



RIDDERKERK



Bijlage 4

Programma van eisen Vraag afhankelijk WMO vervoer

De dienstverlening waarvoor de Gemeente aanbieders wil toelaten in de Open House Vraag afhankelijk WMO vervoer betreft het leveren van professioneel Taxivervoer en alle bijbehorende randvoorwaardelijke zaken inclusief de planning van of regie over het vervoer. Het is aan de Vervoerder om ervoor te zorgen dat deze dienstverlening beschikbaar is cf. onderstaande eisen voor mensen die voor het gebruik daarvan zijn geïndiceerd door de Gemeente. Dit betreft (voornamelijk) mensen met een indicatie voor vraagafhankelijk WMO-vervoer.

1. Algemene eisen

- 1.1 De Vervoerder is aansprakelijk voor de gevolgen van zaakschade en letsel die Reizigers bij het instappen en/of uitstappen van het voertuig dan wel tijdens de Rit overkomt. De Vervoerder vrijwaart de Gemeente voor de gevolgen van vorenbedoelde aansprakelijkheid. Incidenten die zich voordoen worden door de Vervoerder direct gemeld bij de woongemeente van de betreffende Reiziger;
- 1.2 Vervoerder verplicht zich jegens de Gemeente om het door de Gemeente gevraagde Taxivervoer conform de eisen in dit document uit te voeren zonder zich te beroepen op eventuele belemmeringen zoals (maar niet uitsluitend) gebrek aan personeel, mankementen aan materieel, van te voren aangekondigde wegoptbrekingen, stakingen die niet veroorzaakt worden door een landelijk cao-conflict, wanprestatie van een door de Vervoerder ingeschakelde onderaannemer, of andere factoren die in de risicosfeer liggen van de Vervoerder.
- 1.3 De Wet Ketenaansprakelijkheid, zoals opgenomen in de artikelen 7:616a-f BW, is van toepassing op deze opdracht. De Gemeente ziet er op toe dat (in geval van onderaanneming) deze bepaling wordt door-gecontracteerd in de overeenkomsten tussen Vervoerder en zijn onderaannemer(s), om te bewerkstelligen dat hierover geen onduidelijkheid kan bestaan.
- 1.4 Het verantwoordelijke personeel belast met het werk, alsmede hun vervangers, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift en hanteren de Nederlandse taal als voertaal.
- 1.5 Het Taxivervoer dient het gehele jaar, zeven dagen per week te worden aangeboden van 07:00 uur (eerste instapmoment) tot 00:00 uur de daar op volgende dag (laatste instapmoment). Elke Vervoerder is verplicht telefonisch bereikbaar te zijn voor het ontvangen en uitvoeren van ritopdrachten van Reizigers gedurende deze uren.
- 1.6 Elke Vervoerder moet in staat zijn om 12 maanden per jaar en 119 uur per week de gevraagde dienstverlening te leveren. De telefoon mag daarbij enkel doorgeschakeld worden naar een Hoofdaannemer, Onderaannemer of Combinant waarmee Vervoerder gezamenlijk is toegelaten voor het uitvoeren van het Taxivervoer door de Gemeente. Doorverbinden naar een derde is niet toegestaan.
- 1.7 Met het doen van een aanbieding conformeert Aanbieder zich aan alle eisen en voorwaarden die in de Inkoopdocumenten zijn opgenomen.
- 1.8 Het vervoer wordt geboden van deur tot deur. Begin- of eindpunt mag ook een andere locatie dan een deur zijn, bijvoorbeeld een winkelcentrum of een centrale ontvangsthal. De Reizigers bepaalt de exacte afzetlocatie. Als de locatie een (flat)gebouw betreft, moet de Reiziger bij de hoofdtoegang worden opgehaald of afgezet. Enkel voor reizigers met de indicatie "kamer tot kamer" geldt dat de chauffeur de Reiziger binnen in de woning/op de bestemming ophaalt en weer afzet.

