



EU aanbesteding
Vervoercentrale ZOOV
Bestek perceel 1
3 januari 2023
Zaaknummer 2127382

Inhoud

Inhoud.....	2
1 Begrippenlijst	5
2 Beschrijving Opdracht.....	9
2.1 Inleiding en doel van de aanbesteding	9
2.2 Scheiding regie en vervoer.....	9
2.3 Vervoervormen: ZOOV Op Maat en Routevervoer	11
2.3.1 ZOOV Op Maat	12
2.3.2 Routevervoer ZOOV	12
2.4 Samenvoeging opdrachten en opdeling in percelen.....	13
2.4.1 Percelen.....	14
2.5 Vervoercentrale ZOOV	14
2.6 Vervoerders van ZOOV.....	15
2.7 Reizigersgroepen.....	16
2.8 Omvang van de opdracht.....	17
2.9 Looptijd van de Overeenkomst.....	18
3 Beschrijving inschrijvingsprocedure	19
3.1 Motivatie type aanbestedingsprocedure.....	19
3.2 Planning aanbestedingsprocedure.....	19
3.3 Digitaal aanbesteden	19
3.4 Nota van inlichtingen	20
3.5 Klachtenloket	21
3.6 Wijze van indienen van de Inschrijving	21
3.6.1 Indienen van de Inschrijvingen.....	21
3.6.2 Opening van de Inschrijvingen	21
3.6.3 Voorwaarden Inschrijving.....	21
3.6.4 Checklist inhoud Inschrijving.....	22
3.6.5 Indienen Inschrijving	22
3.7 Juridisch kader	22
3.7.1 Voorwaarden voor Inschrijving	23
3.7.2 Schadeloosstelling	24
3.7.3 Zorgvuldigheid.....	24
3.7.4 Voorbehoud niet-gunning	24
3.8 Prijsinvalformulier.....	25
3.9 Plan van Aanpak.....	25
4 Beschrijving beoordelingsprocedure	29
4.1 Beoordelingsprocedure.....	29
4.1.1 Fase 1: Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	29
4.1.2 Fase 2: Beoordeling gunningcriterium	29
4.1.3 Fase 3: Afronding oordeel	31
4.1.4 Fase 4: Bezwaar maken tegen de gunningsbeslissing	32
4.2 Procedure van verificatie en contractsluiting	33
5 Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	34
5.1 Bewijsstukken	34
5.2 Uitsluitingsgronden	34
5.2.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument	34

5.2.2	Gedragsverklaring Aanbesteding	35
5.2.3	Bewijs van inschrijving nationale beroeps-/ handelsregister	35
5.2.4	Verklaring Russische betrokkenheid	35
5.3	Geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht.....	36
5.3.1	Verzekeringen.....	36
5.3.2	Kwaliteitsborging.....	36
5.3.3	Financiële en economische draagkracht	36
5.4	Geschiktheidseisen met betrekking tot technische- en beroepsbekwaamheid	36
5.4.1	Kerncompetenties	36
5.4.2	Beroepskwalificaties.....	38
5.5	Overige informatie	38
5.5.1	Juridische bindingen	38
5.5.2	Zelfstandig en Combinaties	38
5.5.3	Hoofd- en Onderaannemer	39
6	Lijst van eisen.....	40
6.1	Algemeen	40
6.1.1	Taken van de Vervoercentrale	40
6.1.2	Eisen ten aanzien van personeel	40
6.1.3	ZOOV Op Maat	41
6.1.4	Routevervoer.....	42
6.1.5	Touringcarvervoer	43
6.1.6	Begeleiding in Routevervoer	43
6.1.7	Vervoer van rolstoelen en scootmobielen	43
6.1.8	Hulpmiddelen	43
6.1.9	Transportrolstoel.....	44
6.1.10	ZOOV Bedrijfsschool	44
6.2	Beheer van de gegevens van de Reizigers	44
6.2.1	Invoeren en wijzigen van gegevens van de reizigers.....	45
6.2.2	Client- en pasnummers	45
6.2.3	Kennismakingsgesprek en -formulier leerlingenvervoer.....	47
6.3	Registreren van de vervoervragen	47
6.3.1	ZOOV Op Maat	47
6.3.2	Routevervoer.....	53
6.3.3	Touringcarvervoer	54
6.4	Plannen van het vervoer	54
6.4.1	ZOOV Op Maat	54
6.4.2	Routevervoer.....	58
6.4.3	Touringcarvervoer	64
6.4.4	Routevervoer onder regie van Vervoerder	65
6.4.5	Planning Routevervoer tot 1 augustus 2024	66
6.5	Bewaken en begeleiden van de uitvoering van het vervoer	66
6.5.1	ZOOV Op Maat	67
6.5.2	Routevervoer.....	67
6.5.3	Touringcarvervoer	68
6.5.4	Datacommunicatie tussen Vervoercentrale en voertuigen	68
6.5.5	Datacommunicatie tussen de Vervoercentrale en de Vervoerders	70
6.6	Klanttevredenheid.....	70
6.7	Klachtafhandeling	70
6.8	Databeheer en -overdracht.....	71

6.9	Coaching en begeleiding van de Vervoerders	72
6.10	Adviseren van de Opdrachtgever	72
6.11	Communicatiekanalen van de Vervoercentrale	74
6.11.1	Reizigersportaal	74
6.11.2	Vervoerdersportaal	77
6.11.3	Opdrachtgeversportaal	78
6.11.4	Beheerportaal	79
6.12	Innen van bijdragen van Reizigers per incasso of factuur	79
6.13	Social Return	80
6.14	Eisen met betrekking tot persoonsgegevens en privacy	81
6.15	Implementatieplan	81
6.16	Vergoeding	82
6.16.1	Algemeen	82
6.16.2	Eenmalige implementatievergoeding	83
6.16.3	Vaste maandvergoeding ZOOV Op Maat	83
6.16.4	Vaste maandvergoeding Routevervoer	83
6.16.5	Variabele maandvergoeding ZOOV Op Maat	84
6.16.6	Variabele maandvergoeding Routevervoer	85
6.16.7	Facturering	87
6.16.8	Boeteregeling	87
6.17	Bijzondere situaties	87
	Bijlagen	89

Bijlage 1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Bijlage 2	Verklaring Russische betrokkenheid
Bijlage 3	Opgave referentieprojecten
Bijlage 4	Uitvoeringsverklaring Onderaannemer
Bijlage 5	Concerngarantie
Bijlage 6	Prijsinvulformulier
Bijlage 7	Algemene Inkoopvoorwaarden Achterhoekse Gemeenten voor leveringen en diensten 2017 (AIAG 2017)
Bijlage 8	Concept Overeenkomst
Bijlage 9	Verwerkersovereenkomst
Bijlage 10	Rooster ZOOV Op Maat
Bijlage 11	Routes per deelperceel
Bijlage 12	Diensten Touringcarvervoer
Bijlage 13	Format databestanden
Bijlage 14	Klachtenregeling ZOOV januari 2021
Bijlage 15	Bouwblokken SROI Oost-Nederland

1 Begrippenlijst

Aanbestedingsdocument(en)	Alle schriftelijke documentatie die de Opdrachtgever ten behoeve van deze aanbesteding beschikbaar stelt aan geïnteresseerden.
Basispunt	Een (fictief) geografisch start- en eindpunt dat gehanteerd wordt bij het bepalen vanuit welke plek de ingeroosterde voertuigen hun Dienst voor ZOOV Op Maat starten en eindigen.
Beheerportaal	Wijze waarop de Opdrachtgever communiceert met de Vervoercentrale.
Beladen uurtarief	De inschrijfprijs per beladen uur per voertuigtype per deelperceel van het Routevervoer.
Beschikbaarheidstarief	De inschrijfprijs per uur per voertuigtype per deelperceel van ZOOV Op Maat of de inschrijfprijs per uur per deelperceel voor het Touringcarvervoer.
Bestek	Dit Aanbestedingsdocument waarin de opdracht, en de wijze waarop deze Opdracht verstrekt wordt, wordt beschreven en toegelicht. Door middel van dit document en eventuele andere Aanbestedingsdocumenten wordt geïnteresseerden gevraagd een Inschrijving in te dienen.
Combinant	Een ieder die deel uitmaakt van de inschrijvende Combinatie.
Combinatie	Een natuurlijk of rechtspersoon die als samenwerkingsverband van twee of meer Ondernemers op deze Opdracht inschrijven als één Inschrijver.
Dienst	Tijd gedurende welke voertuig en chauffeur worden ingezet.
Geschiktheidseisen	De gestelde eisen aan de geschiktheid van de Inschrijver.
Hoofdaannemer	Ondernemer die onderdelen van de Opdracht uitbesteedt aan een of meer Onderaannemers.
Implementatie	De periode na de gunning en voor de start van de uitvoering van de Opdracht. In deze periode bereiden de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever de uitvoering van de Opdracht voor.
Inschrijver	Natuurlijke of rechtspersoon die een Inschrijving indient. Inschrijver kan een zelfstandige Ondernemer zijn die zelfstandig inschrijft, hij kan een Ondernemer zijn die als Hoofdaannemer met Onderaannemers inschrijft en hij kan een Combinatie van Ondernemers zijn die inschrijft.
Inschrijving	Een door Inschrijver ingediende offerte naar aanleiding van de in de Aanbestedingsdocumenten vermelde Opdracht.
Klanttevredenheid	De uitkomsten van de klanttevredenheidsonderzoeken (KTO).
Midibus	Touringcar met een capaciteit van 22-28 zitplaatsen.
Nota van inlichtingen	Document waarin de geanonimiseerde vragen en antwoorden op vragen van geïnteresseerden zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen van het Bestek en/of andere Aanbestedingsdocumenten. De Nota van inlichtingen maakt integraal en bindend onderdeel uit van de Aanbestedingsdocumenten en prevaleert boven het Bestek en/of andere Aanbestedingsdocumenten.

Omrijdtijd	De extra tijd bovenop de directe reistijd die is toegestaan om Ritten te kunnen combineren.
Onderaannemer	Een Ondernemer die in opdracht van een Opdrachtnemer (Hoofdaannemer), zonder voor hem in dienst te zijn, onderdelen van de Opdracht uitvoert.
Ondernemer	Elke natuurlijke of rechtspersoon, elk openbaar lichaam of elke combinatie van deze personen en/of lichamen die diensten op de markt aanbiedt.
Opdracht	De Opdracht betreft het uitvoeren van de werkzaamheden van de Vervoercentrale.
Opdrachtgever	De rechtspersoon die de Opdracht aanbesteed en de Opdracht verleent. In dit geval gemeente Winterswijk, team ZOOV Beheer, namens de gemeenten Aalten, Berkelland, Bronckhorst, Doetinchem, Oost Gelre, Oude IJsselstreek, Winterswijk, andere (zorg-)organisaties etc.
Opdrachtgevers van ZOOV	De gemeenten Aalten, Berkelland, Bronckhorst, Doetinchem, Oost Gelre, Oude IJsselstreek, Winterswijk, andere (zorg-)organisaties etc. namens welke de Opdrachtgever handelt.
Opdrachtgeversportaal	Wijze waarop Opdrachtgevers van ZOOV communiceren met de Vervoercentrale.
Opdrachtnemer	De Inschrijver met wie, op basis van deze aanbesteding, een Overeenkomst is gesloten voor deze Opdracht.
Overeenkomst	De Overeenkomst naar aanleiding van deze aanbesteding gesloten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met als doel gedurende een overeengekomen periode de voorwaarden vast te leggen inzake de uitvoering van het vervoer.
Personenauto	Voertuig, model middenklasse (C-, D- of E-segment,; geschikt voor het vervoeren van minimaal 3 Reizigers, waarbij rekening moet worden gehouden met maximaal 2, maar indien gewenst door de Opdrachtgever 3 Reizigers, op de achterbank.
Reiziger	Persoon die gebruik mag maken of maakt van het vervoer van ZOOV.
Reizigersbijdrage	Bedrag in euro's dat de Reiziger per Rit betaalt.
Reizigersmanagementsysteem	Een back officesysteem waarin de gegevens van de reizigers zijn vastgelegd, dat realtime gekoppeld is met het Reizigersportaal, het Opdrachtgeversportaal, het Beheerportaal en de planningsoftware van de Vervoercentrale.
Reizigersportaal	Wijze waarop Reizigers van ZOOV en/of hun ouders/verzorgers communiceren met de Vervoercentrale.
Rit	Het deel van de Route en de tijdsduur vanaf waar de Reiziger het vervoermiddel betreedt tot het punt waar deze Reiziger het vervoermiddel weer verlaat.
Rolstoelbus	een hoge taxibus, geschikt voor het vervoeren van maximaal 8 Reizigers waarvan minimaal 2 rolstoelplaatsen of plek voor 1 scootmobiel.
Rooster	Door de Vervoercentrale op te stellen schema waarin de door Vervoerders te leveren Diensten (voertuigen en chauffeurs) zijn vastgelegd.

