar komt. De gemeente kan na voorlopige gunning vragen om een jaarverslag en/of een beoordelings- of samenstellingsverklaring.

Na uitspreken van het voornemen tot gunnen zal aan de Inschrijver, aan wie voorlopig gegund is, worden verzocht om als bewijs van de economische draagkracht een accountantsverklaring over beide boekjaren toe te zenden, dan wel een kopie van de jaarstukken waaruit de solvabiliteit van de Inschrijver blijkt.

Bewijsmiddel in te dienen niet bij Inschrijving, maar pas na verzoek van de Gemeente:

- 1a De jaarrekening over 2020, die is voorzien van een goedkeurende accountantsverklaring zonder continuïteitsparagraaf;

 of:
- 1b Indien inschrijver niet jaarrekeningsplichtig is, de niet-gepubliceerde jaarrekening over 2020, vergezeld van een door een accountant afgegeven beoordelings- of samenstellingsverklaring.

3.3.3 Technische en beroepsbekwaamheid

Technische bekwaamheid

Inschrijver beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving over de twee hieronder beschreven kerncompetenties. U toont aan dat u over deze kerncompetenties beschikt door het overleggen van één of meerdere referenties met een tevredenheidsverklaring:

- ervaring met het uitvoeren van minimaal 40.000 ritten Wmo-vervoer op jaarbasis in het kader van één Wmo-contract.
 - De referentie(s) is/zijn uitgevoerd gedurende de laatste drie jaar.
 - Binnen deze termijn betreft/betreffen de referentie(s) (een) opdracht(en) die wat betreft de duur minimaal 24 maanden in uitvoering is/zijn (geweest).
 - Inschrijver dient een tevredenheidsverklaring te overleggen over deze referentie(s), ondertekend door de referent(en), waaruit blijkt dat de referentie(s) naar tevredenheid van referent is/zijn uitgevoerd.

Als een gegadigde inschrijft met Onderaannemer(s) en/of als penvoerder van een Combinatie, mag een dusdanig aantal referentieopdrachten met tevredenheidsverklaring van Inschrijver en/of Onderaannemer(s) en/of de leden van de Combinatie bij elkaar opgeteld worden, waarmee wordt voldaan aan de gestelde minimale eisen van de kerncompetenties.

(NB. Ingeval Inschrijver een referentieopdracht van een onderaannemer gebruikt om te voldoen aan deze minimumeis, dan dient deze onderaannemer opgevoerd te worden als Derde. Zie daarover § 2.7.4, § 3.1 en § 3.3)

Uit de referentie(s) met een door de opdrachtgever ondertekende tevredenheidsverklaring blijkt dat wordt voldaan aan de twee kerncompetenties en dat de opdracht naar tevredenheid is uitgevoerd. De tevredenheidsverklaring mag niet ouder zijn dan drie maanden van een nog in uitvoering zijnde referente opdracht en maximaal 6 maanden van een reeds afgeronde referente opdracht.

Van de in deze paragraaf bedoelde opgegeven referenties behoudt de gemeente zich het recht voor deze (ook inhoudelijk) te verifiëren bij de opdrachtgever.

Hiervoor dient u een volledig ingevulde Inschrijfformulier B “Referentie & Tevredenheidsverklaring”, aan te leveren.

Kwaliteitssysteem

De Gemeente verlangt van de Inschrijver dat hij kwaliteitsbewaking in zijn organisatie heeft verankerd en toepast. De Inschrijver dient om die reden te beschikken over één van de volgende certificaten:

- A. een ISO-certificaat 9001:2015 of een daaraan gelijkwaardig certificaat
- of
- B. een ongecertificeerd kwaliteitssysteem dat gelijkwaardig is met de onder A genoemde certificaten. Een gelijkwaardig kwaliteitssysteem dient in ieder geval de volgende elementen te bevatten:
 - 1. een kwaliteitshandboek, en
 - 2. een kwaliteitsfunctionaris, en
 - 3. interne auditing.

Dit zijn cumulatieve voorwaarden, die hieronder nader worden omschreven:

Ad 1. Een kwaliteitshandboek

Dit handboek dient toe te zien op de werkwijze en processen waarop kwaliteit van de dienstverlening, die ziet op de betreffende dienstverlening uit deze procedure, wordt geborgd.

In het handboek dient ten minste te zijn opgenomen:

- Dat de kwaliteitszorg organisatiebreed is verankerd (in beleid), geadopteerd door de verantwoordelijke directie en uitgedragen door deze directie.
- De organisatiebrede uitvoering van relevante procedures met betrekking tot Dienstverlening/ eindproducten en het beheer van middelen en documenten, waarbij continue verbetering een belangrijk aandachtspunt is.
- De aanwezigheid van de interne kwaliteitscyclus: meting, analyse en verbetering van kwaliteitsniveaus.

Het handboek dient te zien op processen die betrekking hebben op de verstrekking van hulpmiddelen zoals bedoeld voor deze Opdracht. Een kwaliteitsstatuut of kwaliteitsvisie volstaat niet.

Ad 2. Een kwaliteitsfunctionaris

Er dient een functionaris uit de organisatie expliciet te zijn belast met de taak van kwaliteitsfunctionaris. Dit hoeft geen voltijdfunctie te zijn. Er dient uit documenten te blijken dat de functionaris hiermee is belast.

Ad 3. Interne auditing

Minimaal 1x per jaar dient de gehele procesgang intern te worden geaudit. Dit dient te blijken uit interne auditrapportages en een directieverklaring waarin de audits worden geëvalueerd en waaruit duidelijk blijkt dat invulling wordt gegeven aan de Plan-Do-Check-Act-cyclus.

Bewijsmiddel in te dienen niet bij Inschrijving, maar pas na verzoek van de Gemeente:

- 1 Een geldig kwaliteitscertificaat;
- of:
- 2 Een kwaliteitshandboek en documenten inzake de kwaliteitsfunctionaris en interne Auditing

Hoofdstuk 4 Uitvoeringseisen

De Opdracht omvat zowel de regie als de uitvoering van het vervoer. Onder regie wordt verstaan het opstellen van de ritplanning, de ritregistratie, klachtenafhandeling, klachtenregistratie en informatieverstopping naar Opdrachtgever en Reizigers en hun omgeving. Onder uitvoering wordt verstaan het vervoeren van de Reizigers en (wanneer van toepassing) hun meereizende of Begeleider en/of kinderen.

Bij de uitvoering van de Opdracht dient Opdrachtnemer alle uitvoeringseisen na te leven.

Indien Inschrijver zich niet kan vinden in één of meer eisen uit het Uitvoeringseisen, wordt de Inschrijver verzocht dit tijdig te melden, zodat Opdrachtgever in de Nota van Inlichtingen kan berichten of ze de eis(en) handhaaft, aanpast of laat vervallen. Middels het indienen van een inschrijving gaat Inschrijver expliciet akkoord met alle eisen uit het Programma van Eisen zoals deze van kracht zijn na de (laatste) Nota van inlichtingen.

De Opdrachtnemer is verplicht om tijdens de looptijd van de overeenkomst te blijven voldoen aan de gestelde minimumeisen en geschiktheidscriteria. Als Opdrachtnemer aantoonbaar niet meer voldoet aan een of meerdere eisen, en dit gebrek na een ingebrekestelling niet binnen de geboden hersteltermijn heeft hersteld, dan kan dit aanleiding zijn voor de Gemeente om de Raamovereenkomst te ontbinden.

1 De reiziger en de vastlegging van alle relevante ritgegevens

Het Wmo-vervoer is bedoeld voor de door de Opdrachtgever als gerechtigd tot gebruik van vervoer inzake de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) aangemerkte personen.

Wmo-geïndiceerden kunnen afhankelijk van hun indicatie een bepaalde hoeveelheid kilometers rijden. Dit verschilt per geïndiceerde. Opdrachtnemer dient per Wmo-geïndiceerde in het door de gemeente gebruikte systeem MaaShub een registratie bij te houden van de kilometers die de Wmo-geïndiceerde heeft verreden en hoeveel kilometers de Wmo-geïndiceerde nog mag rijden voordat het budget op is. Wanneer de rit die geboekt wordt het budget overschrijdt mag deze niet meer geboekt worden. De reizigersbudgetten in MaaShub zijn leidend. Bij het inboeken van de rit dienen de actuele gegevens opgevraagd te worden. Hiervoor is een realtime-koppeling beschikbaar.

Saldo's worden via een digitale koppeling real time uitgewisseld. De Gemeente gebruikt hiervoor hiervoor het systeem MaaShub. Opdrachtnemers zijn zelf verantwoordelijk voor hun kosten om deze oplossingen te implementeren en operationeel te houden.

MaaShub is een online portal voor het managen van de vervoerscontracten met de vervoerders. Hierin worden budgetten, ritten, klachten, etc. geregistreerd. Alles realtime, zodat er een constant overzicht is.

1.1 Software-eisen MaaShub

De opdrachtnemer dient kostenlos alle medewerking te verlenen aan de koppelingen met de in te zetten applicaties van de opdrachtgever ten aanzien van het realtime aanleveren en muteren van (rit)boekings en uitvoeringsdata. Het is hierbij de bedoeling dat de applicaties van opdrachtgever en opdrachtnemer zodanig gekoppeld zijn dat boekings- en ritinformatie en statusupdates voor opdrachtgever realtime inzichtelijk zijn. Daarnaast ontvangt de opdrachtnemer via dit systeem de contractkarakteristieken, zoals venstertijden en maximale ritlengtes. Tenslotte wordt via dit systeem de klantdata inclusief beschikbaar kilometerbudget, en indicaties aangeboden ten behoeve van het boeken van de rit. De opdrachtgever zet hier MaaShub voor in. De protocollen en API-documentatie voor het koppelen van beide systemen zijn te vinden via deze linken.

Alle documentatie met betrekking tot het protocol is te vinden op:

<https://documenter.getpostman.com/view/11409154/TVCjySGC>

Voor de opdrachtnemer is de carrier API van belang.

<https://documenter.getpostman.com/view/11409154/TVCjySGC#24cf0742-cf68-4f25-9c57-0e0efba78813>

Er wordt gebruikt van API technologie op basis van JSON en/of XML. De keuze is aan de opdrachtnemer.