2. Communicatie

- 2.1 De Vervoerder zorgt dat zijn medewerkers altijd volledig op de hoogte zijn van de informatie die de Gemeente communiceert richting Vervoerder;
- 2.2 De Vervoerder stelt een sleutelfunctionaris aan die fungeert als aanspreekpunt voor de Gemeente. Deze functionaris dient vanaf de implementatie betrokken te worden bij de voorbereiding en de uitvoering van het vervoer, is te allen tijde volledig op de hoogte van de inhoud van dit programma van eisen en de uitvoering van het vervoer, kent de omgeving waar vervoer plaatsvindt, denkt proactief mee, is beslissingsbevoegd om volledig en acuut te handelen, heeft een vaste vervanger met identieke beslissingsbevoegdheid om volledig en acuut te kunnen handelen en is op werkdagen tussen 09:00 en 17:00 bereikbaar voor de Gemeente;
- 2.3 De Vervoerder overlegt minimaal 1 keer per half jaar met de Gemeente over de uitvoering van de dienst of zoveel vaker als nodig wordt geacht door de Gemeente of Vervoerder;
- 2.4 De Vervoerder neemt bij calamiteiten tijdens de uitvoering van het Taxivervoer per omgaande contact op met de Gemeente waar de reiziger woont;
- 2.5 Vervoerder (en zijn chauffeurs) volgt in de externe communicatie de lijn (inhoud en toon) van de Gemeente. Meningsverschillen, klachten e.d. tussen de Gemeente en Vervoerder worden alleen intern besproken;
- 2.6 In geval de Gemeente een beroep op Vervoerder doet voor het aanleveren van informatie bij het afhandelen van een vraag, melding of klacht van een Reiziger, dan zorgt Vervoerder ervoor dat gevraagde informatie binnen 48 uur wordt aangeleverd bij de Gemeente;
- 2.7 De chauffeur maakt direct melding aan de gemeente waar de Reiziger woont in geval van ongeoorloofd of wangedrag van een Reiziger. Ditzelfde geldt voor incidenten. De Partner sluit nooit iemand uit van het gebruik van het vervoer;
- 2.8 Bij een ongeval met gewonden dient een aangewezen functionaris of diens vervanger van de Vervoerder naar de plaats van ongeval te gaan en adequate ondersteuning te bieden. Vervoerder dient in bezit te zijn van een lijst van achtervanggegevens van haar betrokken personeel. Vervoerder neemt in geval van een ongeluk ook direct contact op met de gemeente waar de betrokken Reiziger(s) woont/wonen;
- 2.9 De vervoerder mag geen reclame maken en/of marketingactiviteiten uitvoeren voor het vervoer dat hij voor de Gemeente uitvoert.

3. Boeken van een rit

- 3.1 De Vervoerder moet ervoor zorgen dat Reizigers dagelijks tussen 07:00 en 00:00 uur telefonisch een Rit kunnen boeken bij Vervoerder;
- 3.2 Vervoerder mag een Rit die moet worden uitgevoerd tussen genoemde tijden nooit weigeren;
- 3.3 De Vervoerder moet voor de ritreserveringen en ritafmeldingen één telefoonnummer gebruiken. De kosten voor de beller mogen niet meer bedragen dan het lokale telefoontarief;
- 3.4 Ritten die meer dan een uur van te voren geboekt worden, moeten stipt uitgevoerd worden. Ritten die binnen 15 minuten voor of na de afgesproken aanvangstijd starten, zijn stipt uitgevoerd.