Route	Definitie van de (geplande) tijdstippen en locaties waarop Reizigers in- en uitstappen. Een route start bij het eerste instapadres en eindigt op het laatste uitstapadres.
Routevervoer	Vervoer van één of meer Reizigers die in min of meer vaste frequentie en samenstelling reizen tussen hun woonadres en een activiteitenlocatie (school, zorginstelling, werkvoorziening).
Statusmeldingen	Uitwisseling van uitvoeringsgegevens vanuit het voertuig naar de Vervoercentrale die de actuele status van een Rit aangeeft.
Stiptheid	De mate waarin de daadwerkelijke tijdstippen van de uitvoering van Ritten afwijkt van de geplande en/of afgesproken tijdstippen.
Taxibus (hoge taxibus)	Voertuig geschikt voor het vervoer van maximaal 8 Reizigers, met stahoogte.
Taxibus (lage taxibus)	Voertuig geschikt voor het vervoer van maximaal 8 Reizigers, zonder stahoogte.
Terugbelservice	Dienst waarbij de reiziger (kort voor het ophaalmoment) wordt geïnformeerd over het daadwerkelijke ophaalmoment.
Touringcar	Autobus met een capaciteit van 50-55 zitplaatsen.
Touringcarvervoer	Vervoer van groepen Reizigers met behulp van een Touringcar. Binnen deze Opdracht betreft dit groepen die doorgaans in min of meer vaste frequentie en samenstelling reizen, meestal tussen een school en gym-/zwemlocatie.
Uitsluitingsgrond	Kwalitatieve maatstaven (criteria) die zien op omstandigheden die de (persoon van de) Inschrijver betreffen en die diens uitsluiting van deelname aan de aanbestedingsprocedure kunnen rechtvaardigen.
Vervoercapaciteit	Het (maximaal) benodigde aantal voertuigen en chauffeurs opgenomen in het Rooster of Vervoerplan.
Vervoercentrale	Organisatie die de operationele regie (ritreservering, planning, rittoedeling en aansturing van voertuigen en chauffeurs) voert over het vervoer van ZOOV, gericht op een efficiënte uitvoering in het belang van de opdrachtgever(s) en die tevens een informerende en adviserende functie heeft richting de Reizigers.
Vervoerder	Organisatie die zorgt voor het vervoeren van Reizigers aangestuurd door de Vervoercentrale.
Vervoerdersportaal	Web-applicatie van de Vervoercentrale waarin de Vervoerder chauffeur- en voertuiggegevens moet invoeren en Routes kan inzien en vullen.
Vervoerplan	Door de Vervoercentrale op te stellen schema waarin de door Vervoerders uit te voeren Routes (voertuigen en chauffeurs) zijn vastgelegd.
Verwerkersovereenkomst	Overeenkomst als bedoeld in artikel 28, derde lid, van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, tussen de verwerkings-verantwoordelijke en de verwerker.
Vooraanmeldtijd	Het verschil in tijd tussen het moment van ritreservering en gewenste rituitvoering.

Vraagafhankelijk vervoer	Vervoer op afroep dat wordt uitgevoerd indien deze door de Reiziger vooraf wordt gereserveerd bij de Vervoercentrale.
Warme terugbelservice	De chauffeur belt persoonlijk circa 5 minuten voor de verwachte aankomst van het voertuig de Reiziger om te zeggen dat het voertuig binnen korte tijd voorrijdt.
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning.
Wmo-indicatie	Het besluit van of namens een gemeente waarin de aanspraak op vervoer vanuit de Wmo is vastgesteld.
ZOOV Op Maat	Vraagafhankelijk vervoersysteem van ZOOV.
ZOOV Beheer	Gezamenlijke beheerorganisatie voor het doelgroepenvervoer van zeven Achterhoekse gemeenten, organisatorisch onderdeel van de Opdrachtgever, gemeente Winterswijk.

2 Beschrijving Opdracht

2.1 Inleiding en doel van de aanbesteding

Doel van deze aanbesteding is het inkopen van de Vervoercentrale die de operationele regie voert over al het vervoer van ZOOV.

De aanbestedende dienst en tevens Opdrachtgever is de gemeente Winterswijk, team ZOOV Beheer, namens de gemeenten Aalten, Berkelland, Bronckhorst, Doetinchem, Oost Gelre, Oude IJsselstreek, Winterswijk, eventueel andere (zorg-)organisaties etc. ZOOV Beheer is de gezamenlijke uitvoeringsorganisatie voor het doelgroepenvervoer van deze zeven Achterhoekse gemeenten. Dit team is organisatorisch onderdeel van de gemeente Winterswijk.

Gekozen is voor een Europese aanbesteding volgens de openbare procedure. Bij deze procedure kunnen alle belangstellende Ondernemers, naar aanleiding van de publicatie van deze Opdracht door het Bureau voor publicaties van de Europese Unie, het Bestek met eventuele bijlagen downloaden en een Inschrijving doen. De documenten voor deze aanbesteding worden beschikbaar gesteld via TenderNed.

De Opdrachtgever verwijst nadrukkelijk naar de Algemene Inkoopvoorwaarden. Met het doen van een Inschrijving conformeert men zich aan de Algemene Inkoopvoorwaarden Achterhoekse Gemeenten voor leveringen en diensten (AIAG2017) die als bijlage 7 deel uitmaken van dit Bestek en van toepassing zijn op deze Opdracht.

2.2 Scheiding regie en vervoer

Bij ZOOV is er een scheiding tussen de regie op het vervoer, die wordt verzorgd door de Vervoercentrale ZOOV, en de uitvoering van het vervoer. De Inschrijver stemt door in te schrijven onvoorwaardelijk en onherroepelijk in met de in deze paragraaf opgenomen voorwaarden die de scheiding tussen regie en vervoer moeten borgen.

Onafhankelijke positie van de Vervoercentrale

Tegelijkertijd met deze aanbesteding wordt ook de uitvoering van het Routevervoer aanbesteed. De Opdracht voor de Vervoercentrale, die start op 1 januari 2024, wordt eerst gegund. Daarna wordt de opdracht voor het Routevervoer gegund. Een (eventuele) inschrijving op de aanbesteding Routevervoer van de partij die de Opdracht voor de Vervoercentrale vanaf 1 januari 2024 heeft verkregen, wordt bij de aanbesteding van het Routevervoer terzijde gelegd. Een Vervoerder van ZOOV kan alleen de Opdracht voor de Vervoercentrale krijgen, nadat hij zijn opdracht als Vervoerder van ZOOV aan Opdrachtgever heeft teruggegeven. Een Opdrachtnemer mag en kan dus niet zowel de opdracht voor het vervoer van ZOOV Op Maat of het Routevervoer als ook voor de Vervoercentrale hebben.

Redenen daarvoor zijn onder meer:

- De Opdrachtgever wil borgen dat de Vervoercentrale vanuit een onafhankelijk positie volledig acteert vanuit de belangen van de gemeenten. De Achterhoekse gemeenten hebben twee doelen geformuleerd:
 - Enerzijds een afname van het doelgroepenvervoer door een groter beroep op de zelfredzaamheid van mensen en meer maatwerk per individu.
 - Anderzijds een meer efficiënte organisatie van het (doelgroepen-)vervoer.
- De Opdrachtgever verwacht dat de Vervoercentrale deze belangen optimaal behartigt. Het belang om het vervoervolume te laten dalen is strijdig met een eventueel belang van de Vervoercentrale bij het geheel of gedeeltelijk zelf uitvoeren van het vervoer.

- De Opdrachtgever wil dat de Vervoercentrale haar ondersteunt bij het contractbeheer over het vervoer. De Vervoercentrale stuurt in het operationele proces Vervoerders aan, ziet namens de Opdrachtgever toe op en adviseert de Opdrachtgever over te nemen maatregelen naar aanleiding van de geleverde prestaties. Dat de Vervoercentrale zelf ook (een deel van) het vervoer uitvoert, zou zich hiermee niet verhouden.
- De Opdrachtgever wil een onafhankelijke toedeling van vervoer over de Vervoerders. Indien de Vervoercentrale ook – direct of indirect - een deel van het vervoer gaat verzorgen ontstaat (het risico op) (schijn van) belangenverstrengeling met de betrekking tot deze toedeling.
- De Opdrachtgever wil dat de Vervoercentrale haar adviseert bij de inkoop van vervoer. De Vervoercentrale geeft input voor de Aanbestedingsdocumenten voor vervoer.

De partij die het contract voor de uitvoering van de Vervoercentrale gegund heeft gekregen, heeft ermee ingestemd dat zij niet inschrijft op de aanbesteding(en) van vervoer dat valt onder haar regietaak en dat, bij overtreding hiervan, de betreffende inschrijving op de aanbesteding van vervoer terzijde wordt gelegd.

Onafhankelijkheidscriterium

De Opdrachtgever wil dat de Vervoercentrale onafhankelijk opereert van de Vervoerders. Daartoe hanteert de Opdrachtgever het volgende criterium (hierna het Onafhankelijkheidscriterium genoemd):

Aan het Onafhankelijkheidscriterium wordt voldaan als:

- de Vervoercentrale, of een partij die een direct of indirect belang heeft in de Vervoercentrale, geen direct of indirect belang heeft bij vervoeromzet voor een (te contracteren) Vervoerder dat naar oordeel van de Opdrachtgever de onafhankelijkheid van de Vervoercentrale aantast;

en:

- er geen relatie is tussen enerzijds de Vervoercentrale, of een partij die een direct of indirect belang heeft in de Vervoercentrale, en anderzijds een (te contracteren) Vervoerder, of een partij die een direct of indirect belang heeft in de Vervoerder, die naar oordeel van de Opdrachtgever de onafhankelijkheid van de Vervoercentrale aantast.

De bewijslast dat aan het Onafhankelijkheidscriterium wordt voldaan, rust bij de Vervoercentrale en bij de inschrijvers aan wie de Opdrachtgever voornemens is het vervoer te gunnen en opdrachtnemers aan wie een opdracht voor het vervoer is gegund.

Als de Opdrachtgever vindt dat niet wordt voldaan aan het Onafhankelijkheidscriterium, zal de Opdrachtgever een Inschrijving terzijde leggen.

De Vervoercentrale zal zo spoedig mogelijk nadat zij weet aan welke opdrachtnemers de Opdrachtgever een voornemen tot gunning kenbaar heeft gemaakt, de Opdrachtgever informeren over mogelijke relaties die relevant kunnen zijn in het kader van het Onafhankelijkheidscriterium.

De Opdrachtgever zal indien zij daartoe naar aanleiding van het Onafhankelijkheidscriterium aanleiding ziet, na de mededeling van de gunningsbeslissing bewijsstukken en een toelichting vragen bij de Vervoercentrale en bij de inschrijver(s) voor de vervoeropdracht aan wie zij een voornemen tot gunning kenbaar heeft gemaakt. De Vervoercentrale en deze inschrijver(s) verlenen hun volledige medewerking hieraan. Vervolgens zal de Opdrachtgever beoordelen of naar haar oordeel voldaan wordt aan het Onafhankelijkheidscriterium. Indien de Opdrachtgever voornemens is te oordelen dat niet aan het Onafhankelijkheidscriterium voldaan wordt, zal zij – alvorens dat definitief te besluiten – de Vervoercentrale en de betreffende inschrijver(s) in de gelegenheid stellen binnen een redelijke termijn schriftelijk te reageren op de aan dat voornemen ten grondslag liggende redenen.

Als de Opdrachtgever na die reactie van oordeel blijft dat niet voldaan wordt aan het Onafhankelijkheidscriterium, legt zij de betreffende inschrijving terzijde. Indien de betreffende inschrijver daar

tegen in rechte wenst op te komen, rust op haar de bewijslast dat voldaan wordt aan het Onafhankelijkheidscriterium.

Op voorhand noemt de Opdrachtgever een aantal relaties waarin wordt vermoed – tenzij het tegendeel wordt aangetoond waarbij de bewijslast op de Vervoercentrale en/of de Vervoerder(s) rust – sprake te zijn van een situatie die niet voldoet aan het Onafhankelijkheidscriterium:

- Tussen de Vervoercentrale en Vervoerder (of vice versa) bestaat een moeder-dochterrelatie zoals bedoeld in artikel 2:24a BW dan wel de Vervoercentrale en de Vervoerder zijn beide een dochtermaatschappij zoals bedoeld in artikel 2:24a BW van dezelfde rechtspersoon. Het voorgaande geldt eveneens voor eenzelfde verhouding met een natuurlijke persoon.
- Tussen Vervoercentrale en Vervoerder (of vice versa) is sprake van een deelneming zoals bedoeld in artikel 2:24c BW dan wel de Vervoercentrale en de Vervoerder zijn beide door middel van een deelneming zoals bedoeld in artikel 2:24c BW verbonden aan dezelfde rechtspersoon. Het voorgaande geldt eveneens voor eenzelfde verhouding met een natuurlijke persoon.
- De Vervoercentrale of een partij die een direct of indirect belang heeft in de Vervoercentrale ontvangt van de Vervoerder een vergoeding, betaling of tegenprestatie die afhankelijk is van de vervoeromzet van de Vervoerder, bijvoorbeeld vanwege een franchiserelatie.

NB: in bovenstaande voorbeelden wordt vermoed dat niet voldaan wordt aan het Onafhankelijkheidscriterium. Dat wil niet zeggen dat voldaan wordt aan het Onafhankelijkheidscriterium wanneer geen van deze voorbeelden aan de orde is. Deze voorbeelden bevatten dus geen limitatieve beschrijving van gevallen waarin niet aan het Onafhankelijkheidscriterium wordt voldaan.

Overgangsregeling

In verband met de gunning van de opdracht voor het Routevervoer, die ingaat op 1 augustus 2023, geldt er voor de periode van 1 augustus 2023 tot en met 31 december 2023 een overgangsregeling. In die periode kan de situatie ontstaan dat de huidige opdrachtnemer van de Vervoercentrale een of meer deelpercelen van de opdracht voor het Routevervoer gegund krijgt.

In die situatie zullen de Opdrachtgever en de nieuwe Opdrachtnemer van de Vervoercentrale in de periode van 1 augustus 2023 tot en met 31 december 2023 toetsen of de huidige Vervoercentrale:

- het vervoervolume niet onnodig doet toenemen;
- op een juiste en rechtmatige wijze Vervoerders in het operationele proces aanstuurt, toezicht houdt op het operationele proces en hierover adviseert aan de Opdrachtgever;
- het vervoer onafhankelijk toedeelt aan de Vervoerders, zoals beschreven in de bestekken.