Alle ritten worden via MaaShub afgemeld ongeacht status. Dit geldt dus voor geannuleerde ritten, loosmeldingen en ritten die conform afspraak zijn uitgevoerd.

Statusmeldingen dienen real-time via een koppeling te worden aangeleverd aan MaaShub (zie technische protocollen die u kunt vinden via de hierboven aangegeven linken.)

1.2 Statusmeldingen MaaShub

Bij zowel de ritboeking als uitvoering zijn de volgende statusmeldingen in gebruik die verstuurd kunnen worden via de diverse koppelingen in MaaShub zoals omschreven in de stukken die u kunt vinden via de linken in paragraaf 4.1.1.

Op dit moment zijn de volgende statusmeldingen in gebruik:

Tijdens ritboeking:

- Create ride (OK bij boeking conform voorwaarden / NOK bij niet kunnen boeken (bijv. budget tekort)
- Ride accepted (Rit juist ingeboekt in planningsoftware opdrachtnemer)
- Ride canceled (Rit geannuleerd)

Tijdens uitvoering:

- Ride start (Rit doorgestuurd naar boordcomputer)
- Ride call (callservice voorafgaand aan de rit is uitgevoerd)
- Ride pick-up (Klant is ingestapt en pas is door paslezer gehaald)
- Ride drop-off (Klant is uitgestapt en pas is door paslezer gehaald)
- Ride not-picked-up (Rit is loosgemeld)
- Ride ETA (Verwachte aankomsttijd taxi)

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

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

2 Keuze voor de reiziger

De Opdrachtgever wil meerdere Opdrachtnemers selecteren zodat de Wmo-geïndiceerde zelf kan kiezen voor de Opdrachtnemer waarmee hij of zij vervoerd wil worden. De Opdrachtgever zal maximaal twee Opdrachtnemers selecteren op basis van de criteria die genoemd worden in de Aanbestedingsdocumentatie.

Opdrachtnemers hebben uitdrukkelijk geen garantie dat de Wmo-geïndiceerden ook gebruik zullen maken van het vervoersaanbod van de Opdrachtnemer.

Opdrachtnemers hebben een vervoersplicht - ritopdrachten mogen niet geweigerd worden. Opdrachtnemer moet ook Wmo-geïndiceerden vervoeren die een rolstoel of scootmobiel bij zich

hebben of die in de rolstoel vervoerd moeten worden. Niet alle Wmo-geïndiceerden hebben het recht een scootmobiel mee te nemen. Dit is afhankelijk van de individuele indicatie. De indicaties worden via MaaShub aangegeven aan Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemers voor deze Overeenkomst worden geplaatst op een lijst waaruit de Wmo-geïndiceerden een keuze kunnen maken. De Opdrachtnemer met de hoogste score voor het gunningcriterium Kwaliteit komt bovenaan te staan op de lijst. Bij gelijke score, zal de volgorde op de lijst worden bepaald door een door de Opdrachtgever aangewezen Notaris.

De lijst wordt gecommuniceerd via folders, brieven en andere communicatiemiddelen van de Gemeente. Opdrachtnemer mag adverteren dat Opdrachtnemer het recht heeft dit vervoer uit te voeren (met vermelding van telefoonnummer/emailadres). Opdrachtnemer onthoudt zich echter van communicatie die als wervend gezien kan worden. Opdrachtnemer dient er namelijk rekening mee te houden dat de middelen die beschikbaar zijn voor het vervoer beperkt zijn. Om deze reden blijft de Opdrachtgever kritisch kijken naar het gebruik dat van de voorzieningen wordt gemaakt.

3 Declarabele kosten en inning Eigen ritbijdrage

Alleen de declarabele kilometers worden vergoed; dit is de afstand afgerond op 1 decimaal die de reiziger heeft verreden tussen Ophaaladres en Bestemming. Het factuurtarief is het geoffreerde all-in km-tarief verminderd met de eigen ritbijdrage die Opdrachtnemer int.

De eigen ritbijdrage wordt door de Opdrachtgever vastgesteld. Uitgangspunt is het tarief voor het openbaar vervoer in de regio; de Gemeente streeft er naar om de eigen ritbijdrage op hetzelfde niveau te hebben. De Gemeente behoudt zich het recht voor om de eigen ritbijdrage aan te passen.

De Gemeente hanteert op dit moment een eigen ritbijdrage per km en kent op dit moment geen starttarief. De Gemeente houdt de mogelijkheid open om dit op een later tijdstip wel in te voeren.

Voor de berekening van de aan de Gemeente te declareren kilometers geldt een minimumafstand van Ophaaladres tot Bestemming van 6,0 km, d.w.z. wanneer deze afstand kleiner dan of gelijk is aan 6,0 km, dan wordt 6,0 km gefactureerd. De Reiziger daarentegen betaalt in alle gevallen alleen een eigen ritbijdrage over de verreden afstand van de Rit.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het innen van de juiste eigen ritbijdrage per kilometer. Wmo-geïndiceerden betalen de eigen ritbijdrage aan de Wmo-vervoerder. Er mag geen contante betaling plaatsvinden. In 2022 is de eigen ritbijdrage € 0,24 per kilometer. Dit bedrag kan door de gemeente aangepast worden.

De Opdrachtnemer is vrij in de keuze van methode van inning, met uitzondering van contante betaling, wanneer wordt voldaan aan de volgende voorwaarden:

- er worden geen extra kosten in rekening gebracht bij de Wmo-geïndiceerde of de Opdrachtgever;
- er vindt geen introductie van een methodiek plaats zonder dat hiervoor met de Opdrachtgever een procedure en werkafspraken zijn afgesproken.

Vervoersbewijzen/kaarten geldend in het reguliere openbaar vervoer zijn niet geldig als betalingsmiddel.

De Wmo-geïndiceerde ontvangt te allen tijde van de Opdrachtnemer een bon/vervoersbewijs voorzien van: bedrijfsnaam Opdrachtnemer, pasnummer, eigen ritbijdrage, datum, tijd instappen, tijd uitstappen, voertuignummer en telefoonnummers voor informatie, bestellen rit en klachten. De door de Opdrachtnemer uitgevoerde doch niet geautoriseerde, alsmede geannuleerde, ritten zijn voor risico en rekening van de Opdrachtnemer.

4 Meereizende/Begeleider

Iedere Wmo-geïndiceerde mag gratis één meereizende/Begeleider meenemen per rit. De meereizende/Begeleider mag géén rolstoel- en/of scootmobielgebruiker zijn en moet in staat zijn zelfstandig in het voertuig te stappen. Wanneer dit niet het geval is mag zij niet meegaan als meereizende/Begeleider. Het vervoer kent geen andere vormen van begeleiding dan bovenstaande.

Wanneer meerdere Wmo-geïndiceerden ritten bestellen vanaf hetzelfde adres naar hetzelfde adres dient de Opdrachtnemer (wanneer zij daarom vragen) te garanderen dat deze Wmo-geïndiceerden en hun meereizenden gelijktijdig worden vervoerd. Elke Wmo-geïndiceerde betaalt zijn of haar eigen ritbijdrage en van eventuele (tot betaling verplichte) meereizenden.

5 Eigen ritbijdrage voor meereizende(n)

In deze tabel staat vermeld hoe hoog de eigen ritbijdrage is voor meereizende(n).

Omschrijving	Eigen ritbijdrage	Aantal
Meereizende/Begeleider	Geen	Maximaal 1
Meereizende kinderen tot 4 jaar	Geen	Maximaal 2 kinderen
Meereizende kinderen van 4 tot en met 12 jaar	Vanaf het tweede kind is een eigen ritbijdrage verschuldigd van 50% van de eigen ritbijdrage per kilometer.	
Kinderen met een Wmo-vervoersindicatie	Voor deze kinderen dient de volledige eigen ritbijdrage geïnd te worden	

Het is de verantwoordelijkheid van de Wmo-geïndiceerde dat (meereizende) kinderen beschikken over benodigde kinderzitjes en zitverhogingen. Ze moeten dan wel meereizen met een Wmo-geïndiceerde ouder dan 10 jaar.

6 Vervoer rolstoelen en rolstoelinzittenden

Het vervoer van mensen die gebruik maken van een rolstoel moet veilig gebeuren. De 'Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden' (Code VVR) is daarvoor de leidraad. In het belang van de reizigers, chauffeurs van rolstoelvoertuigen en de organisaties waarbinnen zij actief zijn, beschrijft de code de (wettelijke) regels waaraan moet worden voldaan. De thans geldende code is editie 2017 versie 3.0 januari 2022. Zodra een eventuele volgende editie of versie van kracht wordt, is Opdrachtnemer verplicht om hieraan te voldoen.

7 Dieren

Soho-, blindengeleidehonden en andere hulphonden, als zodanig herkenbaar, kunnen als de Gemeente en/of de reiziger dit aangegeven meereizen met een reiziger. De Opdrachtnemer brengt de Gemeente hier niets voor in rekening.

8 Vervoergebied

De Wmo-geïndiceerde mag reizen in een individueel vervoergebied. Dit individuele vervoergebied is begrensd door een hemelsbrede straal van 25 kilometer rondom het woonadres. Reizen buiten dit individuele reisgebied vallen buiten deze Overeenkomst. Wil de cliënt een langere reis maken, dan kan er gebruik gemaakt worden van Valys. Valys is de landelijke reisservice voor mensen met een mobiliteitsbeperking. Valys is bedoeld voor sociaal recreatieve uitstapjes op bovenregionale afstanden. Voor meer informatie, www.valys.nl.

9 Specifieke eisen aan het materieel voor het Wmo-vervoer

De Opdrachtnemer is vrij in de keuze van het in te zetten type vervoermiddel zolang dat vervoermiddel voldoet aan het bepaalde in de Aanbestedingsdocumentatie en het voertuig voldoet aan de specifieke (medische) vervoersbehoeften van Wmo-geïndiceerden (denk hierbij aan het feit dat Wmo-geïndiceerden de indicatie kunnen hebben van voldoende beenruimte of het niet kunnen nemen van een hoge instap). Betreffende Wmo-geïndiceerden zullen in dergelijke gevallen beschikken over een indicatie van de Gemeente. In overleg met de Opdrachtgever zullen afspraken gemaakt worden over voor welke indicatie welk voertuig geschikt is.