4. Data-uitwisseling

- 4.1 Om voor bekostiging in aanmerking te komen moet elke Rit digitaal ingeboekt worden en digitaal aan een voertuig/chauffeur toegewezen worden. De data m.b.t. de boeking, de dispatch én de uitvoering van de Rit moeten real-time gecommuniceerd worden met het ICT-systeem van de Gemeente. De Vervoerder levert door zogenaamde statusmeldingen de uitvoeringsgegevens over het Taxivervoer real-time en digitaal aan cf. het bijgevoegde dataprotocol (zie bijlage 5). In de implementatieperiode maken de Gemeente en Vervoerder afspraken over de te verzenden statussen. De Gemeente kan daarbij verlangen dat alle mogelijk te communiceren statussen ook daadwerkelijk verzonden worden. Om hier invulling te geven geldt dat Vervoerder 2 mogelijkheden heeft:
 - A. De datastroom loopt via de centralesoftware van de Vervoerder en de BCT's van de voertuigen. De Vervoerder zendt elke ritboeking direct (real-time) door aan het ICT-systeem van de Gemeente vanuit het eigen planpakket. Daarnaast wordt alle uitvoeringsdata (alle ritstatus-events cf. BCT) minimaal elke minuut via de server van de leverancier van de BCT naar de centrale van de Vervoerder én (tegelijk) rechtstreeks aan het ICT-systeem van de Gemeente gestuurd. De ritstatusevents moeten derhalve rechtstreeks vanaf de server van de BCT-leverancier aan het ICT-systeem van de Gemeente gestuurd worden.
 - B. De uitvoeringsgegevens worden gegenereerd door gebruik te maken van mobiele dispatch software (app) en de Vervoerder zorgt er voor dat dit systeem koppelt met het ICT-systeem van de Gemeente. Op deze manier zendt het systeem elke Ritboeking en minimaal elke minuut de uitvoeringsdata van elke Rit door aan het ICT-systeem van de Gemeente. E.e.a. eveneens cf. hetgeen is aangegeven in bijlage 5.

In beide gevallen is Vervoerder verantwoordelijk voor het realiseren van de benodigde koppeling tussen de door hem te gebruiken apparatuur en het ICT-systeem van de Gemeente. Eventuele kosten die hier mee samenhangen zijn voor rekening van Vervoerder.

- 4.2 De Vervoerder dient zelf voor functionerende data-apparatuur zorg te dragen. De Gemeente realiseert zich dat er incidenteel sprake kan zijn van niet functionerende data-apparatuur of problemen in de verzending. De Gemeente eist bij uitval van de data binnen 7 werkdagen na de dag van de storing, een storingsrapport, te leveren aan de Gemeente met onderbouwing van de leverancier die de uitval veroorzaakt heeft. De Gemeente accepteert maximaal 3 maal per jaar een uitval van data van iedere keer maximaal 1 uur. Indien de data-uitval vaker of langduriger voorkomt kan de Gemeente eisen dat Vervoerder een verbeterplan in werking stelt.
- 4.3 Een niet-data Rit is een Rit waar geen, onvolledige en/of geen correcte gegevens real-time van ontvangen worden/zijn door de Gemeente. De Gemeente accepteert maximaal 2% niet-dataritten per maand voor zover het ontbreken van de data voortkomt uit aantoonbare storingen van het mobiele netwerk en/of storingen in de apparatuur. De Vervoerder dient ervoor zorg te dragen dat de betreffende data alsnog bij de Gemeente wordt aangeleverd binnen 5 werkdagen op een door de Gemeente aan te geven wijze. Overige niet-data Ritten worden niet vergoed aan de Vervoerder. Hierbij geldt dat de correctheid van de data tenminste ook inhoudt dat alle in- en uitstapmomenten gelogd worden op het moment van die in- of uitstap. Statusevents dienen altijd op de plek en het moment dat de status zich voordoet gegenereerd te worden.
- 4.4 Zodra een Vervoerder een ritboeking aanbiedt aan het ICT-systeem van de Gemeente, stuurt het ICT-systeem van de Gemeente direct een reactie terug. Deze reactie houdt in dat de Rit is geaccepteerd of dat de Rit is afgewezen. Indien een Rit wordt afgewezen geeft de respons de reden hiervan aan. Mogelijke redenen zijn:
- Het ingevoerde reizigersnummer is niet bekend in het systeem van de Gemeente;
 - De indicatie die hoort bij het ingevoerde reizigersnummer is verlopen;
 - Er is op het betreffende reizigersnummer geen reisbudget (meer) beschikbaar.
- Deze respons wordt gegeven conform hetgeen hierover is aangegeven in bijlage 5. De Vervoerder is niet verplicht deze respons te verwerken in de eigen ICT-omgeving. Indien een ritboeking afgewezen wordt door het ICT-systeem van de Gemeente, dan vervalt het recht op bekostiging van die Rit.
- 4.5 Minimaal 4 weken voor de exploitatiestart organiseert de Gemeente een acceptatietest waarbij de datacommunicatie tussen Vervoerder en de Gemeente volledig operationeel dient te zijn (zowel via de BCT als via de app). Voertuiggegevens en NAW-gegevens van de chauffeurs dienen op dat moment bij de Gemeente bekend te zijn. De Vervoerder dient volledig mee te werken aan deze test.