2.3 Vervoervormen: ZOOV Op Maat en Routevervoer

De Opdrachtgever maakt onderscheid tussen vraagafhankelijke en routegebonden vervoerbewegingen. In beide gevallen betreft het kleinschalig collectief personenvervoer dat plaatsvindt van deur-tot-deur, kamer-tot-kamer of deur-tot-halte (of v.v.), waarvoor een aanmelding of reservering nodig is bij de Vervoercentrale.

Het vraagafhankelijk vervoer van ZOOV heet ZOOV Op Maat. Het routegebonden vervoer van ZOOV wordt intern aangeduid als Routevervoer ZOOV en extern als ZOOV School, ZOOV Werk, en ZOOV Actief.

Een reiziger kan zowel gebruiker zijn van ZOOV Op Maat als van het Routevervoer. Iemand kan bijvoorbeeld met het Routevervoer van en naar dagbesteding reizen en op een ander moment op familiebezoek gaan met ZOOV Op Maat.

Verschillende reizigersgroepen maken gebruik van het vervoersysteem. Voor iedere reizigersgroep kunnen verschillende vervoervoorwaarden en systeemkenmerken gelden.

2.3.1 ZOOV Op Maat

ZOOV Op Maat is Vraagafhankelijk vervoer. ZOOV Op Maat is voor iedereen toegankelijk. Veel Reizigers hebben een indicatie vanuit de Wmo voor sociaal recreatief vervoer. Het vervoer vindt alle dagen van de week plaats tussen 6.00 en 2.00 uur.

Het vervoer vindt voornamelijk plaats van deur-tot-deur zonder overstap. Dat wil zeggen vervoer tussen een deur van het vertrekadres en deur van het bestemmingsadres. De adressen en tijden worden doorgegeven door de Vervoercentrale. Bij een wooncomplex of flatgebouw zien we de centrale ingang van het wooncomplex voor het betreffende huisnummer, als de deur.

Het vervoer kan op aangeven van de Vervoercentrale ook plaatsvinden van

- kamer-tot-kamer: de chauffeur haalt de Reiziger binnen op bij het vertrekadres en begeleidt de Reiziger tot binnen bij het bestemmingsadres;
- deur-tot-halte: de chauffeur haalt de Reiziger op bij het vertrekadres en brengt deze naar een halte, station of op-/overstappunt;
- halte-tot-deur: de chauffeur haalt de Reiziger op bij een halte, station of op-/overstappunt en brengt deze naar het bestemmingsadres;
- halte-tot-halte: de chauffeur vervoert de Reiziger tussen twee haltes, stations of op-/overstappunten.

De Opdrachtgever kan haltes, stations, op- of overstapplaatsen instellen of afschaffen tijdens de uitvoering van deze Opdracht. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan locaties aan de randen van stadscentra of specifieke locaties bij evenementen.

Een deel van het vervoer heeft een vast repeterend karakter. De Vervoercentrale plant deze Ritten tussen de vraagafhankelijke Ritten. De Vervoercentrale kan ook voor bepaalde Reizigers een Vervoerplan opstellen met Ritten zoveel mogelijk in een vaste structuur.

2.3.2 Routevervoer ZOOV

Het Routevervoer is vervoer van reizigers die in min of meer vaste frequentie reizen tussen hun woonadres en een activiteitenlocatie (bijvoorbeeld school, opvang, zorglocatie, werkvoorziening). Het vervoer concentreert zich op school- of werkdagen in de ochtend en de middag. Het vervoer van leerlingen vindt vrijwel niet plaats in de schoolvakanties.

De in te zetten voertuigen kunnen ook worden ingezet voor ander vervoer voor zover de regiefunctie van het vervoer plaatsvindt door de Vervoercentrale en het vervoer passend is voor de reiziger.

Het vervoer vindt plaats voornamelijk van deur-tot-deur, maar voor een deel van de reizigers van/naar opstapplaatsen.

De Opdrachtgever kan besluiten op- of overstapplaatsen in te stellen of af te schaffen. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan locaties aan de randen van stadscentra of specifieke locaties bij evenementen.

Onder vervoer van deur tot deur wordt verstaan het vervoer en begeleiden vanaf en naar de deur van de woning of de deur van het vertrek- of bestemmingsadres. Wanneer het een wooncomplex of flatgebouw betreft dan vormt de centrale ingang van het wooncomplex, i.c. de centrale benedeningang voor het betreffende huisnummer, de deur.

Voor dit vervoer meldt een Opdrachtgever van ZOOV de reiziger aan bij de Vervoercentrale waarbij wordt aangegeven voor welke verplaatsing en vervoerfrequentie een beschikking is afgegeven, waarna de Vervoercentrale zorg draagt voor de operationele regie over dit vervoer. Dit omvat het opstellen en up-to-date

houden van een zo efficiënt mogelijke planning van het Routevervoer en het verwerken van mutaties die op dit vervoer plaatsvinden.

Iedere reiziger heeft een persoonlijk reizigersprofiel waarin alle noodzakelijke informatie is vastgelegd om de reiziger goed te kunnen vervoeren. De Vervoercentrale geeft informatie die voor de uitvoering van de Rit nodig is, door aan de chauffeur.

Onderdeel van het Routevervoer is ook touringcarvervoer. Dit vervoer omvat het vervoer tussen scholen enerzijds en gym- en zwemlocaties anderzijds.

2.4 Samenvoeging opdrachten en opdeling in percelen

De huidige opdracht voor de Vervoercentrale ZOOV, zoals aanbesteed in 2016 en eindigend op 31 december 2023, was een samenvoeging van gelijksoortige opdrachten van verschillende aanbestedende diensten, namelijk de deelnemende gemeenten. Deze Opdracht is vergelijkbaar met de huidige opdracht voor de Vervoercentrale vervoer. De scope van de Opdracht is echter iets aangepast omdat het beheer over de reizigersgegevens en het gebruik van apps is toegevoegd en bepaalde activiteiten rondom communicatie zijn vervallen. Dit betreft geen onnodige samenvoeging als bedoeld in artikel 1.5 Aanbestedingswet 2012. Deze Opdracht bevat overigens geen andere vormen van samenvoeging dan hiervoor genoemd.

Motivering

Samenhang

Vanuit de visie van de gemeenten is het noodzakelijk de regiefunctie over het tot deze Opdracht behorende vervoer op één centraal punt te beleggen.

Door regievoering van de vervoerbehoefte van de deelnemende gemeenten in één centrale kunnen vervoerstromen in samenhang worden gepland, waardoor volgtijdelijke (en voor zover mogelijk ook gelijktijdige) combinaties zijn te maken. Hierdoor kan eenzelfde voertuig met eenzelfde chauffeur worden ingezet voor het vervoer van verschillende reizigersgroepen. Hierdoor worden vervoerstromen meer in samenhang aangestuurd en uitgevoerd. Dit leidt tot onder meer efficiency, kostenbesparing en flexibiliteit.

De Opdrachtgever kiest voor het schaalniveau van de zeven gemeenten, aangevuld met de in die gemeenten actief zijnde (zorg-)instellingen e.d. omdat uit vervoerkundig onderzoek is gebleken dat op dit schaalniveau efficiency gerealiseerd kan worden. Door de geografische clustering op regionaal niveau ontstaat de mogelijkheid van een efficiëntere inzet van voertuigcapaciteit.

Organisatorische gevolgen en risico's

De Opdrachtgever verwacht van deze wijze van uitvoering positieve organisatorische gevolgen. De Opdrachtgever ziet het juist als een aanzienlijke organisatorische vooruitgang en vermindering van risico's dat de regiefunctie over het tot deze opdracht behorende vervoer op één centraal punt ligt. Centrale organisatie van het vervoer draagt voor de Opdrachtgever en Opdrachtnemer bij aan een goede en efficiënte organisatie van het vervoer. Dat komt ook de Reizigers ten goede. Deze wijze van organisatie heeft beheersbare gevolgen of risico's voor de markt.

Daarnaast is de Opdrachtgever van mening dat het bundelen van verschillende vervoersoorten meer kansen biedt voor de markt van aanbieders van taxivervoer. De markt wordt hierdoor minder versnipperd, de contracten bieden meer zekerheid en ruimte voor investeringen. Daarnaast kunnen door de bundeling langere chauffeursdiensten ontstaan met daardoor meer mogelijkheden voor grotere arbeidscontracten, waar in de huidige arbeidsmarkt vraag naar is.

Samenstelling van de relevante markt en de invloed op toegang MKB

Gebaseerd op vorenstaande is ervoor gekozen deze Opdracht als geclusterde opdracht in de markt te plaatsen. Uit de eerdere aanbesteding (2016) en andere soortgelijke aanbestedingen in Nederland is gebleken dat dergelijke geclusterde opdrachten gebruikelijk zijn. Door de opdracht te clusteren ontstaat er één dekkingsgebied waarbinnen de Opdrachtnemer de mogelijkheid heeft om zo efficiënt en effectief mogelijk te werken. Clustering heeft geen nadelig gevolgen voor de potentiële marktpartijen in het midden- en kleinbedrijf. Potentiële marktpartijen in het midden- en kleinbedrijf opereren veelal op landelijk niveau en zouden ieder de opdracht als geheel uit kunnen voeren. Door gunning van de Opdracht aan één organisatie, wordt tegemoetgekomen aan de wens van de gemeenten om haar inwoners efficiënt te kunnen voorzien van vervoer, waarbij er één aanspreekpunt is.

2.4.1 Percelen

In tabel 2-1 is aangegeven hoe de totale (vervoer-)opdracht van ZOOV is opgedeeld in percelen. Deze Opdracht bestaat uit de uitvoering van de werkzaamheden van de Vervoercentrale (perceel 1).

	Perceel 1	Vervoercentrale	Deze aanbesteding
ZOOV		2a ZOOV Op Maat	Deelpercelen 2a1 tot en met 2a5 gegund, looptijd minimaal tot en met 31 december 2024 en maximaal tot en met 31 december 2026
	Perceel 2	2b Routevervoer	Deelpercelen 2b1 tot en met 2b14: Vervoer binnen of tussen de Achterhoekse gemeenten Deelperceel 2b21 tot en met 2b24: Vervoer tussen de Achterhoekse gemeenten en omliggende regio's Deelperceel 2b29: Overige routes Deelperceel 2b31 en 2b32: Gym-/zwemvervoer Achterhoek Aanbesteding loopt gelijktijdig met deze aanbesteding.

Tabel 2-1: opdeling in percelen

De uitvoering van het vervoer van ZOOV (2a en 2b) is resp. wordt apart aanbesteed.

2.5 Vervoercentrale ZOOV

De Vervoercentrale van ZOOV is verantwoordelijk voor de operationele regie over het vervoer van ZOOV:

- reservering van de Ritten van ZOOV Op Maat;
- verwerken van aan- en afmeldingen in Routevervoer;
- telefonische informatieverstrekking over reizen met ZOOV en andere vervoersystemen in de Achterhoek;
- planning van het vervoer en de inzet van voertuigen en chauffeurs;
- bijsturen van de uitvoering van het vervoer;
- dataverwerking van gepland en uitgevoerd vervoer voor analyse en facturatie;
- advisering aan de Opdrachtgever over vergroten van efficiency en (ontwikkeling van) het vervoer;
- ondersteuning van de Opdrachtgever bij de inkoop van vervoer;
- afhandeling van de klachten.

De Vervoercentrale maakt een zo efficiënt mogelijke planning binnen de door de Opdrachtgever opgestelde randvoorwaarden, zoals maximale reistijd.

De Vervoercentrale is primair verantwoordelijk voor het klantcontact en dus medeverantwoordelijk voor de te realiseren kwaliteit. De Vervoercentrale zorgt voor goede en tijdige communicatie richting Reizigers of diens ouders/verzorgers/begeleiders over de uitvoering van het vervoer, bijvoorbeeld over vertraging, mutaties in de route, zieke chauffeur.

Om te zorgen dat eventuele klachten altijd herleidbaar zijn, worden de telefoongesprekken met reizigers en met Vervoerders opgenomen en bewaard en worden Statusmeldingen continu uitgewisseld tussen de Vervoerders en de Vervoercentrale.

De Vervoercentrale en Vervoerders werken gezamenlijk aan de uitvoeringskwaliteit van het vervoer, binnen de door Opdrachtgever gestelde kwaliteitseisen. Tussen de Vervoercentrale en de Vervoerders vindt periodiek overleg plaats om zaken gerelateerd aan de uitvoering en samenwerking af te stemmen.

In dit Bestek staan de eisen waaraan Inschrijvers moeten voldoen vanaf de start van de uitvoering van de Opdracht. De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om gedurende de looptijd van de Opdracht het vervoer te beperken of uit te breiden. Bijvoorbeeld naar aanleiding van wijzigingen in wet- en regelgeving, jurisprudentie en/of de financiële situatie en beleid van de Opdrachtgever. Dit kan onder andere met betrekking tot reizigersgroepen, de reikwijdte van het vervoer, de financiering, het aantal reizigers, inkomenstoets, openingstijden, het aantal toegekende kilometers per reiziger, de reizigersbijdrage en tariefvoorwaarden, het aantal subsidiabele kilometers en al dan niet specifieke (punt)bestemmingen.

De Vervoerders beperken zich in het door de Opdrachtgever gekozen model tot het rijden van ritten. Dit kunnen meerdere Vervoerders zijn. De benodigde voertuigen worden door de Vervoercentrale ingepland. De Vervoerders worden los van de regiefunctie gecontracteerd door de Opdrachtgever en staan in de uitvoering onder operationele aansturing van de Vervoercentrale. De Vervoercentrale stuurt de voertuigen van de vervoerder(s) direct aan zonder tussenkomst van de centrale van de betreffende Vervoerder. Tijdens dit proces moet de Vervoercentrale indien nodig bijsturen, contact opnemen met reizigers bij vertraging of calamiteiten en/of nazorg verlenen als reizigers iets ingrijpends hebben meegemaakt.