Bij het vervoer met een personenauto is het niet toegestaan meer dan twee personen te vervoeren op de achterbank. Een personenauto is op de achterbank voorzien van twee duidelijke zitplaatsen. De derde zitplaats wijkt over het algemeen af van de andere twee (onder andere qua afmetingen en beenruimte).

Wanneer een voertuig beschikt (bijvoorbeeld een MPV) over drie gelijkwaardige naast elkaar geplaatste zitplaatsen (qua afmetingen en beenruimte overeenkomend met een reguliere zitplaats in een personenauto of 8-persoonsbus) is het wel toegestaan drie personen naast elkaar te vervoeren.

Daarnaast geldt dat voertuigen een comfortabele instap moeten hebben met een maximale tredelhoogte van 20 centimeter.

Omdat het vervoer ook geschikt moet zijn voor rolstoel- en scootmobielgebruikers moet de Opdrachtnemer ook beschikken over voldoende voertuigen die geschikt zijn voor het vervoer van (elektrische) rolstoelen met inzittende en scootmobielen zonder inzittende.

Er mag geen materieel ingezet worden met een capaciteit van meer dan acht passagiers. Opdrachtnemer moet, wanneer de gezondheid van een reiziger dat noodzakelijk maakt, zonder meerkosten voor de Gemeente, beschikken over voertuigen die geen allergische of andere lichamelijke reacties kunnen oproepen omdat daar eerder (huis)dieren in vervoerd zijn.

10 Vervoerpas

Wmo-geïndiceerden beschikken over een vervoerspas. Iedere nieuwe Wmo-geïndiceerde ontvangt een vervoerspas met bijbehorende documentatie. De vervoerpas is op naam, echter niet voorzien van een pasfoto.

De vervoerpas beschikt over kenmerken (gegevens op een magneetstrip) waardoor deze een bijdrage kan leveren aan de te registreren gegevens zoals benoemd in de Aanbestedingsdocumentatie.

De Opdrachtgever beheert een eigen geautomatiseerd systeem voor registratie van gegevens van de pashouders waarmee door de Opdrachtnemers gekoppeld moet worden zodat zij kunnen controleren of een Wmo-geïndiceerde gerechtigd is voor vervoer (Dit is het systeem: MaaShub).

De procedure hieromtrent is elders beschreven in dit beschrijvend document.

11 De regie van het vervoer

11.1 Tijden van het vervoer

Het vervoer dient het gehele jaar, zeven dagen per week te worden aangeboden.

De Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat zijn organisatie dagelijks bereikbaar en bemand is van 07.00 uur tot 24.00 uur én zolang er voor betreffende dag nog ritten geboekt staan of uitgevoerd worden.

Er dient vervoer te worden geboden van 07.00 uur tot 24.00 uur. De laatst mogelijke vertrektijd bij het vertrekadres is 24.00 uur.

De Opdrachtnemer moet in staat zijn de bereikbaarheid van de centrale en de tijden dat het vervoer aangeboden wordt aan te passen.

11.2 Vooraanmeldtijd

De vooraanmeldtijd voor ritten met een opgegeven vertrektijd bedraagt minimaal zestig minuten en maximaal één jaar. Regelmatig terugkerende ritten (bijvoorbeeld elke week dezelfde rit) zijn dus ook voor maximaal één jaar in één keer aan te melden.

Bijvoorbeeld:

Wanneer een Wmo-geïndiceerde om 10.00 uur belt dan kan de rit op zijn vroegst vanaf 11.00 uur besteld worden.

Wanneer bij het aanmelden van een rit de Wmo-geïndiceerde aangeeft op welke tijd hij/zij op een bepaalde bestemming wil zijn dan moet de Opdrachtnemer een advies (hoe laat moet de Wmo-geïndiceerde bestellen om in ieder geval op tijd te zijn) uitbrengen over de vertrektijd rekening houdend met de geldende ophaalmarges.

Als de Wmo-geïndiceerde een rit bestelt met een opgegeven vertrektijd dan moet de Opdrachtnemer de Wmo-geïndiceerde informeren over de verwachte aankomsttijd.

11.3 Tijdigheid

Tijdigheid is van groot belang voor de kwaliteit van het vervoer. Om combinaties mogelijk te maken kan een Wmo-geïndiceerde worden opgehaald met een marge van 15 minuten voor en 15 minuten na de afgesproken ophaaltijd. Afwijkingen hierop zijn niet toegestaan.

11.4 Prioriteitsritten

Het systeem kent een aantal zogenaamde prioriteitsritten. Bij prioriteitsritten geldt een minimale vooraanmeldingstijd van vierentwintig uur voor de aankomsttijd.

Ritten met de volgende bestemmingen worden aangeduid als prioriteitsritten:

- de aansluiting op een andere vorm van Openbaar Vervoer (zie ook de volgende paragraaf);
- naar een begrafenis of crematie;
- naar een burgerlijke en/of kerkelijke huwelijksinzegening;
- naar religieuze vieringen in een officieel gebouw (onder meer kerk en moskee).

Bij prioriteitsritten mag de Wmo-geïndiceerde nooit later dan de afgesproken tijd op de plaats van bestemming aanwezig zijn. Het is wel toegestaan dat de Wmo-geïndiceerde maximaal 15 minuten voor de afgesproken tijd op de plaats van bestemming aanwezig is.

Combineren bij prioriteitsritten blijkt in de praktijk vaak niet mogelijk zonder ruime marges te hanteren bij het boeken van de rit. De Opdrachtgever staat dan ook niet toe dat prioriteitsritten en de andere ritten gecombineerd worden. Een uitzondering erop is wanneer meerdere mensen naar dezelfde bestemming gaan en de vertrekadressen bij elkaar in de buurt liggen (zoals bijvoorbeeld meerdere personen uit dezelfde buurt gaan naar dezelfde huwelijksinzegening).

De af te spreken vertrektijd mag echter niet verder terug zijn dan een reëel te verwachten directe reistijd plus 15 minuten.

11.5 Vestiging en telefoonnummers

- Opdrachtnemer dient bij aanvang van de overeenkomst over een vestiging te beschikken die gelegen is binnen de gemeente dan wel binnen een hemelsbrede straal van maximaal 25 km vanaf de gemeentegrens. De vestiging dient over voldoende ruimte te beschikken om minimaal 70% van de voor de Opdracht benodigde vervoersmiddelen te kunnen parkeren/stallen. Inclusief opslag van reserve-onderdelen, een kantoor met een keuken en toilet.

De Opdrachtnemer moet voor de ritreserveringen één telefoonnummer gebruiken.

De kosten voor het in stand houden van het telefoonnummer zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

De kosten voor de beller mogen niet meer bedragen dan het lokale telefoontarief.

11.6 Combinatiemogelijkheden

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het maken van de planning en moet dit zo efficiënt als mogelijk doen. De Opdrachtgever stelt echter in deze paragraaf beperkende voorwaarden aan de maximale efficiency.

Uit kwaliteitsoverwegingen voor de Wmo-geïndiceerde stelt de Opdrachtgever de eis dat bij omrijden voor een combinatie de reistijd vijftien minuten langer mag duren dan de normale reistijd.

Ook bij gecombineerde ritten moet het vervoer worden afgerekend via de voor de Wmo-geïndiceerde geografisch kortste route.

Normale reistijd is de directe reistijd van het vertrekadres naar het aankomstadres uitgerekend door middel van de meest recente versie van EasyTravel volgens de snelste route, ingesteld in de standaard instellingen.

11.7 Communicatie en beheersing Friese taal

Goede communicatie is bij de uitvoering van vervoer zeer belangrijk.

11.7.1 De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat communicatie met doven en slechthorenden mogelijk is via sms of e-mail.

11.7.2 De Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat het personeel van de centrale dat de contacten onderhoudt met de Wmo-geïndiceerden, klantvriendelijk, servicegericht en deskundig is en Nederlands verstaat, spreekt en schrijft.

11.7.3 Daarnaast dienen de bij de uitvoering van de Overeenkomst (rijdend en niet rijdend) betrokken medewerkers die in contact kunnen komen met reizigers in ieder geval de Friese taal passief dienen te beheersen, als deze zich (wensen te) uiten in de Friese taal.

11.7.4 De planners en chauffeurs dienen niet alleen de Friese taal passief beheersen, maar ook een goede kennis te hebben van de in het vervoersgebied gelegen steden, dorpen en de verbindingswegen, of terug kunnen vallen op een systeem dat hen die kennis zeer snel kan verschaffen zodat onnodig omrijden tot een minimum beperkt wordt.

11.7.5 Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de planner(s) en chauffeurs elkaar persoonlijk (leren) kennen voor aanvang van de overeenkomst wanneer de planning “op afstand” gebeurt en er doorgaans geen persoonlijk contact is tussen de planner(s) en chauffeurs.

11.8 Informatie over rit

De Opdrachtnemer neemt alleen ritopdrachten aan wanneer het budget van de Wmo-geïndiceerde voor de rit toereikend is.

De Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat de centrale de Wmo-geïndiceerde op het moment dat hij/zij de rit aanvraagt, bij afronding van het telefoongesprek in ieder geval informeert over:

- het vertrek adres;
- het bestemmingsadres;
- het aantal personen;
- het tijdstip van ophalen (inclusief marges);
- het aantal rolstoelen en andere hulpmiddelen;
- de ritprijs;
- het budget dat de Wmo-geïndiceerde nog over heeft in kilometers;

- de te verwachten ritduur en/of het te verwachten tijdstip van aankomst;
 - het nummer waarop de Wmo-geïndiceerde wordt teruggebeld voor de terugbeloptie.
- De Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat de centrale direct kan antwoorden op vragen over reismogelijkheden binnen het systeem.

11.9 Opstapplaatsen

Het vervoer wordt in eerste instantie geboden van deur tot deur.

Begin- of eindpunt mag ook een andere locatie zijn dan een deur (bijvoorbeeld een winkelcentrum of een centrale ontvangsthal), maar als het een (flat)gebouw betreft moet de Wmo-geïndiceerde bij de (hoofd)toegang worden opgehaald of afgezet. Het vervoer omvat geen kamer-tot-kamer vervoer.