5. Eisen aan het vervoer

- 5.1 De Reiziger is verplicht zich in de taxi te legitimeren door middel van de door de Gemeente uitgegeven Taxipas plus een geldig legitimatiebewijs, omdat de Taxipas persoonsgebonden is. Vervoerder verplicht zich ertoe dat de taxichauffeurs controleren of de legitimatie overeenkomt met de gegevens op de door de Gemeente verstrekte Taxipas en horen bij de geboekte Rit. Wanneer de chauffeur niet kan vaststellen dat de persoon die zich wil laten vervoeren de Reiziger is voor wie de Rit is geboekt, vervalt het recht op bekostiging van de Rit.
- 5.2 Een zitplaats moet worden gegarandeerd. Het is niet toegestaan passagiers staand te vervoeren.
- 5.3 Vervoerder moet voor 1 januari 2024 en vervolgens voor de duur van de overeenkomst met de Gemeente beschikken over een geldig TX-certificaat. Dit certificaat moet zijn afgegeven op basis van het TX-Keur reglement voor taxibedrijven mét personeel en voor alle voertuigen die de Vervoerder inzet op de opdracht van de Gemeente;

- 5.4 Indien het vervoer wordt uitgevoerd 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 zitplaatsen (onder andere qua afmetingen en beenruimte). Wanneer een voertuig (bijvoorbeeld een MPV) beschikt over drie gelijkwaardige, naast elkaar geplaatste zitplaatsen (qua afmetingen en beenruimte overeenkomend met een reguliere zitplaats in een personenauto of 8-persoonsbus) is het toegestaan drie personen naast elkaar te vervoeren.
- 5.5 Indien de Rit vanwege technische mankementen niet voltooid kan worden, draagt Vervoerder per ommegaande zorg voor vervangend vervoer en wordt de Reiziger met zo min mogelijk vertraging alsnog naar de gewenste plaats van bestemming gebracht.
- 5.6 Vervoerder mag, indien mogelijk, combinatieritten met verschillende Reizigers organiseren. Bij een combinatie rit mag de reistijd van elke individuele Reiziger maximaal vijftien minuten langer duren dan de reistijd bij rechtstreeks vervoer.
- 5.7 In sommige gevallen moet een Reiziger gebruik maken van een hulpmiddel. Vervoerder is verplicht kosteloos medewerking te verlenen aan het gebruik en het vervoer van het hulpmiddel (rollator, vouwrolstoel e.a.); De Reiziger dient zelf te voorzien in het hulpmiddel.
- 5.8 Reiziger mag kosteloos handbagage meenemen met een maximale omvang van 55 x 35 x 15 cm. Daarnaast mag een Reiziger een koffer van maximaal 10 kilo kosteloos meenemen. Ook een vouwfiets die binnen deze afmetingen valt mag de Reiziger kosteloos meenemen;
- 5.9 Soho-, blindengeleidehonden of andere hulphonden (als zodanig herkenbaar), alsmede 1 kind t/m 4 jaar oud reizen gratis mee met de Reiziger.
- 5.10 Het zittend rolstoelvervoer dient te gebeuren conform de code 'Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden' zoals beheerd door het kenniscentrum "Vast = beter".
- 5.11 Reiziger mag zijn scootmobiel kosteloos meenemen (alleen in een rolstoelvoertuig);
- 5.12 De Vervoerder verklaart zich bereid, gedurende de looptijd van het contract, aan te sluiten bij eventueel in de toekomst tot stand komende voorschriften of normen voor veiligheid en rolstoelsystemen.
- 5.13 Vervoerder conformeert zich aan de geldende richtlijnen van het RIVM (bijvoorbeeld rondom Covid 19);
- 5.14 Een Reiziger moet een Rit kunnen boeken met een vooraf afgesproken ophaaltijd of een vooraf afgesproken aankomsttijd op locatie. Bij een Ritboeking op aankomsttijd garandeert de Vervoerder dat de Reiziger maximaal 15 minuten voor de afgesproken afzettijd op bestemming is en nooit later dan de afgesproken afzettijd.