De Opdrachtgever bepaalt de systeemkenmerken van het vervoer, zoals Omrijdtijd, Vooraanmeldtijd en marges rondom de gewenste ophaaltijd. De Opdrachtgever kan deze systeemkenmerken gedurende de looptijd van de Overeenkomst wijzigen. Bijvoorbeeld om de beschikbare capaciteit efficiënt(er) in te zetten met behoud of verbetering van kwaliteit en betrouwbaarheid van het product voor de reiziger.

2.6 Vervoerders van ZOOV

De Vervoerders leveren de door de Vervoercentrale gevraagde voertuigen en chauffeurs.

De Vervoerders rijden met de door de Vervoercentrale gevraagde voertuigen en personeel op door de Vervoercentrale gevraagde tijd en plaats. De Vervoerder mag de Vervoercentrale vragen of een ander voertuig dan het gevraagde voertuig ingezet mag worden. De Vervoercentrale bepaalt of dat op dat moment mogelijk is.

De chauffeurs van de Vervoerders worden direct – en zonder tussenkomst van een centrale van de Vervoerder zelf – via datacommunicatie aangestuurd door de Vervoercentrale.

Vervoerders zijn primair verantwoordelijk voor de opleiding van de chauffeur, bejegening van de reiziger, naleving van de planning, serviceverlening door de chauffeur en de kwaliteit van het voertuig.

Vervoerders kunnen gedurende de tijd dat de voertuigen beschikbaar worden gesteld aan de Vervoercentrale de inzet van de voertuigen niet beïnvloeden en geen combinaties maken met vervoer uit hun eigen centrale.

Vervoerders mogen voor of na de inzet voor ZOOV het voertuig gebruiken voor ander vervoer.

2.7 Reizigersgroepen

ZOOV Op Maat

ZOOV Op Maat kan in ieder geval gebruikt worden door de volgende reizigersgroepen:

Standaard Reizigers	personen die gebruik maken van Vraagafhankelijk vervoer op plaatsen en momenten dat het reguliere Openbaar vervoer niet voorziet in een passende verbinding en voor zover zij niet kunnen worden gecompenseerd via een wettelijke regeling in het kader van het doelgroepenvervoer.
Reizigers met een Wmo-indicatie	personen met een gemeentelijke indicatie voor collectief vervoer voor verplaatsingen in de (directe) woon- en leefomgeving op grond van de Wmo.
Reizigers met een andere indicatie	personen (bijvoorbeeld leerlingen, jeugdigen, werknemers van de sociale werkvoorziening) met een gemeentelijke indicatie voor vervoer voor verplaatsingen naar bijvoorbeeld een school-, stage-, werk-, zorg- of dagbestedingslocatie.
Reizigers van een derde-opdrachtgever	personen die worden vervoerd in opdracht van een andere opdrachtgever dan de gemeenten, zoals bijvoorbeeld een zorginstelling.

Routevervoer

Het Routevervoer van ZOOV kan in ieder geval gebruikt worden door de volgende reizigersgroepen:

ZOOV School:	Leerlingen die op grond van een gemeentelijke indicatie voor leerlingenvervoer gebruik maken van aangepast vervoer van/naar school of stageadres.
ZOOV Jeugd	Jeugdigen die op grond van een gemeentelijke indicatie in het kader van de Jeugdwet vervoer nodig hebben van/naar locaties voor bijvoorbeeld onderwijs, zorg en/of dagbesteding.
ZOOV Werk:	Werknemers die op basis van de Participatiewet of de Wsw gebruik maken van taxivervoer van/naar werklocaties.
ZOOV Actief:	Reizigers die (bijvoorbeeld op basis van de Wmo) vervoer nodig hebben van of naar zorg of dagbesteding.
Gym-/zwemvervoer:	Leerlingen die vervoerd worden tussen de school en de gym- of zwemlocatie.
Vervoer kinderopvang:	Leerlingen die vervoerd worden tussen de school en een locatie voor kinderopvang (bijvoorbeeld BSO).

Reizigers beschikken vaak over een door of namens de gemeente of derde-opdrachtgever bepaald reizigersprofiel waarin alle specifieke indicatiegegevens voor het vervoer zijn vastgelegd, waaronder begeleiding en/of hulpmiddelen.

Binnen het vervoer van ZOOV worden niet alleen reizigers vervoerd in opdracht van een van de deelnemende gemeenten, maar ook in opdracht van een andere opdrachtgever dan de gemeenten, zoals bijvoorbeeld een zorginstelling of een gemeente buiten de Achterhoek.

Het is mogelijk dat meer, minder of andere reizigersgroepen gebruik gaan maken van het vervoer. De gemeenten zetten in op het stimuleren van de eigen kracht van de deelnemers van het Routevervoer, door

bijvoorbeeld het gebruik van regulier openbaar vervoer of de (elektrische) fiets, de inzet van vrijwilligers of het laten vervoeren door ouders of anderen in het netwerk van de deelnemer.

2.8 Omvang van de opdracht

De Opdrachtgever wil een Overeenkomst afsluiten met één Opdrachtnemer voor de uitvoering van de werkzaamheden van de Vervoercentrale ZOOV.

In tabel 2-2 tot en met tabel 2-5 is een overzicht opgenomen van alle (reizigers)ritten en (unieke) reizigers in 2019 (voor Corona) en 2022 (januari tot en met november). Deze ritoverzichten bevatten alle ritten van alle vervoervormen van ZOOV, met uitzondering van een beperkt aantal ritten van ZOOV Actief die momenteel worden uitgevoerd onder regie van een Vervoerder.

	2019				2022 (januari tot en met november)			
Ritten ZOOV Op Maat	ver-reden	geannu-leerd	loos-gemeld	totaal	ver-reden	geannu-leerd	loos-gemeld	totaal
Wmo	233.257	22.689	4.130	260.076	127.401	16.109	2.914	146.424
Standaard	6.033	797	221	7.051	4.339	685	194	4.506
Belbus/ haltetaxiRRReis	0	0	0	0	3.144	406	402	3.952
derden	2.351	848	174	3.373	1.295	254	79	1.628
Totaal	241.641	24.334	4.525	270.500	136.179	17.454	3.589	157.222

Tabel 2-2 Aantal reizigersritten ZOOV Op Maat

	2019				2022 (januari tot en met november)			
Ritten Routevervoer	ver-reden	geannu-leerd	loos-gemeld	totaal	ver-reden	geannu-leerd	loos-gemeld	totaal
ZOOV School	278.286	58.614	3.506	340.406	259.003	58.606	5.345	322.954
ZOOV Jeugd	6.633	2.070	114	8.817	6.934	2.083	157	9.174
ZOOV Werk	23.548	7.787	309	31.644	23.754	7.169	551	31.290
ZOOV Actief	0	0	0	0	4.638	1.141	45	5.824
Totaal	308.467	68.471	3.929	380.867	294.145	68.999	6.098	369.242

Tabel 2-3 Aantal reizigersritten Routevervoer

	2019	2022
Reizigers ZOOV Op Maat	Totaal	Totaal
Wmo	5.490	3.989
Standaard	151	47
Belbus/ haltetaxiRRReis	0	nb ¹
derden	32	19
Totaal	5.673	4.055

Tabel 2-4 Aantal unieke reizigers in ZOOV Op Maat

¹ Aantal unieke reizigers is niet bekend

	2019	2022
Reizigers Routevervoer	Totaal	Totaal
ZOOV School	860	971
ZOOV Jeugd	45	51
ZOOV Werk	92	90
ZOOV Actief	0	178
Totaal	997	1.290

Tabel 2-5 Aantal unieke reizigers in het Routevervoer

In bijlage 10, bijlage 11 en bijlage 12 is ter informatie een overzicht opgenomen van het Rooster van ZOOV Op Maat, het Vervoerplan van het Routevervoer en de Diensten van het Touringcarvervoer, zoals opgenomen in de bestekken van ZOOV Op Maat (2021) resp. Routevervoer ZOOV (2023).

De in de hierboven genoemde bijlagen aantallen kan de Opdrachtnemer gebruiken voor zijn Inschrijving. De Opdrachtnemer kan echter geen rechten ontleen aan deze aantallen.

2.9 Looptijd van de Overeenkomst

De Overeenkomst voor deze Opdracht start op 1 januari 2024. De einddatum is 31 december 2029. De minimale contractduur is 6 jaar.

Er zijn twee opties voor verlenging van de Overeenkomst; de eerste is een verlenging tot en met 31 december 2031. De laatste verlengingsoptie volgt daarop en is tot en met 31 december 2033. De maximale contractduur is daarmee 10 jaar.

Verlenging vindt alleen plaats met wederzijdse instemming en onder gelijkblijvende condities. Als de Opdrachtgever of Opdrachtnemer geen gebruik wil maken van een verlengingsoptie, moeten zij dat uiterlijk 12 maanden voor de startdatum van de betreffende verlenging schriftelijk kenbaar maken.

3 Beschrijving inschrijvingsprocedure

3.1 Motivatie type aanbestedingsprocedure

Op basis van de geschatte opdrachtwaarde van deze Opdracht is gekozen voor een Europese openbare procedure op basis van de Aanbestedingswet 2012. Dit wettelijk kader implementeert de Aanbestedingsrichtlijnen overheidsopdrachten 2014/24/EU en rechtsbeschermingsrichtlijn 2007/66/EG.

3.2 Planning aanbestedingsprocedure

De openbare procedure bestaat uit één fase (procedure). Belangstellenden worden uitgenodigd om in te schrijven op basis van de door de Opdrachtgever beschikbaar gestelde Aanbestedingsdocumenten. Aan de hand van de gunningcriteria bepaalt de Opdrachtgever aan wie de Opdracht wordt gegund.

Hierna treft u de planning aan van de aanbestedingsprocedure:

Onderdeel	Datum
Publicatiedatum TenderNed	donderdag 5 januari 2023
Deadline ontvangst schriftelijke vragen 1e ronde	donderdag 19 januari 2023 voor 12.00 uur
Publicatie 1e Nota van inlichtingen	donderdag 26 januari 2023
Deadline ontvangst schriftelijke vragen 2e ronde	donderdag 2 februari 2023 voor 12.00 uur
Publicatie 2e Nota van inlichtingen	donderdag 9 februari 2023
Inleverdatum Inschrijvingen (deadline)	maandag 27 februari 2023 voor 10.00 uur
Versturen vragen inhoudelijke verificatie	vrijdag 3 maart 2023
Inleverdatum antwoorden inhoudelijke verificatie	woensdag 8 maart 2023 voor 12.00 uur
Versturen voornemen tot gunning	maandag 13 maart 2023
Gunning definitief / Start Implementatie	maandag 3 april 2023
Start uitvoering	maandag 1 januari 2024

Tabel 3-1: Planning aanbestedingsprocedure

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de aangegeven tijdsplanning te wijzigen (met inachtneming van wettelijk vastgestelde termijnen), genoemde data zijn streefdata, met uitzondering van de inleverdatum Inschrijvingen en start uitvoering.

3.3 Digitaal aanbesteden

Deze aanbesteding zal geheel digitaal en online plaatsvinden, gebruik makende van de website van TenderNed (www.tenderned.nl). Een uitgebreide instructie met betrekking tot het doen van een digitale Inschrijving treft u aan op www.tenderned.nl. Het is uitsluitend toegestaan uw Inschrijving digitaal in te dienen via TenderNed.

Dit houdt in:

- het beantwoorden van alle vragen betreffende de aanbesteding in digitale vorm;
- het downloaden van documenten die verband houden met deze aanbesteding;

- het uploaden van alle aan u gevraagde documenten; dit betreft het indienen van uw digitale Inschrijving ;
- alle communicatie zoals het indienen van vragen voor de Nota van inlichtingen;
- de Nota van inlichtingen zal via het platform verspreid worden (zie tab: 'vragen over de aanbesteding');
- alle communicatie vanuit de Opdrachtgever vindt u terug binnen het account.

De Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het indienen van de digitale Inschrijving. Bij vragen of onduidelijkheden over de werking van TenderNed kan er contact opgenomen worden met de Servicedesk van TenderNed. De servicedesk van TenderNed is bereikbaar op werkdagen van 08.30 tot 16.30 uur via 0800 - 836 33 76 of via servicedesk@TenderNed.nl.

Alle communicatie tussen Inschrijvers en de Opdrachtgever moet via TenderNed lopen. Het is niet toegestaan om medewerkers van de deelnemende gemeenten en/of de Vervoercentrale tijdens de procedure rechtstreeks te benaderen omtrent de aanbesteding. Inschrijvers die medewerkers rechtstreeks benaderen voor het verkrijgen van informatie kunnen worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

3.4 Nota van inlichtingen

Als geïnteresseerde partij wordt u in de gelegenheid gesteld vragen te stellen en/of opmerkingen over de Aanbestedingsdocumenten en/of de beoordelingsprocedure te maken. U kunt uw vragen en/of opmerkingen doorlopend via de tab 'vragen over de aanbesteding' op TenderNed stellen aan de Opdrachtgever.

Er zijn twee vragenrondes gepland. Zie hiervoor de planning zoals weergegeven in hoofdstuk 3.2.

De ingediende vragen en de daarop door de Opdrachtgever gegeven antwoorden worden geanonimiseerd schriftelijk beantwoord en, evenals aanvullingen of wijzigingen van de Opdrachtgever, opgenomen in één of meer Nota's van inlichtingen.