Wanneer er sprake is van een voorliggende voorziening voor (een deel van) het Wmo-vervoer, bijvoorbeeld het zgn. ziekenvervoer (vergoed vanuit de Zorgverzekeringswet), dan gaat deze laatste voor. Omdat het Wmo-vervoer ook geldt voor andere ritten dan het zgn. ziekenvervoer (conform Zorgverzekeringswet), kunnen deze 2 vormen uiteraard naast elkaar bestaan.

12 Communicatie over de rit-uitvoering

12.1 Belservice

In het kader van efficiëntie en de klantvriendelijkheid wil de Opdrachtgever dat de Wmo-geïndiceerde door de centrale ongeveer 10 minuten voor de werkelijke aankomsttijd van het voertuig gebeld wordt dat het voertuig onderweg is. Dit mag ook gebeuren door een geautomatiseerd systeem. Wanneer echter de taxi later arriveert dan afgesproken (met in achtneming van de spreiding in de ophaaltijd) dient mondeling contact met de Wmo-geïndiceerde te worden opgenomen.

De Wmo-geïndiceerde kan bij het bestellen van de rit aangeven op welk nummer de Wmo-geïndiceerde teruggebeld wil worden. Dit kan elk nummer in Nederland zijn (vast- en mobielnet). Voor de heen- en de retourrit kan dit nummer verschillend zijn.

De terugbelservice wordt bij het inboeken van de ritopdracht altijd aangeboden.

Welke (technische) oplossing de Opdrachtnemer gebruikt om te zorgen dat de terugbelservice werkt is aan de Opdrachtnemer.

Wanneer een Wmo-geïndiceerde door een gehoorbeperking geen telefoongesprekken kan voeren moet de Opdrachtgever hun informeren door middel van een SMS-bericht.

12.2 Bij vertragingen

Bij meer dan 5 minuten vertraging moet er door de chauffeur of centrale contact worden opgenomen met de Wmo-geïndiceerde. De Wmo-geïndiceerde moet geïnformeerd worden over de omvang en reden van de vertraging.

12.3 Bij no-show

Wanneer een chauffeur een Wmo-geïndiceerde niet aantreft op het afgesproken adres moet de chauffeur hiervan een schriftelijk bewijs achterlaten (in de brievenbus bij een huisadres of bij de receptie van een instelling).

Op deze kaart staat in ieder geval het tijdstip dat de chauffeur aanwezig was, de bestelde tijd en het opgegeven vertrekadres, de naam van de chauffeur, de naam van de Wmo-geïndiceerde en het pasnummer. Dit bewijs is minimaal voorzien van een duidelijke verwijzing naar het Wmo-vervoer, de bedrijfsnaam van de Opdrachtnemer, en een telefoonnummer dat de Wmo-geïndiceerde kan bellen.

Het uiteindelijke ontwerp wordt na overleg vastgesteld door de Opdrachtgever. Kosten van productie en distributie zijn voor de Opdrachtnemer.

Een rit mag door een chauffeur alleen als een no-show worden aangemerkt na uitdrukkelijke toestemming van de centrale. Bij een no-show wordt de Wmo-geïndiceerde geen vergoeding of eigen ritbijdrage in rekening gebracht door de Opdrachtnemer.

Een no-show is voor rekening en risico van de Opdrachtnemer. Hiervoor worden dan ook geen kosten in rekening gebracht bij de Opdrachtgever. Opdrachtgever wil wel graag signalen ontvangen wanneer een Wmo-geïndiceerde vaak een no-show veroorzaakt. Opdrachtgever zal dan met Opdrachtnemer afspreken hoe in individuele gevallen door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt gehandeld.

13 Continuïteit van de uitvoering en inzet Onderaannemers in de uitvoering

De Opdrachtnemer verplicht zich gedurende de vastgestelde periode 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.

Indien de Opdrachtnemer gedurende de duur van de Overeenkomst een andere onderaannemer wil inzetten dan dient de Opdrachtnemer daartoe eerst schriftelijk goedkeuring te vragen aan de Gemeente. In de aanvraag dient de Opdrachtnemer aan te tonen dat de onderaannemer beschikt over TX-Keur en voldoet aan de eisen die de Gemeente(n) stellen aan naleving CAO, adequaat verzekerd is (zoals vereist in de Aanbestedingsdocumentatie) en zich zal houden aan de uitvoeringseisen van deze Opdracht alsook aan de Inschrijving op het onderdeel Kwaliteit van Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van de Overeenkomst. Onderaannemers zijn als rechtspersoon geen aanspreekpunt voor direct en indirect betrokkenen (zoals de Gemeente).

14 TX-keur

Opdrachtnemer en alle vervoerders die bij de uitvoering van deze Opdracht betrokken zijn dienen bij start van het vervoer en gedurende de looptijd van de Overeenkomst te beschikken over een TX-keur.

15 Chauffeurskaart (taxipas) en VOG

Een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) algemeen profiel 65 'Chauffeurskaart - taxibranche' dient voor elke bij de Opdracht betrokken chauffeur, in het personeelsdossier opgenomen te zijn en dient op verzoek van de gemeente overlegd te worden.

Alleen chauffeurs met een geldige chauffeurskaart dan wel VOG mogen worden ingezet. Mocht het doen en laten van een chauffeur mogelijk leiden tot het niet langer voldoen aan VOG-screeningsprofiel 65 'Chauffeurskaart - taxibranche', dan meldt Opdrachtnemer dit aan de Gemeente en wordt in overleg bepaald of de chauffeur tijdens de aanvraag voor een nieuwe VOG nog kan worden ingezet.

Voor de ondernemer geldt als eis: een specifiek screeningsprofiel 70 'Taxibranche: ondernemersvergunning', plus, wanneer de ondernemer bij de uitvoering van de opdracht zelf ook nog als chauffeur actief is, een geldige chauffeurskaart.

16 Materiaal

16.1 Soort materieel

Voor al het materieel geldt:

Alle door Opdrachtnemer in te zetten voertuigen dienen te zijn goedgekeurd door de Rijksdienst voor het Wegverkeer en moeten uiteraard voldoen aan alle daartoe relevante wettelijke eisen en bepalingen voor personenvervoer tegen betaling. In deze paragraaf worden nog verdere aanvullende eisen gesteld aan het materiaal en de beschikbaarheid daarvan.

De Opdrachtnemer is vrij in de keuze van het in te zetten type vervoersmiddel zolang dat vervoersmiddel voldoet aan het bepaalde in dit Programma van Eisen en het voertuig voldoet aan de specifieke (medische) vervoersbehoeften van de reizigers. De Gemeente behoudt zich het recht voor om voor de start van vervoer en tijdens de uitvoering van het vervoer de in te zetten voertuigen te onderwerpen aan een inspectie op de in dit Programma van Eisen genoemde punten. Deze inspectie wordt uitgevoerd door de Gemeente of door de Gemeente in te huren derden.

Opdrachtnemer kan zich niet beroepen op een tekort aan voertuigen.

16.2 Maatschappelijk verantwoord inkopen, milieuaspecten

De opdrachtgever streeft ernaar om het gebruik van schone en duurzame transportbrandstoffen te stimuleren. Ten aanzien van milieuvriendelijkheid wordt verwezen naar de Europese richtlijn (2019/1161/eu), en worden de volgende minimale eisen gesteld aan de voertuigen:

- Tenminste 40% van het voor de Opdracht in te zetten rijdend materieel moet vanaf 1 januari 2023 zero-emissie zijn. De overige 60% moet minimaal voldoen aan de Euro-6 norm.
- Het uitgangspunt voor bovenstaande is dat de opdrachtnemer enkel rolstoelgebonden materieel inzet indien dit op basis van tenminste één reiziger met een indicatie in de route noodzakelijk is.
- Indien tijdens de looptijd van het contract nieuwe voertuigen worden aangeschaft voor de uitvoering van het onderhavige vervoer, dienen deze te voldoen aan de hoogst geldende milieunorm op het moment van aanschaf. Opdrachtgever kan een controle (laten) uitvoeren en op verzoek dient gevraagde informatie met betrekking tot de duurzaamheid overhandigd te worden. Informatie met betrekking tot het wagenpark (kentekens) dient op eerste verzoek van de Gemeente verstrekt te worden. Wanneer de opdrachtnemer bij de inschrijving ervoor kiest biobrandstoffen (bijv. HVO) aan te bieden kan de opdrachtgever hier aanvullende bewijslast van opvragen, bijvoorbeeld in de vorm van aantoonbare afname van deze brandstoffen (facturen/inkooporders). Bij niet naleving van deze norm is de boeteregeling van toepassing.
- Tijdens de uitvoering van de overeenkomst dient Opdrachtnemer op eerste verzoek binnen 10 werkdagen de bewijsstukken in te dienen waaruit blijkt dat de geoffreerde duurzaamheidsopties conform Inschrijving zijn gerealiseerd.

16.3 Uitrusting

Aan de voertuigen waarmee het vervoer wordt gereden stelt de Gemeente de eis dat deze:

- schoon zijn van binnen en van buiten;
- volledig rookvrij zijn.

16.4 Kwaliteit en veiligheid

Voertuigen zijn voorzien van een goed werkende verwarming door het hele voertuig.

Voertuigen zijn voorzien van een brandblusser en een EHBO-doos (volgens de geldende normen en voorzien van de juiste inhoud).

Alle in te zetten voertuigen hebben voldoende (aparte) ruimte voor het mee vervoeren van inklapbare rolstoelen, rollators en handbagage, dit in relatie tot het aantal passagiers. Er is

voldoende ruimte om de handbagage veilig op te bergen. Dit mag niet ten koste gaan van de zitplaatscapaciteit in het voertuig.

De voertuigen dienen te beschikken over goedwerkende communicatiemiddelen, minimaal mobiele telefoon, waarmee op elk gewenst moment contact kan worden opgenomen met de centrale en welke eveneens gebruikt kan worden bij noodsituaties.

16.5 Weersinvloeden

De Opdrachtnemer moet het vervoer te allen tijde veilig uitvoeren.. Wanneer de te verwachte weersomstandigheden zodanig zijn dat de Opdrachtnemer de veiligheid op bepaalde routes niet meer kan garanderen moet de Opdrachtnemer hierover tijdig in overleg treden met de Gemeente.