6. Eisen aan de chauffeurs

Elke chauffeur:

- 6.1 Beschikt over een geldig EHBO-diploma of is in het bezit van het certificaat Levensreddend handelen, afgegeven door een door het Rode Kruis erkende instelling.
- 6.2 Verricht geen medische handelingen anders dan waarvoor hij/zij bevoegd is.
- 6.3 Is verantwoordelijk voor het op juiste wijze vastzetten van kinderstoeltjes van meereizende kinderen.
- 6.4 Hebben een training gevolgd in het kader van 'het nieuwe rijden' of een daarmee ten minste gelijkwaardige training;

- 6.5 Dragen zorg voor het openen en sluiten van de portieren, het in- en uitladen van de bagage en het vergezellen van de Reizigers van het vertrekadres naar het voertuig en van het voertuig naar het aankomstadres.

7. Eisen aan voertuigen

Alle voertuigen

- 7.1 Dienen zowel aan de binnenzijde als aan de buitenzijde schoon en representatief te zijn (geen schades, verschillende kleuren van carrosseriedelen etc.).
- 7.2 Dienen elke Reiziger zicht naar buiten te bieden.
- 7.3 Moeten te allen tijde zijn voorzien van een gevulde verbandtrommel, goedgekeurde brandblusser, noodhamer, gordelsnijder en een veiligheidshesje voor elke inzittende.
- 7.4 Moeten in de periode november-maart voorzien zijn van winterbanden of all-weatherbanden met een minimale profieldiepte van 4mm.
- 7.5 Moeten minimaal voldoen aan de Euro 6 norm.
- 7.6 Indien voertuigen worden ingezet voor het zittend vervoeren van Reizigers in een (elektrische) rolstoel moet het voertuig zijn voorzien van een liftvoorziening.
- 7.7 Wanneer voor het rolstoelvervoer geen bussen maar bestelauto's (bijvoorbeeld VW Caddy of gelijkwaardig) worden gebruikt, mogen deze zijn voorzien van een slipvaste hellingbaan.

8. Begeleiding en medereizigers

- 8.1 De Gemeente bepaalt bij de indicatiestelling of een Reiziger tijdens het reizen begeleid moet worden. Wanneer een Reiziger wordt geïndiceerd voor vervoer mét een begeleider, mag deze Reiziger niet zonder de geïndiceerde begeleider reizen. Deze indicatie blijkt uit de gegevens op de Taxipas.
- 8.2 Deze geïndiceerde begeleider reist gratis mee en betaalt geen eigen bijdrage.
- 8.3 Voor de geïndiceerde begeleider geldt dat deze twaalf jaar of ouder moet zijn.

9. Eisen ten aanzien van de klachtenregeling

- 9.1 Vervoerder beschikt over een transparante, laagdrempelige klachtenprocedure.
- 9.2 Vervoerder informeert Reizigers via zijn website over de klachtenprocedure.
- 9.3 Vervoerder handelt klachten binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht af.
- 9.4 Gemeente ontvangt per kwartaal een digitaal overzicht van het klachtenregister.
- 9.5 De Vervoerder houdt een klachtenregister bij waarbij het volgende geregistreerd wordt:
- Pasnummer van de persoon die de klacht heeft ingediend
 - Datum van indiening van de klacht
 - Datum van afhandeling van de klacht
 - Omschrijving van de klacht
 - Op welke wijze en met welk resultaat de ingediende klacht is afgehandeld.