Op de in de planning opgenomen datum wordt de Nota van inlichtingen gegenereerd met daarin alle gestelde vragen en gegeven antwoorden. Deze Nota van inlichtingen wordt via TenderNed beschikbaar gesteld en is een integraal onderdeel van de Aanbestedingsdocumenten.

De Opdrachtgever garandeert niet dat vragen die worden gesteld nadat verzending van de tweede Nota van inlichtingen heeft plaatsgevonden worden beantwoord.

Door de Opdrachtgever verstrekte inlichtingen zijn alleen bindend voor zover deze schriftelijk zijn vastgelegd in een Nota van Inlichtingen of in eventuele aanvullende correspondentie, die beschikbaar is gesteld via de website www.tenderned.nl.

De Inschrijver verklaart door het indienen van de Inschrijving onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE aan de procedure en Opdracht gestelde eisen. Het is daarom belangrijk dat geïnteresseerde partijen alle elementen uit hun voorgenomen Inschrijving, die niet zonder enig voorbehoud voldoen aan de gestelde eisen, maar ook mogelijke alternatieven en, in hun ogen, verbeteringen, tijdens de informatieronde aan de Opdrachtgever ter beoordeling voorleggen.

Mocht een Inschrijver bezwaren hebben tegen een bepaald onderdeel van de Aanbestedingsdocumenten , of tegen aspecten van de procedure, dan moet de Inschrijver deze tijdig en uiterlijk bij de 2e vragenronde schriftelijk en gemotiveerd naar voren brengen via de hierboven beschreven procedure.

In dit verband is van belang, dat blijkens jurisprudentie (van zowel het Europese Hof van Justitie als van nationale rechters) een Inschrijver die niet overeenkomstig het vorenstaande handelt, zijn rechten op dit punt verspeelt.

3.5 Klachtenloket

Als een (potentiële) Inschrijver een klacht heeft tegen de aanbestedingsprocedure dan wel tegen de handelswijze van de Opdrachtgever, moet de (potentiële) Inschrijver gemotiveerd en onderbouwd aangeven op welke punten/onderdelen van de aanbesteding zij het niet eens is.

Hierbij staan de onderstaande mogelijkheden ter beschikking van de (potentiële) Inschrijver:

- De belanghebbende moet zijn klacht kenbaar maken bij de klachten coördinator gemeente Winterswijk via inkoop@winterswijk.nl / 0543-543543. De klacht wordt behandeld conform de “Klachtenregeling Aanbestedingen Achterhoekse en Liemerse gemeenten 2017”, te vinden op de [website](#) van de gemeente Winterswijk.
- Klager kan zich desgewenst ook wenden tot de Commissie van Aanbestedingsexperts (zie artikel 4.27 Aanbestedingswet 2012), zoals deze door de Minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie is ingesteld. Indien klager een klacht indient bij de hiervoor genoemde commissie van Aanbestedingsexperts, verzoekt de Opdrachtgever de klager een afschrift van de ingediende klacht toe te zenden aan de contactpersoon van deze aanbesteding.

Wellicht ten overvloede vermeldt de Opdrachtgever de onderstaande punten:

- Het staat belanghebbende/klager vrij een gerechtelijke procedure aan te spannen, zoals elders in dit Bestek staat beschreven.
- Een ingediende klacht heeft geen opschortende werking voor deze aanbestedingsprocedure.
- Een door de Commissie Aanbestedingsexperts gedane uitspraak is niet bindend voor de Opdrachtgever tenzij door middel van een gerechtelijke uitspraak door de bevoegde rechter, hier vervolg aan wordt gegeven.

3.6 Wijze van indienen van de Inschrijving

3.6.1 Indienen van de Inschrijvingen

Inschrijvingen moeten op de juiste wijze vóór de aangegeven tijd op de sluitingsdatum via TenderNed worden geüpload. Na deze datum en dit tijdstip zal het niet langer mogelijk zijn om de stukken op TenderNed te zetten en is het niet meer mogelijk om een Inschrijving in te dienen. Het risico van niet op tijd indienen is geheel voor risico van de Inschrijver.

3.6.2 Opening van de Inschrijvingen

Na sluiting van de termijn voor het indienen van Inschrijvingen worden de Inschrijvingen uit de digitale kluis gedownload en start de beoordelingsprocedure. De Inschrijvingen worden door de beoordelingscommissie vertrouwelijk behandeld. Na opening wordt de Inschrijving in eerste instantie getoetst op de procedurele voorwaarden en op compleetheid. Indien niet wordt voldaan aan één van de onderstaande procedurele voorwaarden van Inschrijving of indien de Inschrijving niet compleet is kan alleen dit feit al tot directe uitsluiting leiden van verdere deelname in de aanbestedingsprocedure.

3.6.3 Voorwaarden Inschrijving

De Inschrijving moet aan alle onderstaande voorwaarden voldoen:

1. De Inschrijving moet rechtsgeldig ondertekend zijn.
2. De Inschrijving moet op het moment van de deadline compleet geüpload in de Digitale Kluis van TenderNed aanwezig zijn. De digitale klok van TenderNed is daarbij leidend.

3. De Inschrijving moet betrekking hebben op de Opdracht zoals in het Bestek is omschreven.
4. De Inschrijving moet in de Nederlandse taal zijn geschreven.
5. De Inschrijving moet een gestanddoeningstermijn hebben van tenminste 3 maanden vanaf de dag van opening van de Digitale Kluis.

3.6.4 Checklist inhoud Inschrijving

De volgende documenten moeten bij de Inschrijving aanwezig zijn:

1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (zie bijlage 1);
2. Organogram (zie hoofdstuk 3.7.1);
3. Concerngarantie (verklaring 2:403 BW) (indien van toepassing) (zie bijlage 5);
4. Prijsinvulformulier (zie bijlage 6);
5. Formulier referentie(s) (zie hoofdstuk 5.4.1 en bijlage 3);
6. Uittreksel KvK (zie hoofdstuk 5.2.3).
7. Verklaring onderaanneming (indien van toepassing) (zie paragraaf 3.7.1).
8. Verklaring Russische betrokkenheid (zie paragraaf 5.2.4)

Inschrijvers wordt met klem verzocht bij het opmaken van de Inschrijving de bovenstaande nummering en naamgeving van de documenten aan te houden.

3.6.5 Indienen Inschrijving

Deze aanbesteding verloopt volledig digitaal via Tendaraed (www.tendaraed.nl). De Inschrijver moet daarom de volledige Inschrijving zoals beschreven in paragraaf 3.6.4, digitaal via Tendaraed indienen. De Inschrijver moet er zelf voor zorgen dat de Inschrijving tijdig in de Digitale Kluis is geüpload. De deadline voor deze Aanbesteding is 27 februari 2023 voor 10:00 uur. Inschrijvingen kunnen na dit tijdstip niet meer worden aangeboden.

LET OP: De registratie van een Inschrijver op Tendaraed neemt enkele werkdagen in beslag, dus houdt hier rekening mee.

Voor meer informatie verwijzen wij naar www.tendaraed.nl.

Uw Inschrijving, inclusief de diverse Bijlagen, moet rechtsgeldig worden ondertekend. Tendaraed biedt (nog) geen faciliteiten om documenten, zoals het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, elektronisch te ondertekenen. Daarom moet u de documenten waarop een handtekening noodzakelijk is, printen, (laten) ondertekenen en het ondertekenende document scannen. Vervolgens kunt u het gescande document uploaden in de Digitale Kluis op TenderNed.

De Inschrijvingen worden niet in het openbaar geopend. Zo spoedig mogelijk na de deadline en het openen van de Digitale Kluis wordt een verslag opgemaakt (Proces-verbaal van opening) en verzonden naar alle Inschrijvers. Hierin worden geen tarieven opgenomen. Door het doen van een Inschrijving garandeert de Inschrijver dat de aangeboden dienstverlening volledig operationeel is bij aanvang van het contract op 1 januari 2024.

3.7 Juridisch kader

Met het uitbrengen van een Inschrijving conformeert Inschrijver zich onvoorwaardelijk aan onderstaande eisen:

- De voertaal in de gehele procedure is Nederlands. De Inschrijvingen moeten in de Nederlandse taal worden gedaan. Als Inschrijver bepaalde door de Opdrachtgever en/of bij Inschrijving noodzakelijk

geachte documenten in een andere dan de Nederlandse taal heeft opgesteld, moet de Inschrijver een officiële Nederlandse vertaling binnen vijf werkdagen na het daartoe strekkende verzoek overleggen.

- De gehanteerde tarieven zijn in euro's, exclusief BTW. In uw Inschrijving vermeldt u de van toepassing zijnde BTW-tarieven.
- Aan de Inschrijving zijn voor de Opdrachtgever geen kosten verbonden. In de precontractuele fase draagt iedere Inschrijver zijn eigen kosten. Zolang er geen overeenstemming is bereikt en een schriftelijke, door beide partijen ondertekende Overeenkomst tot stand is gekomen, is er geen sprake van enige gebondenheid van de Opdrachtgever en is er geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook.
- Voor dit voortgangsrisico van het aanbestedingstraject kan de Opdrachtgever – zolang de Opdracht formeel nog niet is gegund – niet aansprakelijk worden gesteld. Inschrijvers kunnen op geen enkele wijze hieraan rechten ontleen, noch is de Opdrachtgever op welke wijze dan ook jegens Inschrijvers schadeplichtig. Inschrijvers zijn zich hiervan bewust en aanvaarden het feit dat zij geheel voor eigen rekening en risico meedoen aan deze aanbesteding.
- Inschrijver gaat ermee akkoord dat de Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om Inschrijver in een later stadium alsnog te verzoeken om officiële bewijsstukken te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen de Inschrijver heeft verklaard, dan wordt de Inschrijver uitgesloten van gunning, zonder recht op vergoeding van welke kosten dan ook.
- Alle door Inschrijver overlegde gegevens zijn naar waarheid ingevuld en kunnen gestand worden gedaan. De Opdrachtgever behoudt zich het recht op schadevergoeding voor in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door een Inschrijver is aangeboden.
- Op deze aanbestedingsprocedure en de uitvoering van deze Opdracht is Nederlands recht van toepassing. Geschillen moeten worden voorgelegd aan de Rechtbank Gelderland, tenzij partijen geschilbeslechting door middel van arbitrage of mediation overeenkomen.

3.7.1 Voorwaarden voor Inschrijving

Nadrukkelijk wordt gesteld dat als de Inschrijving niet voldoet aan alle voorwaarden voor Inschrijving genoemde voorwaarden, inclusief de in hoofdstuk 3.6.3 en 3.6.4 genoemde voorwaarden, de Inschrijving mogelijk terzijde wordt gelegd en niet in behandeling wordt genomen. De Inschrijving moet tenminste aan de volgende voorwaarden voldoen:

- De Inschrijving moet volledig zijn. Dit houdt in dat in de Inschrijving alle stukken op de in dit Bestek voorgeschreven wijze zijn opgenomen. Een onvolledige Inschrijving wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure, tenzij Aanbestedende dienst het ontbreken van bepaalde informatie aanmerkt als een kennelijk materiele fout of de inschrijving een eenvoudige precisering behoeft. Het ontbreken van documenten in het kader van de gunningscriteria wordt niet aangemerkt als een kennelijke materiele fout of een fout die eenvoudige precisering behoeft.
- De Inschrijver is contractant van een eventueel te sluiten Overeenkomst ter uitvoering van deze Opdracht.
- De Inschrijver moet duidelijk vermelden of deze zelfstandig inschrijft, inschrijft als Combinatie of als Hoofdaannemer met Onderaannemers. Dit moet worden aangegeven op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 1).
- Van een concern mogen slechts meerdere ondernemingen inschrijven als Inschrijver (hetzij zelfstandig, als Hoofd- en Onderaannemer en/of als Combinant) indien zij – op eerste verzoek van de Opdrachtgever – onomstotelijk kan aantonen dat zij ieder de Inschrijving onafhankelijk van andere Inschrijvers (waaronder Inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde concern) hebben opgesteld en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Kan dit niet door één van de betreffende Inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het desbetreffende concern behorende Inschrijvers. Middels het bij te voegen organogram maakt de Inschrijver duidelijk welke concernrelaties hij heeft.

- Door in te schrijven conformeert de Inschrijver zich aan de Algemene Inkoopvoorwaarden Achterhoekse Gemeenten voor leveringen en diensten (AIAG2017) die als bijlage 7 deel uitmaken van dit Bestek en van toepassing zijn op deze Opdracht.
- Door in te schrijven wordt akkoord gegaan met de Aanbestedingsdocumenten, inclusief de bijlagen en Nota('s) van Inlichtingen.
- Door in te schrijven wordt akkoord gegaan met de concept Overeenkomst, die als bijlage 8 deel uitmaakt van dit Aanbestedingsdocument.
- Inschrijvingen moeten onafhankelijk van elkaar tot stand komen. De bewijslast hiervoor ligt bij de Inschrijver.

3.7.2 Schadeloosstelling

Als een Inschrijver na gunning aan hem besluit de Opdracht toch niet uit te voeren, moet deze de Opdrachtgever financieel schadeloos stellen. Deze schadeloosstelling bestaat in ieder geval uit het vergoeden van:

- De kosten van een nieuwe aanbestedingsprocedure en de kosten die de Opdrachtgever maakt in de overbruggingsperiode tussen de hier onderhavige en de dan eventueel nieuwe aanbestedingsprocedure en de kosten die de Opdrachtgever maakt om de werkzaamheden van de Vervoercentrale door te kunnen laten gaan.
- De meerkosten die de Opdrachtgever maakt om aan een andere partij de Opdracht te gunnen.