17 Rijdend personeel

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

- a. erop toezien dat in het voertuig nooit wordt gerookt;
- b. niet roken in het zicht van de reizigers;
- c. correct zijn gekleed;
- d. voor de reiziger herkenbaar zijn als medewerker van het vervoerbedrijf;
- e. voldoen aan alle daartoe gestelde wettelijke eisen en bepalingen (als uitgangspunt dienen de regels van de ter zake doende CAO te worden toegepast);
- f. minimaal beschikken over een certificaat dat het bewijs is voor het goed afleggen van examens voor een cursus voor adequaat en levensreddend kunnen optreden tot er professionele hulpverlening is gearriveerd. Deze certificaten zijn afgegeven door algemeen in de personenvervoerbranche erkende opleidingsinstituten;
- g. de Nederlandse taal machtig zijn en de Friese taal in elk geval goed kunnen verstaan;
- h. kennis hebben van de omgang met de doelgroep, deze kennis moet verkregen worden door bijvoorbeeld het volgen van een cursus/opleiding Doelgroepenvervoer of een vergelijkbare training;
- i. kennis en ervaring hebben met het vastzetten van rolstoelen en zorgen dat deze veilig worden vastgezet (alleen dan wanneer dat voor de route van de chauffeur noodzakelijk is);
- j. kennis en ervaring hebben met het opklappen en bedienen van de verschillende hulpmiddelen zoals (elektrische) rolstoelen en scootmobielen en kennis hebben van het Rolstoel ABC (deze eisen gelden alleen wanneer dat voor de route van de chauffeur noodzakelijk is);
- k. 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 dan wanneer dat voor de route van de chauffeur noodzakelijk is);
- l. ervoor zorgen dat orde en rust in het voertuig wordt gehandhaafd en melden wanneer dit niet lukt;
- m. reizigers niet onnodig (lang) alleen laten in het voertuig (noodzaak kan bestaan uit het ophalen van een andere reiziger) in een combinatie; onnodig is bijvoorbeeld een sociaal gesprek met andere chauffeurs).
- n. 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;
- o. zorg dragen voor een veilig en comfortabel vervoer van de passagiers, waaronder het gebruik van veiligheidsgordels;
- p. een zodanige rijstijl hebben dat er rekening wordt gehouden met de beperkingen van de reiziger;
- q. een zodanige rijstijl hebben dat de passagiers zich veilig en comfortabel voelen.

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

- r. klantvriendelijk werken en een dienstverlenende instelling hebben;

- s. reizigers in voorkomende gevallen helpen bij het in- en uitstappen;
- t. wachten met weggrijden tot alle passagiers veilig hebben plaatsgenomen in het voertuig;
- u. de chauffeur draagt zorg voor het sluiten van de deuren;
- v. de chauffeur vergezelt de Wmo-geïndiceerde van het vertrekadres naar het voertuig en van het voertuig naar het aankomstadres;
- w. aanbellen bij de voordeur en in geval van een (flat)gebouw aanbellen in de entree/portiek;
- x. wachten tot de Wmo-geïndiceerde veilig binnen is (zelfstandig of onder meer door overdracht aan een zorgverlener);
- y. de (hand)bagage dragen zodat de Wmo-geïndiceerde veilig van het vertrekadres naar het voertuig en van het voertuig naar het aankomstadres kan lopen.

18 Kwaliteitsbeleving en communicatie

18.1 Controle afspraken

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor door eigen medewerkers of in te huren derden steekproefcontroles te houden naar de kwaliteit van de uitvoering en te onderzoeken hoe en of de Opdrachtnemer op een juiste wijze uitvoering geeft aan de Opdracht.

Deze steekproefcontroles kunnen ook worden uitgevoerd door middel van een zogenaamde mystery guest of door het houden van inspecties voor, tijdens en/of na de uitvoering van ritten.

De steekproefcontrole kan ook inhouden het vergelijken van de aangeleverde ritdata met rittenstaten, de database met ritten bij de Opdrachtnemer (of de door de Opdrachtnemer in te huren centrale en andere onderaannemers) en andere schriftelijke dan wel digitale gegevens.

De Opdrachtnemer stemt ermee in dat de Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt controle te houden op de uitvoering van de Overeenkomst door middel van bijvoorbeeld het houden van steekproeven en/of klantentevredenheidsonderzoeken.

Opdrachtnemer en door de Opdrachtnemer in te huren onderaannemers zijn verplicht om aan deze onderzoeken onvoorwaardelijk mee te werken. Hieronder wordt ook verstaan het voor een periode van vijf jaar bewaren en beschikbaar stellen van de relevante en benodigde gegevens.

De uitkomsten van de onderzoeken worden besproken met Opdrachtnemer en maken onderdeel uit van de afwegingen voor het gebruiken van de opties.

18.2 Overleg tussen Opdrachtnemer en de Gemeente

Uiteraard zal er gedurende de uitvoering van de Overeenkomst regelmatig overleg zijn over het vervoer (reizigers, problemen, mutaties). Dit overleg is veelal uitvoerend van aard. Het is echter van belang dat er ook regelmatig meer in het algemeen over de uitvoeringskwaliteit, de administratie et cetera overlegd wordt. Hiervoor gelden onderstaande eisen.

Gedurende de contractperiode vindt, minimaal twee keer per jaar en zo vaak (ter beoordeling van de Gemeente) als nodig is, overleg plaats tussen vertegenwoordiger(s) van de Opdrachtnemer en vertegenwoordiger(s) van de Gemeente.

18.3 Gegevensbescherming en privacy

Opdrachtnemer verklaart expliciet dat hij voldoet aan de volgende eisen:

- a. De Opdrachtnemer staat toe dat de Opdrachtgever onafhankelijk audits ten aanzien van informatieveiligheid bij uw organisatie uitvoeren of laten uitvoeren;

- b. De Opdrachtnemer vraagt vooraf toestemming aan de Opdrachtgever voor de inzet van Onderaannemers bij de uitvoering van de Opdracht;
- c. De Opdrachtnemer legt dezelfde (beveiligings-)eisen op aan zijn Onderaannemers als die gelden voor zijn organisatie voor de uitvoering van de overeenkomst met de Opdrachtgever;
- d. Opdrachtnemer geeft op verzoek van de Gemeente de namen en bijbehorende functies van personen, die toegang hebben tot de door Opdrachtgever verstrekte gegevens;
- e. De Opdrachtnemer is bereid na gunning in het kader van transparantie een Regeling verwerking persoonsgegevens met Opdrachtgever te af te sluiten waarin afspraken over het delen van persoonsgegevens worden gemaakt.
- f. Opdrachtnemer stelt de gegevens van de Opdrachtgever weer aan de Opdrachtgever ter beschikking of vernietigt deze conform de geldende bewaartermijn zodra de overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever is beëindigd;
- g. Kopieën van de gegevens van de Opdrachtgever worden vernietigd zowel in de productieomgeving als de back-up bij beëindiging van de overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever;
- h. Opdrachtnemer is verplicht om informatiebeveiligingsincidenten en/of inbreuken in verband met persoonsgegevens direct te melden aan de daartoe aangewezen functionaris van de Opdrachtgever en eventuele daartoe aangewezen derde instanties.
- i. Opdrachtnemer verklaart te voldoen aan de bepalingen van alle relevante Europese en nationale wetgeving rond veiligheid en privacy (waaronder de AVG) en alle daaruit voortvloeiende beperkingen en verplichtingen ten aanzien van de in de applicatie/administratie opgeslagen gegevens.
- j. De Opdrachtgever zorgt dat alleen die gegevens worden overgedragen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden van de Opdrachtnemer. Daarbij wordt rekening gehouden met bovengenoemde wetgeving rond veiligheid en privacy. Expliciet wordt in dit kader opgemerkt dat de Opdrachtnemer GEEN BSN nodig heeft, deze niet mogen gebruiken en deze dan ook niet geleverd krijgen.
- k. Digitale communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en vice versa en communicatie van Opdrachtnemer met anderen, hieronder verstaan onderaannemers en chauffeurs, waarin persoonsgegevens van leerlingen en/of ouders/verzorgers zijn opgenomen zal alleen via beveiligde email plaatsvinden.

19 Vergoeding en betaling

19.1 Vergoeding

De vergoeding en de wijze van afrekening is beschreven in § 5.3.5.

19.2 BTW

Het tarief is exclusief BTW en is voor ieder typevoertuig gelijk (taxi, taxibus, rolstoelbus).

19.3 Jaarlijkse indexering

Vanaf 1 januari 2023 wordt het bij Inschrijving geoffreerde tarief geïndexeerd met de NEA-index voor taxivervoer.

Dit betekent dat op 1 januari 2023 het tarief wordt verhoogd met de NEA-index die geldt vanaf januari 2023 en dat op 1 januari 2024 het tarief wordt aangepast met de NEA-index die geldt vanaf januari 2024. Enzovoort.

De Opdrachtnemer dient één maand voorafgaand aan de ingangsdatum van de tariefherziening het nieuwe tarief in bij de Gemeente.

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

19.4 Geen compensatie vervangende inzet

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

19.5 Onderbouwing factuurbedrag

Op de factuur dient de factuurperiode te zijn vermeld, het totaal aantal declarabele kilometers, het all-in km-tarief en de in mindering gebrachte Eigen ritbijdrage, de hieruit voortvloeiende bedragen en de BTW.

De Gemeente zal na gunning in overleg treden met Opdrachtnemer om de definitieve inhoud van de facturen vast te stellen.

20 Innovatie en doorontwikkeling

Indien het de efficiency van het vervoer ten goede komt, staat het de Opdrachtnemer vrij, na een schriftelijk akkoord van de Gemeente, het vervoer voor de Gemeente te combineren met:

a met andere vormen van doelgroepenvervoer voor inwoners van de Gemeente

b het vervoer van andere gemeenten (buiten het contract) en zorgaanbieders.

Toetsing vindt plaats op basis van dit Programma van Eisen.

De Gemeente kan ook pilots starten met andere stakeholders zoals de provincie, scholen, (buurt)verenigingen en/of vrijwilligersorganisaties. Dit kan betekenen dat er een deel van het vervoer voor de duur van deze pilots uit deze Overeenkomst gehaald wordt. De omvang hiervan zal niet meer dan 10% van het volume (in aantal reizigerskilometers gemeten) zijn. Opdrachtnemer krijgt dan drie maanden om te zorgen dat de continuïteit van de resterende opdracht geborgd blijft.