10. Vergoedingen en tarieven

- 10.1 Enkel een door de Gemeente toegelaten Vervoerder heeft recht op bekostiging van het door hem aangenomen/uitgevoerde Taxivervoer;
- 10.2 Enkel Ritten die voldoen aan de eisen en voorwaarden in de Inkoopdocumenten en die zijn gereden voor Reizigers met een actieve Taxipas en voldoende reisbudget, komen in aanmerking voor bekostiging door de Gemeente.
- 10.3 De vergoeding die de Gemeente beschikbaar stelt bestaat uit een vast starttarief per Rit + een vergoeding per beladen kilometer. De beladen kilometers worden berekend met de routeplanner Easy Travel, versie 2022 met de instellingen zoals aangegeven in bijlage 7. Gemeente zijn gerechtigd de te gebruiken versie van Easy Travel aan te passen wanneer er nieuwere versie uitgebracht wordt.
- 10.4 De vergoedingen staan in tabel 1 en gelden per Rit. Dat wil zeggen dat een eventueel combinatievoordeel (tegelijkertijd uitvoeren van meerdere Ritten) voor de Vervoerder is;
- 10.5 De vergoeding voor rolstoelvervoer wordt enkel uitgekeerd indien de Reiziger die wordt vervoerd geïndiceerd is voor rolstoelvervoer.
- 10.6 De Gemeente accepteert na gunning op geen enkele wijze een heronderhandeling over de tarieven.
- 10.7 De Reiziger betaalt een vervoersbijdrage per rit. De Gemeente int deze bijdrage;
- 10.8 Het is niet toegestaan reizigers een vergoeding (zowel als in natura als financieel) toe te kennen voor het boeken van één of meer Ritten.
- 10.9 De tarieven zijn conform 'prijspeil 2023' en worden voor het eerst op 1 januari 2024 geïndexeerd op basis van de NEA-index.
- 10.10 De vermelde tarieven zijn all-in tarieven, dus inclusief alle bijkomende kosten maar exclusief btw.
- 10.11 De vergoeding aan de Vervoerders is door elke Vervoerder individueel real-time te volgen via het ICT-systeem van de Gemeente. Uitbetaling geschiedt per kalendermaand achteraf.
- 10.12 Alleen Ritten met een maximale lengte van 25 kilometer en binnen een straal van 25km rond de woning van de Reiziger komen voor bekostiging door de Gemeente in aanmerking. Reizigers mogen op eigen kosten verder reizen. Vervoerder mag hiervoor zelf een tarief bepalen. Dit tarief moet duidelijk aangegeven worden op de website van de Vervoerder. De Gemeente communiceert deze tarieven ook met de Reizigers. Deze tarieven mogen eenmaal per jaar aangepast worden eerst nadat de Gemeente hiervan op de hoogte is gesteld. De Reiziger moet de meerprijs van ritten langer dan 25 kilometer zelf voldoen aan de Vervoerder. De Gemeente speelt hier geen rol in. Ritten die in aanmerking komen voor bekostiging door Valys, komen niet voor bekostiging door de Gemeente in aanmerking.
- 10.13 Ritten die niet zijn uitgevoerd, komen niet voor bekostiging in aanmerking.
- 10.14 Uitzondering op artikel 10.13 is een loosmelding. Wanneer een reiziger niet op de afgesproken plek en tijd beschikbaar is en feitelijk niet instapt, moet de Rit "loos" worden gemeld (via de BCT/App). Van een loos-gemelde Rit wordt enkel het starttarief vergoed. Overige vergoedingen (kilometer en kamer-tot-kamer toeslag) worden niet uitgekeerd voor een Rit die is loos gemeld. De loosmelding moet worden gedaan op de locatie en de tijd die hoort bij de geboekte Rit. Loosmeldingen die op een andere locatie en/of tijd worden gelogd, komen niet voor bekostiging in aanmerking.
- 10.15 Op basis van de data die de Vervoerders sturen, registreert Het ICT-systeem van de Gemeente elke geboekte Rit en de uitvoering van die Rit. Boeking en uitvoering worden

getoetst aan de Inkoopdocumenten. Ritten die uitgevoerd worden binnen de kaders van de Inkoopdocumenten worden betaalbaar gesteld. Vervoerder heeft hier real-time inzage in via het ICT-systeem van de Gemeente.