3.7.3 Zorgvuldigheid

De Aanbestedingsdocumenten zijn met grote zorgvuldigheid samengesteld. Als na Inschrijving blijkt dat er tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden waren die door de (potentiële) Inschrijver(s) opgemerkt had(den) kunnen worden, en de Inschrijver(s) heeft (hebben) deze niet of niet tijdig (d.w.z. voor het sluiten van de mogelijkheid om vragen in te dienen voor de tweede vragenronde; zie planning paragraaf 3.2) schriftelijk aangekaart bij de Opdrachtgever, dan zijn deze tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden voor risico en rekening van de (potentiële) Inschrijver(s).

3.7.4 Voorbehoud niet-gunning

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor (zover binnen de juridische grenzen mogelijk), zonder schadeplichtig te zijn, om:

- Tijdens de aanbestedingsprocedure de aanbesteding tijdelijk of definitief te staken.
- De planning te wijzigen (met uitzondering van de wettelijk vastgestelde minimale termijnen).
- De Opdracht (deels) niet te gunnen, bijvoorbeeld door het ontbreken van (formeel) positieve besluitvorming aangaande de gunning.
- Onderdelen van de Opdracht te wijzigen, zonder dat de essentie van de Opdracht wordt aangetast.

In zo'n geval is de Opdrachtgever niet gebonden aan het aangaan van een overeenkomst en/of het overgaan tot een vergoeding van kosten.

Als er geen of onvoldoende geldige dan wel geschikte Inschrijvingen worden ingediend, behoudt de Opdrachtgever zich eveneens het recht voor om niet tot gunning over te gaan.

Door het doen van een Inschrijving conformeert de Inschrijver zich aan alle door de Opdrachtgever in de Aanbestedingsdocumenten opgestelde bepalingen. Indien een Inschrijver één of meerdere voorwaarden aan haar Inschrijving verbindt, zal de Opdrachtgever deze voorwaarde(n) terzijde schuiven en Inschrijver uitsluiten van de verdere aanbestedingsprocedure.

3.8 Prijsinvulformulier

De wijze van vergoeden staat beschreven paragraaf 6.16. De Inschrijver vult op het prijsinvulformulier (bijlage 6) in:

- a) eenmalige implementatievergoeding: vergoeding van gemaakte kosten voor de Implementatie zodat de Vervoercentrale per 1 januari 2024 kan starten;
- b) vaste maandvergoeding ZOOV Op Maat: vergoeding van gemaakte kosten voor het uitvoeren van de taken van de Vervoercentrale voor ZOOV Op Maat, verminderd met de verwachte variabele maandvergoeding ZOOV Op Maat (zoals bedoeld onder d);
- c) vaste maandvergoeding Routevervoer: vergoeding van gemaakte kosten voor het uitvoeren van de taken van de Vervoercentrale voor het Routevervoer, verminderd met de verwachte variabele maandvergoeding Routevervoer (zoals bedoeld onder e);
- d) verwachte variabele maandvergoeding ZOOV Op Maat: variabele vergoeding die afhangt van de door de Inschrijver verwachte te realiseren performance van het vervoer van ZOOV Op Maat. De Inschrijver neemt hier de gemiddelde verwachte variabele maandvergoeding gedurende de eerste 6 jaar op.
- e) verwachte variabele maandvergoeding Routevervoer: variabele vergoeding die afhangt van de door de Inschrijver verwachte te realiseren performance van het Routevervoer Maat. De Inschrijver neemt hier de gemiddelde verwachte variabele maandvergoeding gedurende de eerste 6 jaar op.

Het totaal van deze vergoedingen moet alle kosten dekken voor deze Opdracht.

De Inschrijver geeft hierbij een onderbouwing van de kostenopbouw in een open kostencalculatie. Deze onderbouwing geeft in ieder geval inzicht in de inzet in uren van verschillende personele functies (inclusief kostencalculatie en uurtarief), organisatiekosten en ICT. De (uur)tarieven dienen marktconform en aantoonbaar realistisch te zijn. Bij de personele functies maakt de Inschrijver tenminste onderscheid naar projectleider, callcenter, planning, analysewerkzaamheden en administratie. De Inschrijver geeft hierbij expliciet de kosten voor het innen van de automatische incasso's (zie paragraaf 6.12) aan.

De Opdrachtgever betaalt de vaste maandvergoeding maandelijks uit vanaf het moment dat de Vervoercentrale operationeel is. In aanvulling op de vaste maandvergoeding bepaalt de Opdrachtgever maandelijks de variabele maandvergoeding op basis van de gerealiseerde performance en betaalt deze uit.

Het is niet toegestaan om, naast het verplicht in te vullen prijsinvulformulier, varianten of kortingen aan te bieden.

3.9 Plan van Aanpak

De Inschrijver moet bij zijn Inschrijving een Plan van Aanpak toevoegen. De inschrijver moet in dit Plan ingaan op de volgende onderwerpen:

- G1-1: Uitgestelde realisatie: De Inschrijver kan hier aangeven of hij aan een of meer van de grijs gearceerde eisen uit hoofdstuk 6 hij kan voldoen bij de start van de Opdracht. Hij geeft hierbij per eis aan:
 - Of hij wel of niet kan voldoen aan deze eis bij de start van de Opdracht
 - Als hij **niet** kan voldoen aan deze eis bij de start van de Opdracht:
 - Waarom hij dan niet aan die eis kan voldoen
 - Op welke datum (uiterlijk op 30 september 2025) hij wel aan die eis kan voldoen
 - Waarom hij pas op die datum aan de eis kan voldoen.

Het gaat om de volgende eisen uit hoofdstuk 6:

- I. Reizigers kunnen Ritten met een kortere vooraanmeldtijd reserveren, mits er op/rond het gewenste moment capaciteit in het vervoersysteem is om deze Rit uit te kunnen voeren, met in achtneming van de stiptheidseisen. (paragraaf 6.3.1)
 - II. Bij het reserveren van een Rit kan een standaardreiziger en een reiziger met een Wmo-indicatie alternatieve vervoermogelijkheden van vrijwilligersvervoersystemen aangeboden krijgen, op basis van het reizigersprofiel. (paragraaf 6.3.1)
 - III. Reizigers zonder indicatie voor deur-tot-deurvervoer of kamer-tot-kamervervoer moeten gebruik maken van opstapplaatsen. Deur-tot-deurvervoer is mogelijk voor iedere Reiziger tegen het betalen van een opslag op de ritprijs. Deze opstapplaatsen bevinden zich op een door de Opdrachtgever vast te stellen loopafstand van het vertrek- en/of aankomstadres en zijn in principe elke locatie binnen het vervoergebied. De Vervoercentrale bepaalt op basis van de actuele planning de locatie van de meest optimale opstapplaats. (paragraaf 6.4.1)
 - IV. Het Reizigersportaal bevat de mogelijkheid om de looproute van een vertrekadres naar een opstapplaats of van een opstapplaats naar een aankomstadres op een kaart weer te geven en stapsgewijs te omschrijven. De Reiziger ontvangt via het Reizigersportaal een bericht op het moment dat hij moet vertrekken van het vertrekadres om tijdig op de opstapplaats te zijn. (paragraaf 6.4.1, 6.4.2 en 6.11.1)
 - V. De Vervoercentrale zorgt voor een systeem waarin de meldingen en suggesties (niet zijnde een klacht) en de afhandeling hiervan in ieder geval per Reiziger en soort vervoer worden geregistreerd. (paragraaf 6.7)
 - VI. In het reizigersportaal is voor de Reiziger de verwachte uitstaptijd van een Rit in te zien vanaf 30 minuten voor de geplande instaptijd van de betreffende Rit. (paragraaf 6.11.1)
- G1-2: Reizigersportaal: De wijze waarop de Inschrijver invulling geeft aan het klantcontact, oog heeft voor de kwetsbaarheid en beperkingen van reizigers en daarmee rekening houdt in zijn handelen. Tevens de wijze waarop Inschrijver invulling geeft aan Mijn ZOOV en de ZOOV app.
 - G1-3: Reizigersmanagementsysteem: De wijze waarop de Inschrijver het Reizigersmanagementsysteem inricht en koppelt aan de eigen software en het Reizigers-, Opdrachtgevers- en Beheerportaal.
 - G1-4 Implementatieplan: De Inschrijver moet de basis voor het Implementatieplan opstellen. Hierin wordt een eerste uitwerking gegeven van de wijze waarop de Inschrijver de gevraagde activiteiten en de benodigde organisatie en middelen gaat implementeren.
 - G1-5 Andere vervoersystemen: De wijze waarop de Inschrijver zelfstandig of binnen een team reizigers stimuleert om op andere wijze te reizen bijvoorbeeld met openbaar vervoer, haltetaxiRRReis, vrijwilligersvervoer, deelvervoer etc. Hierbij moet de Inschrijver aangeven op welke wijze de Vervoercentrale over de juiste en actuele informatie beschikt om reizigers van ZOOV Op Maat bij het reserveren van een Rit te informeren over relevante vervoeralternatieven en deze reizigers desgewenst met het betreffende alternatief in contact te brengen.
 - G1-6: Risico-analyse: De Inschrijver moet een risicoanalyse opstellen. Daarin benoemt de Inschrijver de risico's voor de Opdrachtgever binnen de invloedssfeer van de Opdrachtnemer. Onderdeel van de risico-analyse is een risicobeheersingsmatrix waarin de Inschrijver tenminste de risico's benoemt in termen van kans en gevolg en beschrijft welke maatregelen hij treft om de kans op het risico te verminderen en om de gevolgen te minimaliseren. De risico-analyse heeft betrekking op zowel de

Implementatie als de uitvoering.

In de risico-analyse moet ten minste aandacht worden gegeven aan:

- de wijze waarop de Inschrijver borgt dat bij uitval van één of meerdere systemen de ritreservering en het aannemen van de telefoon kan doorgaan;
 - de wijze waarop de Inschrijver de kwaliteit en continuïteit van de (data-)communicatie met de Vervoerders borgt;
 - de wijze waarop de Inschrijver de kwaliteit en continuïteit van de informatieontsluiting tussen Vervoercentrale, Reiziger, Vervoerders en Opdrachtgever vorm geeft en borgt.
- G2: Efficiënte planning: De planning is een cruciaal onderdeel binnen het aansturingsmodel, die zowel van belang is voor de kwaliteit van het vervoer als voor het realiseren van vermindering van het volume en de kosten van het vervoer. De Vervoercentrale heeft als taak om efficiënt te plannen en met de inzet van een zo beperkt mogelijke voertuigcapaciteit een goede kwaliteit te bieden aan de reiziger.

De Inschrijver levert een Plan van Aanpak met betrekking tot efficiënte planning voor zowel ZOOV Op Maat (G2-1) als voor het Routevervoer (G2-2). De Inschrijver hoeft geen concept-planning aan te leveren bij de Inschrijving.

In elk van beide plannen moet tenminste aandacht worden gegeven aan de wijze waarop de Inschrijver:

- de ontwikkeling van de vervoerkosten monitort en beheerst en welke ontwikkeling van vervoerkosten Opdrachtnemer verwacht op basis van zijn handelen;
- de routes en rijtijden bepaalt, rekening houdend met drukte op de weg en geplande langdurige afsluitingen;
- in een cyclisch proces de effectiviteit van de planning en van de uitgevraagde vervoercapaciteit monitort en optimaliseert;
- stuurt op de relevante KPI's, zoals opgenomen in paragraaf 6.16.5 en 6.16.6;
- de (hoge) kwaliteit en efficiency van de planning realiseert en borgt en welke (innovatieve) technieken, systemen, programma's of organisatie- en/of samenwerkingsvormen hij hiervoor gebruikt;
- de verwachte variabele maandvergoeding (gemiddeld over de eerste 6 jaar) zoals opgenomen op het Prijsinvalformulier cijfermatig onderbouwt. Waarbij de Inschrijver ook aangeeft met welke Performance-Index en reizigersaantallen hij heeft gerekend en waarop hij die aantallen heeft gebaseerd.

Het Plan van Aanpak van G1 mag maximaal bestaan uit maximaal 10 pagina's exclusief voor- en achterblad en inclusief bijlagen (A4, lettertype Arial, lettergrootte 10, pdf). Een implementatieplanning mag als losse bijlage op A3-formaat worden toegevoegd.

Het Plan van Aanpak van G2-1 en van G2-2 mogen ieder maximaal bestaan uit maximaal 4 pagina's exclusief voor- en achterblad en inclusief bijlagen (A4, lettertype Arial, lettergrootte 10, pdf).

Bestaat de beschrijving uit meer pagina's dan het hiervoor opgegeven maximum, beoordeelt de Opdrachtgever alleen de eerste pagina's tot en met het maximaal hiervoor opgegeven pagina's.

De Opdrachtnemer moet tijdens de uitvoering invulling geven aan zijn Plannen van Aanpak (Plan van Aanpak voor G-1, G2-1 en G2-2). Hij moet aantoonbaar de werkzaamheden zo inrichten respectievelijk de producten/diensten zo leveren, als hij in de Plannen van Aanpak heeft verwoord, tenzij met de Opdrachtgever andere afspraken zijn gemaakt. Als de Opdrachtnemer, naar het oordeel van de Opdrachtgever, niet het beoogde resultaat heeft bereikt na uitvoering van een of meer van zijn Plannen van Aanpak, kan de Opdrachtgever een boete opleggen van maximaal 150% van het behaalde EMVI voordeel. Deze boete wordt opgelegd zonder dat ingebrekestelling nodig is. Inning van boetes vindt plaats door middel van inhouding van het boetebedrag op de eerstvolgende betalingstermijn(en).

Voorbeeld: De Opdrachtnemer heeft een fictieve aftrek van € 125.000 verkregen, maar geeft in de praktijk geen uitvoering aan een of meer aspecten waarop de aftrek is behaald. De Opdrachtgever kan de Opdrachtnemer dan een boete opleggen van $150\% * € 125.000 = € 187.500$.