21 Social Return

Opdrachtnemer verplicht zich om minimaal 2% van de opdrachtwaarde aan te wenden voor Social Return. In Bijlage 1 staat de zogeheten Friese eis beschreven die integraal op deze Opdracht van toepassing is en zie voor een nadere uitwerking van de operationele uitvoeringsvoorwaarden

<https://sudwestfryslan.nl/onderwerp/infosocialreturn/>

Opdrachtnemer dient binnen 7 dagen na gunning contact op te nemen met de door Gemeente te zijner tijd op te geven contactpersoon. De Gemeente zet het project in de Social Return monitor. Dit is een registratiesysteem waarin de voortgang van Social Return wordt bijgehouden. In dit registratiesysteem wordt ook een account voor de Opdrachtnemer aangemaakt. Inloggegevens worden aan de Opdrachtnemer verstrekt. Na gunning gaat de opdrachtnemer in overleg met de bovengenoemde contactpersoon over de invulling van Social Return. Opdrachtnemer dient uiterlijk 15 oktober 2022 een Plan van Aanpak in te dienen. De Opdrachtnemer registreert zelf de voortgang in het monitoringssysteem.

De Gemeente kan de als er geen of onvoldoende invulling is gegeven aan de verplichting tot Social Return een korting inhouden op een factuur in de navolgende periode. Die korting is gerelateerd aan de mate waarin die verplichting is achtergebleven bij de Inschrijving; de korting is het verschil tussen de vereiste 2% social return van de opdrachtwaarde minus de gerealiseerde social returnwaarde. Dit behoudens wanneer dat niet is toe te rekenen aan de Opdrachtnemer. De bewijslast hiervoor berust bij de Opdrachtnemer.

22 Klachtenregistratie en -afhandeling

De Opdrachtnemer beschikt over een klantenservice waar reizigers, verzorgers en mantelzorgers niet-rit-gerelateerde informatie over het vervoer kunnen krijgen en mondeling, schriftelijk en per e-mail eventuele meldingen of klachten over de regie of de uitvoering van het vervoer kunnen indienen.

De klantenservice is op werkdagen bereikbaar van 08.00 uur tot 17.00 uur. Ten behoeve van de klantenservice stelt de Opdrachtnemer voor de duur van het contract een telefoonnummer en apart mailadres ter beschikking. Dit telefoonnummer mag geen 09.. service/betaalnummer zijn. De kosten voor het in stand houden van het telefoonnummer zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer draagt zorg dat de meld- en klachtprocedure in een duidelijk protocol worden opgesteld en bekend is bij gebruikers en raadpleegbaar is op haar website.

Wanneer meldingen en klachten worden ingediend bij de Gemeente, worden ze doorgestuurd aan Opdrachtnemer. De Gemeente ontvangt binnen dezelfde termijnen als de klager een kopie van de afhandelingsbrief/mail.

Als de klager ontevreden blijft, ook na gesprekken met de Gemeente, wordt klager aangeboden om met behulp van een professionele en onpartijdige en onafhankelijke bemiddelaar tot oplossing te komen zodanig dat betrokkenen met elkaar verder kunnen en/of klager tevreden is met de uitkomst of oplossing. De Opdrachtnemer betaalt de hieraan verbonden kosten.

23 Toezicht Wmo

De Gemeente werkt momenteel aan een Calamiteitenprotocol. Zodra deze is vastgesteld dient de aanbieder volgens dit protocol calamiteiten te melden. Zie de bijlagen 3 en 4.

Tot dit protocol gereed is dient de aanbieder iedere calamiteit conform artikel 3.4 van de Wmo 2015 onverwijld aan de toezichthoudend ambtenaar te melden, alsook geweld bij de verstrekking van een voorziening.

Een calamiteit is 'een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid.'

Voornoemd geweld is 'geweld bij de verstrekking van een voorziening: seksueel binnendringen van het lichaam van of ontucht met een cliënt, alsmede lichamelijk en geestelijk geweld jegens een cliënt, door een beroepskracht dan wel door een andere cliënt met wie de cliënt gedurende het etmaal of een dagdeel in een accommodatie van een aanbieder verblijft;' (artikel 1.1.1 Wmo 2015).

24 Sancties bij niet naleven afspraken

De Gemeente gaat uit van een goede en constructieve samenwerking. Mocht Opdrachtnemer echter zijn verplichtingen niet nakomen of in gebreke blijven bij het invullen van gemaakte afspraken dan wil de Gemeente een instrument hebben om de Opdrachtnemer te overtuigen van de noodzaak tot het nakomen van gemaakte afspraken. Zie ook artikel 3.4 van de Raamovereenkomst. In deze paragraaf worden deze sancties dan ook uitgelegd.

De Gemeente kan om naleving van de gemaakte afspraken af te dwingen een boete opleggen. Allereerst ontvangt de Opdrachtnemer een officiële waarschuwing met daarin opgenomen een redelijke termijn waarop aan deze waarschuwing gehoor kan worden gegeven. Wanneer binnen deze redelijke termijn naar oordeel van de Gemeente niet adequaat is gereageerd kan de Gemeente als sanctie een boete van maximaal 25% van de laatst ingediende factuur opleggen. De genoemde sanctie wordt, indien opgelegd, ingehouden op de maandelijkse betaling.

Als dit niet tot gevolg heeft dat de gemaakte afspraken door de Opdrachtnemer worden nagekomen, kan de Gemeente overgaan tot ontbinding van de Overeenkomst, zonder dat de Aanbestedende dienst hierdoor op enigerlei wijze schadeplichtig wordt, en met handhaving en continuering van eerder genoemde sanctie. De Gemeente heeft het recht eventuele meerkosten op de Opdrachtnemer te verhalen.

De Gemeente is tevens gerechtigd betalingen op te schorten indien de Gemeente van mening is dat niet of in onvoldoende mate uitvoering wordt gegeven aan Aanbestedingsdocument en voorwaarden.

Hoofdstuk 5 Beoordelingssystematiek en gunningscriteria

5.1 Methodiek

Eerst wordt beoordeeld of de inschrijving volledig en geldig is. Indien dit het geval is, dan wordt beoordeeld of Inschrijver voldoet aan de geschiktheidseisen. Indien ja, dan wordt de kwaliteit beoordeeld.

Stap 1: volledigheid en geldigheid Inschrijving

Opdrachtgever beoordeelt of de Inschrijving volledig en geldig is. Volledig betekent dat alle gevraagde stukken ook daadwerkelijk zijn ingediend op de in dit Beschrijvend document voorgeschreven wijze.

Onder geldigheid wordt onder andere verstaan dat alle stukken waarom wordt gevraagd zijn ondertekend door een uit het uittreksel c.q. de uittreksels van de Kamer van Koophandel en/of beroepsregister blijken bevoegde ondertekenaar of een daartoe gevolmachtigd persoon (de volmacht dient in dat geval overgelegd te worden).

Inschrijvingen die in strijd zijn met dit Beschrijvend document en bijbehorende documentatie of gedaan worden onder afwijkende voorwaarden, zijn onrechtmatig en daarmee ongeldig. Het gevolg is dat Inschrijver wordt uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Stap 2: vaststellen geschiktheid Inschrijver

Een volledige en geldige inschrijving wordt voorts beoordeeld op de uitsluitingsgronden, de minimeisen en geschiktheidscriteria. De Inschrijving van een Inschrijver op wie één of meerdere uitsluitingsgronden van toepassing is en/of niet voldoet aan één of meerdere eisen (uit het programma van eisen) wordt als ongeldig terzijde gelegd, tenzij er naar opvatting van Aanbestedende dienst sprake is van een situatie als bedoeld in artikelen 2.87a en 2.88 Aw 2012.

Eventueel herstel van gebreken

Indien bij de beoordeling van stap 1 en stap 2 blijkt dat de Inschrijving niet volledig/geldig en/of geschikt, is zal deze worden uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure, tenzij het ontbreken van bepaalde informatie kan worden beschouwd als een kennelijk omissie/materiële fout of eenvoudige precisering. Dan heeft Opdrachtgever het recht (niet de plicht) om een Inschrijver te vragen om de omissie/materiële fout te herstellen, dan wel e.e.a. te preciseren, echter dit mag alleen informatie betreffen die al aantoonbaar aanwezig was voor het uiterste tijdstip van inschrijven. De ingediende informatie mag nimmer een aanvulling op of een wijziging van de inschrijving zijn.

Als de inschrijving volledig, geldig en geschikt blijkt te zijn, dan wordt het onderdeel Kwaliteit beoordeeld (op de zogenaamde gunningscriteria).

Stap 3: beoordeling van de gunningscriteria

Alle Inschrijvingen worden inhoudelijk beoordeeld op het benoemde gunningscriterium conform de beschreven beoordelingssystematiek zoals beschreven in dit Hoofdstuk.

Een Inschrijving dient op kwaliteit voldoende te scoren. Het gemiddelde beoordelingscijfer voor kwaliteit als geheel dient minimaal 7,00 te bedragen en minimaal 6 per subgunningscriterium. Als een lager gemiddeld cijfer wordt behaald, betekent dat de Inschrijving niet voldoende kwaliteit biedt en derhalve als een 'onregelmatige' Inschrijving ongeldig wordt verklaard. Berekeningswijze: alle gemiddelde beoordelingscijfers van de subgunningscriteria opgeteld, gedeeld door het aantal subgunningscriteria, vervolgens af te ronden op 2 decimalen.

De stappen van het beoordelingsproces kunnen parallel worden doorlopen.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor alle verstrekte gegevens op hun juistheid te controleren. Indien de Inschrijving bij de stappen 1 t/m 3 onduidelijkheden bevat en/of vragen oproept kan Opdrachtgever verzoeken om een nadere toelichting op de Inschrijving. Indien uit de

navraag blijkt dat een Inschrijver niet voldoet zal de Inschrijving alsnog als ongeldig terzijde worden gelegd en wordt de als tweede geëindigde Inschrijver de Inschrijver aan wie Opdrachtgever voornemens is de Opdracht te gunnen.