- 10.16 Op basis van de door de Vervoerder aangeleverde data (lopende de maand) stelt de Gemeente na afloop van de kalendermaand een (digitaal) maandoverzicht aan elke Vervoerder beschikbaar. Op het overzicht staat al het door de betreffende Vervoerder in opdracht van de Gemeente gereden vervoer van betreffende maand. Dit overzicht is voorzien van een vergoeding per Rit en een totaaloverzicht van het af te rekenen vervoer. Data die niet beschikbaar zijn voor de Gemeente staan dus ook niet op het overzicht en zijn derhalve ook geen onderdeel van de door de Gemeente aan de Vervoerder te betalen vergoeding.
- 10.17 De Vervoerder heeft na afloop van de maand (na ontvangst van het overzicht van de Gemeente) 5 werkdagen om te reageren op dit overzicht. Wanneer de Vervoerder geen dispuut ten aanzien van (een deel van) het maandoverzicht kenbaar maakt bij de Gemeente binnen genoemde 5 werkdagen, dan wordt het gehele maandoverzicht geacht de instemming van Vervoerder te hebben gekregen. Al het vervoer waarover geen dispuut bestaat kan conform de opgave (maandoverzicht) van de Gemeente door de Vervoerder aan de Gemeente gefactureerd worden.
- 10.18 Voor zover er een dispuut bestaat over (een deel van) een door de Gemeente aangeleverd maandoverzicht, is het aan de Gemeente en de Vervoerder om dit dispuut op te lossen alvorens het betreffende deel van het vervoer aan de Gemeente gefactureerd kan worden.
- 10.19 De vervoerder stuurt elke maand achteraf 3 facturen, te weten een factuur aan de gemeente Barendrecht, een factuur aan de gemeente Ridderkerk en een factuur aan de gemeente Albrandswaard;
- 10.20 Diegene die de Rit aanneemt zorgt er voor dat de Rit wordt uitgevoerd en krijgt de Rit vergoed door de Gemeente. Het onderling uitwisselen van Ritten tussen Vervoerders is toegestaan. Het is niet toegestaan een Rit uit te laten voeren door een vervoerder die niet is toegelaten door de Gemeente.

Tabel 1: vergoedingen per Rit

Type voertuig	Personenauto/bus	Rolstoelbus
Starttarief	€ 8,50	€ 12,-
Km-tarief	€ 1,95	€ 2,30
Toeslag kamer tot kamer	€ 5,-	€ 5,-

11. Privacy

De Vervoerder verbindt zich er jegens de Gemeente en de Reiziger toe persoonsgegevens te verwerken overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensverwerking. Bij beëindiging van het contract zal de Vervoerder alle actuele en historische persoonsgegevens aangaande deze opdracht binnen de eigen administratie uitwissen dan wel vernietigen. Persoonsgegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de opdracht, mogen ook alleen voor dat doel worden gebruikt. Deze gegevens worden nooit aan derden ter beschikking gesteld.

12. Boete en sancties

Wanneer de Gemeente op enig moment constateert dat een toegelaten Vervoerder niet (meer) voldoet aan de eisen zoals beschreven in dit document, dan is de Gemeente gerechtigd een boete op te leggen. Deze boete bedraagt in beginsel € 5.000,- per geval tenzij de redelijkheid en billijkheid een lagere, dan wel hogere boete vereist. Bovenstaande boete wordt jaarlijks geïndexeerd conform de NEA-index.

Wanneer een toegelaten Vervoerder bij herhaling niet bereikbaar is om Ritopdrachten aan te nemen of een Rit weigert uit te voeren, kan de Gemeente naast het opleggen van bovengenoemde boete, de bekostiging van het Taxivervoer aan deze Vervoerder tijdelijk opschorten dan wel de overeenkomst met de Vervoerder ontbinden.

Indien een Vervoerder oneigenlijk gebruik van het Taxivervoer toestaat of faciliteert en/of één of meer Ritten declareert die niet door een Reiziger zijn gemaakt of in het geheel niet zijn gemaakt, en/of personen anders dan de Reiziger die hoort bij het reizigersnummer waarvoor een Rit is geboekt laten reizen op het reizigersnummer (budget) van een Reiziger, dan heeft de Gemeente het recht bovengenoemde boete in rekening te brengen alsmede de overeenkomst met de Vervoerder te ontbinden.

De Gemeente is gerechtigd eventuele boetes direct in mindering te brengen op de aan Vervoerder verschuldigde vergoedingen voor de geleverde dienstverlening.