4 Beschrijving beoordelingsprocedure

4.1 Beoordelingsprocedure

4.1.1 Fase 1: Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

Aan de hand van de door de Inschrijver ingediende informatie (zie paragraaf 3.6.4) en ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument wordt zijn Inschrijving op volledigheid getoetst. Ook wordt getoetst of de Inschrijvers onvoorwaardelijk aan alle Geschiktheidseisen, welke zijn opgenomen in de vragenlijsten, voldoen. Elke Inschrijving die niet voldoet, wordt mogelijk uitgesloten van verdere deelname.

In het kader van het verminderen van de administratieve lasten voor Inschrijvers bij aanbestedingen, hoeven niet alle (officiële) bewijsstukken direct bij de Inschrijving overlegd te worden. De Opdrachtgever behoudt zich evenwel het recht voor om de (officiële) bewijsstukken bij de Inschrijver op te vragen. Zie hiervoor hoofdstuk 5.1.

4.1.2 Fase 2: Beoordeling gunningcriterium

Van de Inschrijvers die de eerste fase goed doorgekomen zijn, worden de Inschrijvingen beoordeeld. De Opdracht wordt gegund aan de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving (EMVI).

De beoordeling van de Inschrijvingen vindt plaats door een Beoordelingsteam van de Opdrachtgever. Dit Beoordelingsteam bestaat uit 5 personen: 2 beleidsmedewerkers van de deelnemende gemeenten en 3 medewerkers van ZOOV Beheer. Het proces wordt begeleid door twee inkoopcoördinatoren van de deelnemende gemeenten.

Het Beoordelingsteam beoordeelt de Inschrijvingen op kwalitatieve en kwantitatieve aspecten. De behaalde waardering in combinatie met het door de Opdrachtgever vastgestelde economisch belang van ieder kwaliteitsaspect resulteert in een geldbedrag dat de meerwaarde vertegenwoordigt van dat aspect binnen de inschrijfprijs. Voor het vaststellen van de economisch meest voordelige inschrijving wordt deze meerwaarde in mindering gebracht op de aangeboden inschrijfprijs, waarmee de fictieve inschrijfprijs bepaald wordt. De inschrijver met de laagste fictieve inschrijfprijs heeft de economisch meest voordelige inschrijving gedaan.

De beoordeling van de prijs en de kwalitatieve criteria vindt achtereenvolgens plaats. Het Beoordelingsteam beoordeelt eerst het Plan van Aanpak, zonder kennis te hebben van de inschrijfprijzen. Na afronding van de kwalitatieve beoordeling, maken de inkoopadviseurs de inschrijfprijzen bekend en bepalen zij de fictieve inschrijfprijzen en de voorlopige gunning.

De Inschrijving wordt gewaardeerd op de volgende gunningcriteria:

- G1: Plan van Aanpak algemeen
- G2-1: Plan van Aanpak efficiency ZOOV Op Maat
- G2-2: Plan van Aanpak efficiency Routevervoer

Het gunningcriterium G1 is verdeeld in meerdere subcriteria:

- G1-1: Uitgestelde realisatie
- G1-2: Reizigersportaal
- G1-3: Reizigersmanagementsysteem
- G1-4: Implementatieplan
- G1-5: Andere vervoersystemen
- G1-6: Risico-analyse

Het Beoordelingsteam vergelijkt en beoordeelt per subgunningcriterium de aanbiedingen onderling. Ieder lid van het Beoordelingsteam waardeert afzonderlijk alle (sub-)gunningcriteria uit het Plan van Aanpak. Het Beoordelingsteam bepaalt vervolgens per Inschrijving een consensuswaardering per (sub-)gunningcriterium.

Hiervoor worden de volgende waarderingscijfers gehanteerd voor G1-1:

- 1: Het subcriterium is in het Plan van Aanpak niet uitgewerkt;
Minder dan 2 eisen zijn gerealiseerd voor 31 december 2024.
- 4: minimaal 2 eisen zijn gerealiseerd na start van de uitvoering en voor 31 december 2024;
de overige eisen zijn gerealiseerd na 31 december 2024 en voor 30 september 2025.
- 7: minimaal 1 eis is gerealiseerd bij start van de uitvoering;
minimaal 3 eisen zijn gerealiseerd na start van de uitvoering en voor 31 december 2024;
maximaal 2 eisen zijn gerealiseerd na 31 december 2024 en voor 30 september 2025.
- 10: minimaal 2 eisen zijn gerealiseerd bij start van de uitvoering;
minimaal 4 eisen zijn gerealiseerd na start van de uitvoering en voor 31 december 2024.

Hiervoor worden de volgende waarderingscijfers gehanteerd voor G1-2 tot en met G1-6, G2-1 en G2-2:

- 1: Het (sub-)criterium is in het Plan van Aanpak niet uitgewerkt.
- 4: Het (sub-)criterium is in het Plan van Aanpak onvoldoende uitgewerkt. De uitwerking is niet volledig, onvoldoende concreet en/of onvoldoende realistisch.
- 7: Het (sub-)criterium is in het Plan van Aanpak voldoende uitgewerkt. De uitwerking is volledig, concreet, realistisch en passend bij het Bestek.
- 10: Het (sub-)criterium is in het Plan van Aanpak uitstekend uitgewerkt. De uitwerking is volledig, concreet, realistisch, passend bij het Bestek en getuigt van innovatief vermogen en creatieve oplossingen die een meerwaarde hebben voor de Opdrachtgever.

De Opdrachtgever benadrukt dat voor elk van de drie Plannen van Aanpak een boeteregeling geldt, zoals opgenomen in paragraaf 3.9.

Het Beoordelingsteam kan ter verificatie of ter verdieping van hetgeen de Inschrijver heeft aangeboden in het Plan van Aanpak, schriftelijke verduidelijkingsvragen stellen aan de Inschrijvers. Inschrijvers beantwoorden deze vragen schriftelijk uiterlijk voor de in de planning opgenomen deadline. De beantwoording mag alleen een nadere toelichting (verduidelijking) bevatten op de gestelde vragen over het Plan van Aanpak. Het is niet toegestaan dat de beantwoording leidt tot een essentiële wijziging van de Inschrijving. De gegeven antwoorden maken integraal onderdeel uit van de Inschrijving. De Inschrijving (inclusief de beantwoording van de verduidelijkingsvragen) maakt na definitieve gunning onderdeel uit van de Overeenkomst. Naar aanleiding van de beantwoording kan het Beoordelingsteam de waardering van de Inschrijving op de onderdelen G1 en G2 naar boven en naar beneden bijstellen, als blijkt dat een of meer onderdelen verkeerd zijn geïnterpreteerd.

Als de waardering van één of meer (sub-)gunningcriteria 1 is, wordt de Inschrijving terzijde gelegd en wordt de Inschrijver uitgesloten van gunning.

4.1.3 Fase 3: Afronding oordeel

Als het Beoordelingsteam de kwalitatieve waardering definitief heeft vastgesteld, maken de inkoopadviseurs de inschrijfprijzen bekend.

Voor de gunning wordt een totale inschrijfprijs over zes jaar bepaald door het optellen van:

- 1x implementatiekosten
- 72 x vaste maandvergoeding ZOOV Op Maat
- 72 x vaste maandvergoeding Routevervoer
- 72 x verwachte gemiddelde variabele maandvergoeding ZOOV Op Maat
- 72 x verwachte gemiddelde variabele maandvergoeding Routevervoer

Vervolgens bepalen de inkoopadviseurs de fictieve aftrek van G1 en G2.

Voor gunningcriterium G1 wordt de fictieve aftrek bepaald aan de hand van onderstaande tabel:

Subcriterium	Fictieve aftrek bij waardering 4	Fictieve aftrek bij waardering 7	Fictieve aftrek bij waardering 10
G1-1: Uitgestelde realisatie	€ 50.000	€ 125.000	€ 200.000
G1-2: Reizigersportaal	€ 50.000	€ 125.000	€ 200.000
G1-3: Reizigersmanagementsysteem	€ 50.000	€ 125.000	€ 200.000
G1-4: Implementatieplan	€ 50.000	€ 125.000	€ 200.000
G1-5: Andere vervoersystemen	€ 50.000	€ 125.000	€ 200.000
G1-6: Risico-analyse	€ 50.000	€ 125.000	€ 200.000
Totaal	€ 300.000	€ 750.000	€ 1.200.000

Tabel 4-1 Fictieve aftrek per subcriterium G1

Voorbeeld: Van een Inschrijving wordt G1 als volgt gewaardeerd:

G1-1: 7 -> € 125.000

G1-2: 7 -> € 125.000

G1-3: 10 -> € 200.000

G1-4: 10 -> € 200.000

G1-5: 4 -> € 0

G1-6: 7 -> € 125.000

De fictieve aftrek G1 bedraagt dan €775.000.

Voor gunningcriterium G2-1 wordt de fictieve aftrek bepaald door de waardering op dit gunningcriterium te delen door 10 en te vermenigvuldigen met 72 maanden en met de verwachte variabele maandvergoeding voor ZOOV Op Maat, zoals door Inschrijver opgenomen op zijn prijsinvulformulier.

Voorbeeld: Van een Inschrijving wordt G2-1 gewaardeerd met een 10.

De verwachte variabele maandvergoeding ZOOV Op Maat op het prijsinvulformulier van Inschrijver is € 15.000.

De fictieve aftrek G2-1 bedraagt dan $10 / 10 \times 72 \times € 15.000 = € 1.080.000$.

Voor gunningcriterium G2-2 wordt de fictieve aftrek bepaald door de waardering op dit gunningcriterium te delen door 10 en te vermenigvuldigen met 72 maanden en met de verwachte variabele maandvergoeding voor Routevervoer, zoals door Inschrijver opgenomen op zijn prijsinvulformulier.

Voorbeeld: Van een Inschrijving wordt G2-2 gewaardeerd met een 7.

De verwachte variabele maandvergoeding Routevervoer op het prijsinvulformulier van Inschrijver is € 15.000.

De fictieve aftrek G2-2 bedraagt dan $7 / 10 \times 72 \times € 15.000 = € 756.000$.

De totale fictieve aftrek van G1 en G2 wordt afgetrokken van de totale inschrijfprijs. Hierdoor ontstaat de fictieve inschrijfprijs. Aan de Inschrijver met de laagste fictieve inschrijfprijs wordt de Opdracht voorlopig gegund (voornemen tot gunning).

Voorbeeld:	<i>Van een Inschrijving is de totale inschrijfprijs</i>	€ 4.000.000
	<i>De fictieve aftrek voor G1 bedraagt</i>	- € 775.000
	<i>De fictieve aftrek voor G2-1 bedraagt</i>	- € 1.080.000
	<i>De fictieve aftrek voor G2-2 bedraagt</i>	<u>- € 756.000</u> +
	<i>De fictieve inschrijfprijs bedraagt dan</i>	€ 1.389.000

Als er partijen zijn met de zelfde laagste fictieve inschrijfprijs, dan krijgt de Inschrijver met de hoogste fictieve aftrek de Opdracht voorlopig gegund.

Als er partijen zijn met dezelfde laagste fictieve inschrijfprijs en dezelfde fictieve aftrek, dan krijgt de Inschrijver met het hoogst aantal behaalde punten op het onderdeel G1 de Opdracht voorlopig gegund.

Als er partijen zijn met dezelfde laagste fictieve inschrijfprijs, dezelfde fictieve aftrek en hetzelfde aantal punten op onderdeel G1, dan zal loting plaatsvinden door de inkoopadviseurs. De betreffende Inschrijvers en leden van het Beoordelingsteam worden uitgenodigd hierbij aanwezig te zijn.

4.1.4 Fase 4: Bezwaar maken tegen de gunningsbeslissing

Na beoordeling van de Inschrijvingen zal de Opdrachtgever aan alle Inschrijvers door middel van een gunningsbeslissing schriftelijk mededelen aan welke Inschrijver de Opdrachtgever voornemens is de Opdracht te gunnen. Deze mededeling, houdende het voornemen tot gunning, geeft de winnaar nog geen aanspraak op gunning van de Opdracht, aangezien de mededeling geen aanvaarding van de Inschrijving inhoudt. Er is dan dus nog geen sprake van een overeenkomst tussen Opdrachtgever en de beoogde winnaar.

Inschrijvers die bezwaar hebben tegen het gunningsvoornemen, moeten binnen 20 kalenderdagen na de gunningsbeslissing een daartoe strekkend kort geding aanhangig hebben gemaakt bij de Voorzieningenrechter te Rechtbank Gelderland. Deze termijn is een vervalttermijn, waarna de Inschrijvers niet meer in rechte kunnen opkomen tegen het besluit.

De bovenstaande bezwaartermijn van twintig kalenderdagen geldt ook in het geval de Opdrachtgever besluit de aanbesteding te staken. In dit laatste geval gaat de termijn in op het moment dat u via een bericht in TenderNed hierover geïnformeerd bent. Ook hier geldt dat dit een vervalttermijn is.

Om te voorkomen dat een uitgebrachte dagvaarding de Opdrachtgever niet tijdig bereikt wordt de Inschrijver verzocht zo spoedig mogelijk een afschrift van de betekende kort geding dagvaarding te mailen naar gemeente@winterswijk.nl.

In verband met de mogelijkheid dat tegen de gunningbeslissing kort geding wordt aangespannen, moeten Inschrijvers de Inschrijving in ieder geval gestand doen tot na afloop van de in paragraaf 3.6.3 genoemde termijn van 3 maanden. Voorts moeten Inschrijvers voor het geval er kort geding wordt aangespannen de Inschrijving in ieder geval gestand doen tot twee weken na de uitspraak in kort geding. In het geval van het aanhangig gemaakt zijn van een kort geding zal niet worden overgegaan tot gunning van de opdracht, voordat in kort geding vonnis is gewezen, tenzij een zwaarwegend belang onverwijld gunning gebiedt. Indien na het verstrijken van de termijn van 20 kalenderdagen geen kort geding aanhangig is gemaakt zal de Opdracht definitief gegund worden.