5.2 Uitsluiting

Inschrijvers, die niet voldoen aan alle gestelde eisen (genoemd in stap 1 tot en met 2), worden uitgesloten voor de verdere beoordeling van de Inschrijving op de gunningscriteria.

5.3 Gunningscriterium en wijze van beoordelen

Beoordeling zal plaatsvinden op basis van de economisch meest voordelige inschrijving gelet op de beste prijs-kwaliteitsverhouding (BPKV).

Bovengenoemd gunningscriterium valt uiteen in twee subgunningscriteria, namelijk Kwaliteit en Prijs.

Voor de Kwaliteit wordt een rapportcijfermethodiek gehanteerd als basis voor de puntentoekening. Voor de prijs krijgt de laagste prijs het maximum aantal punten. Kwaliteit telt voor 40% mee en de Prijs voor 60%, d.w.z. de behaalde punten op het onderdeel Kwaliteit worden vermenigvuldigd met 0,40 en het maximum aantal te behalen punten voor het onderdeel Prijs bedraagt 60. Voor Kwaliteit kunnen maximaal 40 punten worden behaald en de laagste Prijs verdient 60 punten. Het maximum aantal te behalen punten bedraagt derhalve 100.

Er wordt beoordeeld met een rapportcijfermethodiek waarbij een 10 het hoogste cijfer is. Omdat de Gemeente niet alle criteria even zwaar wil meewegen in het eindcijfer zijn er wegingsfactoren aan gekoppeld. Dit levert een te behalen punten op van maximaal 100 voor het onderdeel Kwaliteit. Omdat het onderdeel Kwaliteit in de totaalbeoordeling met het onderdeel Prijs voor 40% meetelt, wordt de behaalde score vervolgens vermenigvuldigd met een factor 0,40.

Subgunningscriteria	Maximaal te behalen ongewogen punten (zie § 5.3.1)	Wegingsfactor Kwaliteit-Prijs	Maximaal te behalen gewogen punten Kwaliteit + Prijs
Kwaliteit	100	0,40	40
Prijs	60	1,00	60
Totaal			100

5.3.1 Subgunningscriteria Kwaliteit

Het subgunningscriterium kwaliteit wordt op de volgende criteria beoordeeld:

	Criteria	Wegingsfactor Kwaliteit gemiddeld beoordelingscijfer	Maximaal aantal te behalen gewogen punten Kwaliteit
G.1	Implementatie	3,5	35
G.2	Stiptheid	2,5	25
G.3	Klachtbehandeling	2,5	25
G.4	Duurzaamheid	1,5	15
Totaal			100
Wegingsfactor (zie 5.3)			0,40
Maximum te behalen aantal gewogen punten			40

- De gemeente wenst bij de beoordeling van de inschrijvingen op het onderdeel Kwaliteit niet te weten van welke aanbieder de voorliggende inschrijving is. In uw beantwoording van de

subgunningscriteria mag dan ook geen informatie staan (zoals bedrijfsnaam, locatie e.d.) waarmee het beoordelingsteam uw identiteit kan ontwaren.

- Uw beantwoording dient gebaseerd te zijn op de dagelijkse werkelijkheid, die vanaf de startdatum van de overzicht aantoonbaar aanwezig is binnen uw organisatie. Opdrachtnemer dient de bij Inschrijving aangeboden kwaliteit na te komen.
- Uw beantwoording dient te voldoen aan de voorwaarden/specificaties van de Opdracht blijken uit hoofdstukken 1 en 4 van dit Beschrijvend document, alsmede de overeenkomst.
- Inschrijver dient voor elk subgunningscriterium te beschrijven hoe hieraan invulling zal worden gegeven bij de opdrachttuitvoering. In maximaal 7 pagina's voor alle subgunningscriteria tezamen, incl. de al aanwezige tekst op Inschrijfformulier C en eventuele afbeeldingen. Met gebruikmaking van lettertype Arial, Times new roman of Trebuchet MS met lettergrootte 10.

Per (sub)gunningscriterium zijn een aantal beoordelingsaspecten van toepassing, die allen even zwaar meewegen voor de berekening van het gemiddelde rapportcijfer voor een (sub)gunningscriterium. Het totaal aantal punten van alle beoordelingsaspecten opgeteld en vervolgens gedeeld door het aantal beoordelingsaspecten levert het gemiddeld beoordelingscijfer op voor het betreffende subgunningscriterium.

G.1 Implementatie

Doel:

Tijdens de voorbereidingsfase dienen alle acties te worden uitgevoerd om te waarborgen dat Opdrachtnemer op de aanvangsdatum van de Raamovereenkomst operationeel klaar is om de Opdracht conform geheel conform de uitvoeringseisen uit te voeren.

Beoordelingsaspecten:

- *Beschikbaarheid voldoende gekwalificeerd personeel voor de Opdrachttuitvoering;*
- *Communicatie met de gemeente en inwoners;*
- *Implementatie wagenpark;*
- *Implementatie ICT;*
- *Planning*
- *Monitoring en borging van de implementatie.*

G.2 Stiptheid voorrijden en aankomst taxi

Doel:

Tijdigheid is van groot belang voor de kwaliteit van het vervoer. Om combinaties mogelijk te maken kan een Wmo-geïndiceerde worden opgehaald met een marge van 15 minuten voor en 15 minuten na de afgesproken ophaaltijd. Voor prioriteitsritten geldt echter alleen de marge van -15 minuten, d.w.z. de Wmo-geïndiceerde dient uiterlijk op het afgesproken tijdstip te worden afgehaald resp. te worden afgezet bij de bestemming, of maximaal 15 minuten daarvoor.

Beoordelingsaspecten:

- *Reguliere ritten: hoe gaat u borgen en monitoren dat de aankomsttijd van de taxi's binnen de marge van + of - 15 minuten valt?*
- *Prioriteitsritten: hoe gaat u borgen en monitoren dat de aankomsttijd van de taxi's (voor de heenreis naar de prioritaire bestemming) binnen de marge van - 15 minuten valt?*

G.3 Klachtbehandeling

Doel:

De gemeente wenst een Opdrachtnemer die tevredenheid van de klanten belangrijk vindt en hiertoe o.a. elke uiting van ongenoegen/ontevredenheid serieus beoordeelt op gegrondheid. Dit om de klacht en de klager serieus en correct te bejegenen en bij gegrondheid passende maatregelen te treffen om de klacht naar tevredenheid van klager op te lossen en om het risico op herhaling te minimaliseren.

Beoordelingsaspecten:

- *Hoe gaat u borgen en monitoren dat alle uitingen van ontevredenheid worden herkend, geregistreerd, en besproken met de directie?*
- *Hoe gaat u onderzoeken of de klacht gegrond is?*
- *Hoe en binnen welke termijn (na ontvangst van de klacht) gaat u uw bevindingen communiceren naar de klager?*
- *Hoe en binnen welke termijn gaat u de ontvangen klachten en uw reactie daarop communiceren met de gemeente?*

G.4 Duurzaamheid

Doel:

Om minder afhankelijk te worden van fossiele brandstoffen, maar vooral ook om minder schadelijke uitstoot van schadelijke stoffen hecht de gemeente er veel belang aan dat de vervoersmiddelen zo duurzaam mogelijk zijn. Op Inschrijfformulier D 'Inschrijving Kwaliteit onderdeel realisatie extra duurzaamheid' dient u aan te geven welke van de aangegeven duurzaamheidsopties u kunt realiseren bovenop het gestelde in uitvoeringseis 16.2.

Beoordelingsaspect:

- *U kunt punten verdienen als u meer duurzaamheid gaat realiseren dan is geëist.*

(Tijdens de uitvoering van de overeenkomst dient Opdrachtnemer op eerste verzoek de bewijsstukken in te dienen waaruit blijkt dat de geoffreerde duurzaamheidsoptie conform Inschrijving wordt gerealiseerd).

5.3.2 Inschrijving beoordelen op de subgunningscriteria

Alle Inschrijvingen worden inhoudelijk beoordeeld op het benoemde (sub)gunningscriterium conform de beschreven beoordelingssystematiek zoals beschreven in dit Hoofdstuk.

Een Inschrijving dient op kwaliteit een voldoende te scoren. Het gemiddelde beoordelingscijfer voor kwaliteit als geheel dient minimaal 7,00 te bedragen en voor elk subgunningscriterium minimaal een 6,00. Als een lager gemiddeld cijfer wordt behaald, betekent dat de Inschrijving niet voldoende kwaliteit biedt en derhalve als een 'onregelmatige' Inschrijving wordt beoordeeld en daardoor ongeldig wordt verklaard. Berekeningswijze: alle gemiddelde beoordelingscijfers van de subgunningscriteria opgeteld, gedeeld door het aantal subgunningscriteria, vervolgens af te ronden op 2 decimalen.

5.3.3 Beoordeling Inschrijving op subgunningscriteria door beoordelingsteam

Bij deze aanbesteding zijn vanuit de Gemeente diverse functionarissen betrokken voor de beoordeling van de Inschrijvingen op het onderdeel Kwaliteit. Het beoogde beoordelingsteam zal bestaan uit minimaal drie functionarissen met allen ruime kennis van en ervaring met de verstrekking van Wmo-vervoer. Het beoordelingsteam wordt gecompleteerd door een senior inkoopadviseur. Deze fungeert als voorzitter van het beoordelingsteam/procesbegeleider en bewaakt het beoordelingsproces, maar beoordeelt zelf niet mee.

De Gemeente behoudt zich het recht voor om een beoogd beoordelingslid te vervangen, als de

deelname van dit lid niet mogelijk is, bijvoorbeeld vanwege ziekte. Hij/zij zal dan worden vervangen door een andere beoordelaar met vergelijkbare kwalificaties.

De leden van het beoordelingsteam die de inschrijving beoordelen op Kwaliteit hebben geen kennis van de geoffreerde tarieven. Deze worden pas na afronding van de beoordeling gedeeld.

Het beoordelingsteam baseert zich bij beoordeling van de kwaliteit op de schriftelijke aanpak zoals door de Inschrijver aangeboden in Inschrijfformulier C ('Kwaliteit algemeen'). Betreffende het gunningscriterium Kwaliteit zullen de beoordelingsaspecten per (sub)gunningscriterium eerst afzonderlijk door de leden van het beoordelingsteam worden beoordeeld. Het beoordelingsteam heeft het recht zich bij te laten staan en/of te laten adviseren door interne en/of externe deskundigen tijdens de gehele uitvoering van deze aanbesteding.

5.3.4 Rapportcijfermethodiek voor het onderdeel Kwaliteit

De beoordeling voor de subgunningscriteria G1 t/m G4 vindt plaats met een rapportcijfermethodiek, het maximale cijfer per beoordelingsaspect is een 10,00. Met de in § 5.3.1 vermelde vermenigvuldigingsfactoren bedraagt het maximum aantal punten voor de Kwaliteit 100 punten. Het behaalde puntenaantal wordt vervolgens vermenigvuldigd met 0,40 om de juiste verhouding te krijgen met het aantal voor het onderdeel Prijs te verdienen punten.

Elke beoordelaar geeft voor elk beoordelingsaspect van een (sub)gunningscriterium een rapportcijfer zoals verderop beschreven in deze paragraaf. Elk beoordelingsaspect weegt even zwaar mee.

Per beoordelingsaspect worden de individuele beoordelingen van de leden van het beoordelingsteam opgeteld en gemiddeld. Vervolgens worden de gemiddelde cijfers voor alle beoordelingsaspecten binnen een gunningscriterium opgeteld en gedeeld door het aantal beoordelingsaspecten, hetgeen afgerond op 2 decimalen het cijfer oplevert voor het betreffende (sub)gunningscriterium. Het verkregen (gemiddelde) cijfer op een subgunningscriterium wordt vervolgens vermenigvuldigd met de wegingsfactor als bedoeld in (de tabel van) § 5.3.1.

De leden van het beoordelingsteam beoordelen de Inschrijving in eerste instantie individueel. In een gezamenlijk overleg (plenaire evaluatie beoordelingsteam) worden de individuele scores besproken en kunnen er desgewenst nog wijzigingen worden doorgevoerd in cijfers.

De volgende rapportcijfers kunnen worden gegeven:

- De leden van het beoordelingsteam kunnen per beoordelingsaspect alleen cijfers in hele punten toekennen in de vorm van een cijfer 0, 2, 4, 6, 8 of 10.
- De beoordeling vindt afzonderlijk en niet op basis van onderling vergelijk van de Inschrijvingen plaats ("absolute beoordeling").
- Er is ruimte voor de beoordelaar om eventueel cijfers te herzien naar aanleiding van de plenaire beoordeling van het beoordelingsteam.

Cijfer	Omschrijving
0	Geen antwoord op de vraag en/of de informatie ontbreekt.
2	Slecht. Inhoudelijk niet relevant, voldoet geheel niet aan het doel van het criterium. De toelichting geeft onvoldoende informatie.
4	Matig. Meerdere belangrijke elementen ontbreken/schieten te kort. De aanpak draagt matig bij aan het doel van het criterium.
6	Voldoende. Inhoudelijk voldoende beantwoord, maar niet overtuigend. De aanpak draagt voldoende bij aan het doel van het criterium.
8	Goed. Er wordt goed ingegaan op het betreffende beoordelingsaspect en de beschrijving wekt vertrouwen op in een goede uitvoering hiervan. De beschreven aanpak draagt goed bij aan het doel van het criterium.
10	Uitmuntend. Voegt aanzienlijke meerwaarde toe aan hoe Inschrijver invulling geeft aan het beoordelingsaspect. De aanpak draagt uitstekend bij aan het doel van het criterium.

5.3.5 Subgunningscriterium Prijs

Inschrijver dient een all-in tarief per km (door Reiziger(s) verreden) te offren. Hierin dienen alle kosten, waaronder de kosten die nodig zijn om te voldoen aan de uitvoeringseisen zoals gesteld in hoofdstuk 4, te zijn verdisconteerd. Houdt bij de bepaling van uw tarief verder rekening met onderstaande:

- De door de Reiziger te betalen eigen bijdrage dient door Opdrachtnemer geïncasseerd te worden en in mindering te worden gebracht op de factuur. Ofwel de te factureren km-vergoeding is gelijk aan het bij Inschrijving ingediende all-in km-tarief minus de door de Reiziger te betalen eigen ritbijdrage. Waarbij geldt dat als een rit korter is dan 6,0 km, Opdrachtnemer 6,0 km dient te factureren aan de Gemeente. Dit eigen ritbijdrage daarentegen dient over de werkelijk verreden afstand te worden berekend.

Factuurregel	aantal km	tarief	bedrag
all-in tarief per km	Aantal werkelijk verreden km, minimaal 6 km per rit	zoals geoffreerd	A
eigen ritbijdrage	Aantal werkelijk verreden km	€ 0,24 per km	B
		Grondslag	A -/-B
		BTW	
		Te betalen	

- Opdrachtnemer ontvangt van Opdrachtgever een vergoeding per declarabele kilometer voor het uitvoeren van ritten. Declarabele kilometers zijn verreden kilometers van geïndiceerde Reizigers in een straal van 25 kilometer rondom het woonadres van de geïndiceerde. Het aantal door Reiziger in één rit te verrijden km kan derhalve hoger zijn dan 25 km.
- Uitsluitend werkelijk uitgevoerde Reizigersritten worden vergoed. Deze ritten zijn (per reiziger) voor aanvang van de rit en bij beëindiging van de rit geregistreerd, via uitlezing van de kaartleesapparatuur in het voertuig.
- Het aantal kilometers per rit wordt vastgesteld op basis van de kortste route over de weg. Deze wordt bepaald met de laatste versie van het softwareprogramma Easytravel of een andere minimaal gelijkwaardige routeplanner die goedgekeurd is door Opdrachtgever.

Hiervoor gelden de standaard fabrieksinstellingen. De afstand wordt rekenkundig afgerond tot één cijfer achter de komma.

- No-show ritten, foute ritten en loze ritten worden niet vergoed.
- Ritten die niet of te laat door Reizigers zijn geannuleerd en vervolgens niet zijn uitgevoerd, worden niet vergoed.
- Er is geen starttarief van toepassing.
- Er zijn geen toeslagen van toepassing.

Berekeningswijze punten

Voor het onderdeel 'prijs' geldt dat de Inschrijver met het laagste Prijs de maximale score krijgt op dit onderdeel: 60 punten.

Bij het berekenen van de laagste prijs, wordt door de Opdrachtgever de volgende rekenmethode gekozen met de volgende elementen:

Score aanbieder (op 2 decimalen af te ronden):
(laagste Vergelijkingsprijs /eigen Prijs) * 60

Voorbeeld berekening

Inschrijver A heeft een Prijs geoffreerd van € 1,20;

Inschrijver B heeft een Prijs geoffreerd van € 1,00 (waarmee dit de laagste Prijs is);

Voorbeeld berekening inschrijver A: $\text{€ } 1,00 / \text{€ } 1,20 * 60 \text{ punten} = 50,00 \text{ punten}$

Voorbeeld berekening inschrijver B: $\text{€ } 1,00 / \text{€ } 1,00 * 60 \text{ punten} = 60,00 \text{ punten}$

De gegeven voorbeelden zijn bedoeld ter verduidelijking van de puntenberekening op dit onderdeel en vormen geenszins een uitdrukking van de verwachting van de Gemeente over het te offrenen tarief.

5.3.6 Plenaire evaluatie beoordelingsteam

In deze eerste evaluatieronde wordt geanalyseerd op welke aspecten een bespreking en evaluatie van Inschrijvingen noodzakelijk is. Bijvoorbeeld wegens grote verschillen in toegekende cijfers, en als er onderling vragen/onzekerheden zijn over de aanpak van de Inschrijver, bijvoorbeeld over de motivering voor een cijfer. Naar aanleiding van de argumentuitwisselingen in de plenaire sessie kunnen individuele cijfers desgewenst worden aangepast.

5.3.7 Overzicht puntenscores en ranking

Na afronding van de plenaire evaluatie-/beoordelingsronde worden de definitieve cijferlijsten van alle beoordelaars door de betrokken inkoopadviseur opgenomen in een overzicht en worden hierin ook de geoffreerde tarieven opgenomen en de daaraan toegekende punten.

Op grond van deze cijferlijsten worden per beoordelingsaspect de cijfers van alle beoordelaars opgeteld en gedeeld door het aantal beoordelaars, dit ter verkrijging van het gemiddelde rapportcijfer voor het betreffende beoordelingsaspect. Het (gewogen) gemiddelde van alle beoordelingsaspecten is dan het gemiddelde cijfer voor het betreffende (sub)gunningscriterium. Dat cijfer wordt vervolgens vermenigvuldigd met de wegingsfactor.

Met de totalisering van de behaalde punten voor de onderdelen Kwaliteit en Prijs ontstaat een overzicht van de in totaal behaalde punten per Inschrijver en daarmee ook een ranking.

5.3.8 Eventuele gelijke totaalscore

Indien blijkt dat er twee of meer Inschrijvers exact dezelfde totaalscore hebben behaald en daarmee gezamenlijk de hoogste score hebben behaald, dan zal de Inschrijving die de hoogste score heeft behaald op het (sub)gunningscriterium G.1 Implementatie beoordeeld worden als de Inschrijving met de BPKV. Mocht ook hierin geen onderscheid zijn, dan zal er worden geloot tussen de vorenbedoelde Inschrijvers.

Overzicht Bijlagen en (Inschrijf)formulieren

Bijlage 1	Verplichtingen social return
Bijlage 2	Regeling verwerking persoonsgegevens
Bijlage 3	Protocol calamiteiten en geweldsincidenten
Bijlage 4	Meldingsformulier calamiteiten
Bijlage 5	Concept Raamovereenkomst
Bijlage 6	Inkoopvoorwaarden
Bijlage 7	Wachtkamerovereenkomst
Bijlage 8	Format vragen gegadigden
Inschrijfformulier A	UEA
Inschrijfformulier B	Referentie- en tevredenheidsverklaring
Inschrijfformulier C	Inschrijving Kwaliteit algemeen
Inschrijfformulier D	Inschrijving Kwaliteit onderdeel realisatie extra duurzaamheid
Inschrijfformulier E	Inschrijving Prijs
Inschrijfformulier F	Inschrijfformulier algemeen