4.2 Procedure van verificatie en contractsluiting

De beoordelingscommissie stelt ter voorbereiding op de verificatie vast op welke punten de door de Inschrijver met economisch meest voordelige inschrijving geleverde informatie geverifieerd moet worden, c.q. welke documenten of nadere informatie de Inschrijver moet overleggen.

Blijkt in deze verificatiefase dat in de Inschrijving onjuiste informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan, dan valt de betreffende Inschrijver alsnog af.

Gevallen als deze zullen de volgende consequenties hebben:

- Als blijkt dat een Inschrijving ongeldig verklaard had moeten worden in fase 1 hoofdstuk 4.1, maar dit niet gebeurd is, wordt de procedure uit hoofdstuk 4.1 vanaf fase 2 opnieuw gedaan (met de Inschrijvers die niet eerder af zijn gevallen en zonder de alsnog ongeldige verklaarde Inschrijving).
- Als tijdens verificatie met de voorlopige winnaar blijkt dat deze niet de bewijsstukken heeft dan wel kan aanleveren die de Opdrachtgever verlangt ter controle van de Geschiktheidseisen uit de publicatie of als de Inschrijver om een of meer andere redenen dan ongeldigheid afvalt, wordt de Inschrijver uitgesloten en wordt de procedure uit hoofdstuk 4.1 vanaf fase 2 opnieuw gedaan zonder deze Inschrijver.

Geen van deze opties sluit de mogelijkheid voor de Opdrachtgever uit om te beslissen de gehele procedure te beëindigen.

5 Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

In dit hoofdstuk staan de Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen waaraan Inschrijvers moeten voldoen.

Als Inschrijver niet volledig aan het gestelde in dit hoofdstuk voldoet, kan de Opdrachtgever de Inschrijving als onvolledige Inschrijving terzijde leggen. De Inschrijving komt dan niet voor verdere beoordeling in aanmerking.

5.1 Bewijsstukken

Ten aanzien van Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen wordt er onderscheid gemaakt tussen twee soorten bewijsstukken:

1. bewijsstukken die bij de Inschrijving gevoegd moeten zijn (zie hoofdstuk 3.6.4);
2. bewijsstukken die de Inschrijver op eerste verzoek van de Opdrachtgever moet aanleveren.

Met het Uniform Europees Aanbestedingsdocument verklaart de Inschrijver dat geen van in hoofdstuk 5.2 gestelde Uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn en dat zijn onderneming voldoet aan de in hoofdstuk 5.3 en 5.4 gestelde Geschiktheidseisen. De Opdrachtgever vertrouwt erop dat de Inschrijver deze verklaringen volledig en naar waarheid afgeeft.

De Opdrachtgever behoudt zich niettemin het recht voor om bewijsmiddelen ter staving van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument de Inschrijver die voor voorlopige gunning in aanmerking komt op te vragen, zoals beschreven in hoofdstuk 4.2.

De Opdrachtgever kan de volgende bewijsmiddelen opvragen bij de Inschrijver:

- gedragsverklaring aanbesteden, bij indienen van de Inschrijving max. 24 maanden oud (zie paragraaf 5.2.2);
- verzekeringen (zie paragraaf 5.3.1);
- certificaat kwaliteitsborging ISO 9001: 2015 of gelijkwaardig, geldig bij indienen van de Inschrijving (zie paragraaf 5.3.2);
- verklaring van de belastingdienst waaruit blijkt dat wordt voldaan aan verplichtingen met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies of belastingen, bij indienen van de Inschrijving max. 4 maanden oud (zie paragraaf 5.4.2).

De Inschrijver moet deze bewijsstukken op eerste verzoek van de Opdrachtgever binnen vijf werkdagen kunnen overleggen aan de Opdrachtgever. LET OP: aan het opvragen van stukken zijn termijnen verbonden. Zorg daarom voor tijdige opvraag van stukken! De Opdrachtgever legt het verzoek om gevraagde bewijsmiddelen bij de betreffende Inschrijver voor voorafgaand aan het te nemen besluit over de voorlopige gunning van de Opdracht. Ook tijdens de looptijd van de Overeenkomst moet de Opdrachtnemer op verzoek van de Opdrachtgever deze bewijsstukken kunnen overleggen aan de Opdrachtgever.

5.2 Uitsluitingsgronden

Op deze Opdracht zijn de verplichte Uitsluitingsgronden van toepassing, evenals de op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 1) aangevinkte facultatieve Uitsluitingsgronden. Door in te schrijven en het daarbij aan te leveren door een bevoegd persoon ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument, verklaart de Inschrijver dat geen van de van toepassing zijnde Uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn.

5.2.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

De Inschrijver overlegt in de Inschrijving een, door de rechtsgeldige vertegenwoordiger(s) ingevulde en ondertekende, Uniform Europees Aanbestedingsdocument. De Inschrijver geeft in de Uniform Europees

Aanbestedingsdocument aan voor welk deel van de Opdracht de Inschrijver een beroep doet op derden die de Inschrijver nodig heeft om te voldoen aan de Geschiktheidseisen en of er gebruik gemaakt wordt van Onderaannemers.

De Opdrachtgever heeft alle van toepassing zijnde Uitsluitingsgronden, minimumeisen en selectiecriteria ingevuld op het in bijlage 1 bijgevoegde Uniform Europees Aanbestedingsdocument..

5.2.2 Gedragsverklaring Aanbesteding

De Inschrijver beschikt of kan beschikken over een door het Ministerie van Justitie en Veiligheid afgegeven Gedragsverklaring Aanbesteding die op de uiterste datum van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan 24 maanden.

5.2.3 Bewijs van inschrijving nationale beroeps-/ handelsregister

Bij Inschrijving levert Inschrijver een bewijs van inschrijving van de onderneming in het nationale beroeps-/ handelsregister. Dit bewijs is niet ouder dan zes maanden op het moment van indienen van de Inschrijving en bevat de actuele gegevens. U vult dit bewijs eventueel met documentatie aan waaruit de rechtsgeldigheid van de handtekening van de Inschrijver blijkt (volmacht(en)).

5.2.4 Verklaring Russische betrokkenheid

Op basis van het vijfde sanctiepakket van de EU is het aanbestedende diensten niet toegestaan opdrachten te gunnen aan Russische partijen.

De Aanbestedende dienst sluit een Inschrijver uit als er sprake is van:

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

De rechtspersonen als bedoeld bij de tweede of derde bullit omvatten ook rechtspersonen gevestigd in de EU/EER of in een ander land dan Rusland. Dit geldt ook voor overheidsaanbestedingen waar een Russische partij voor meer dan 10% deel neemt in het contract als Onderaannemer of leverancier.

De Aanbestedende dienst sluit een Inschrijver niet uit als sprake is van één van de uitzonderingen als aangegeven in dit vijfde sanctiepakket.

De Inschrijver moet de Verklaring Russische betrokkenheid (bijlage 2) invullen en rechtsgeldig ondertekenen en met zijn Inschrijving uploaden.

5.3 Geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht

5.3.1 Verzekeringen

De Inschrijver en zijn eventuele Onderaannemers beschikken op de uiterste datum voor het indienen van een Inschrijving en gedurende de uitvoering van de Opdracht over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, geldig voor deze opdracht, met een minimale dekking van € 1.000.000 per gebeurtenis en € 2.000.000 per jaar. Indien een concernpolis wordt overgelegd, moet duidelijk zijn dat de Opdrachtnemer is meeverzekerd.

5.3.2 Kwaliteitsborging

De Inschrijver beschikt over een volledig geïntegreerd kwaliteitssysteem dat voldoet aan de ISO-9001: 2015 of gelijkwaardig certificaat, waarmee Inschrijver aantoont dat de organisatie maatregelen neemt om de kwaliteit van de aangeboden dienstverlening te waarborgen.

5.3.3 Financiële en economische draagkracht

De continuïteit van de onderneming van Inschrijver bij de uitvoering is voor de Opdrachtgever een daadwerkelijk risico. De Inschrijver verklaart door in te schrijven dat de financiële en economische draagkracht van zijn organisatie zodanig is dat de continuïteit van zijn dienstverlening in het kader van deze Opdracht niet in gevaar komt.

De eis die de Opdrachtgever hierbij hanteert is dat de Inschrijver over de afgelopen 3 boekjaren geen verlies heeft geleden in combinatie met een negatief eigen vermogen en er de afgelopen 3 boekjaren geen continuïteitsparagraaf in zijn jaarverslagen en accountantsverklaringen staan opgenomen. Mocht er wel een continuïteitsparagraaf zijn opgenomen dan toont de Inschrijver aan dat er afdoende maatregelen zijn getroffen om de geconstateerde risico's te beperken.

De Inschrijver kan bij de Inschrijving volstaan met het invullen en bijvoegen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (zie bijlage 1).

5.4 Geschiktheidseisen met betrekking tot technische- en beroepsbekwaamheid

5.4.1 Kerncompetenties

De Inschrijver beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving over de hieronder beschreven kerncompetenties. Het is toegestaan om één referentie te gebruiken voor meerdere kerncompetenties. De referenties moeten worden ingevuld op het Opgaveformulier referentieprojecten uit bijlage 3.

De referenties moeten minimaal aan de hieronder gegeven beschrijving van een referentieproject voldoen. De referenties moeten door de onderneming uitgevoerd zijn en succesvol conform afspraak zijn geleverd danwel afgerond, tot maximaal drie kalenderjaren geleden (gerekend vanaf uiterste datum indienen Inschrijving zoals vermeld in de planning in hoofdstuk 3.2). Het referentieproject moet een looptijd van minimaal één jaar hebben gehad. Het is toegestaan om opdrachten als referentie aan te leveren die in onderaanneming worden uitgevoerd.

Bij elke referentie vermeldt de Inschrijver:

- De naam en adres van de publieke- of privaatrechtelijke instantie(s) waarvoor het project bestemd was
- De naam, telefoonnummer en e-mailadres van de contactpersoon;
- De naam en beschrijving van het project gebaseerd op de hieronder opgenomen minimumvereisten referentieprojecten;
- Het bedrag aan omzet van het project (excl. BTW);
- De data van aanvang en afronding;
- De naam en adres van samenwerkingspartner(s);
- Een beschrijving van de inhoud en omvang van de uitgevoerde werkzaamheden inclusief de inhoud en de omvang van de in onderaanneming uitgevoerde werkzaamheden.

De beschrijving moet aantonen dat de referentie voldoet aan de gestelde eisen. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst van de Inschrijver gegevens na te trekken bij de contactpersoon van de referent.

Inschrijver wordt verzocht om de opgegeven referent op de hoogte te stellen van de (mogelijke) benadering door de Opdrachtgever. De Inschrijver mag niet bij de naam van de contactpersonen namen van eigen medewerkers invullen of aangeven dat contactpersonen alleen via Inschrijver benaderd kunnen worden. Wanneer de referentie niet succesvol kan worden nagetrokken door de Opdrachtgever kan besloten worden de referentie buiten beschouwing te laten.

Kerncompetentie 1, klantcontacten

Met deze eis wil de Opdrachtgever vaststellen dat de Inschrijver de competentie bezit om op een goede wijze uitvoering te geven aan deze Opdracht. De Inschrijver heeft opdrachten uitgevoerd betreffende:

- het aannemen en verwerken van inkomend telefonisch en digitaal communicatieverkeer via een call center;
- het onderhouden van telefonisch en digitaal klantcontact met de doelgroep; onder andere ouderen, kinderen en mensen met een beperking en hun ouders/verzorgers/begeleiders);

De Inschrijver voldoet aan de eis als Inschrijver één of meer vergelijkbare opdrachten tegelijkertijd heeft uitgevoerd in de afgelopen drie jaar, teruggerekend vanaf het uiterste moment van inschrijving, met een gezamenlijke omvang van tenminste 75.000 klantcontacten per jaar.

Kerncompetentie 2, operationele regie over vraagafhankelijk doelgroepenvervoer

Met deze eis wil de Opdrachtgever vaststellen dat de Inschrijver de competentie bezit om op een goede wijze uitvoering te geven aan deze Opdracht. De Inschrijver heeft opdrachten uitgevoerd betreffende:

- het verwerken van aanvragen voor vraagafhankelijk doelgroepenvervoer vanuit de klantcontacten;
- het bepalen van de vervoer capaciteit
- het efficiënt plannen van het aangevraagde vervoer en het bijsturen van de planning indien nodig;
- het genereren van de operationele data uit het vervoerproces;
- het adviseren van de Opdrachtgever over verbeteringen van het vervoerproces of -systeem.

De Inschrijver voldoet aan de eis als Inschrijver één of meer vergelijkbare opdrachten tegelijkertijd heeft uitgevoerd in de afgelopen drie jaar, teruggerekend vanaf het uiterste moment van inschrijving, met een gezamenlijke omvang van tenminste 75.000 uitgevoerde vraagafhankelijke ritten per jaar.

Kerncompetentie 3, operationele regie over routegebonden doelgroepenvervoer

Met deze eis wil de Opdrachtgever vaststellen dat de Inschrijver de competentie bezit om op een goede wijze uitvoering te geven aan deze Opdracht. De Inschrijver heeft opdrachten uitgevoerd betreffende:

- het verwerken van vervoervragen voor routegebonden doelgroepenvervoer;
- het bepalen van de vervoercapaciteit
- het efficiënt plannen van het aangevraagde vervoer en het bijsturen van de planning indien nodig;
- het real time informeren van reizigers over het vervoerproces;
- het genereren van de operationele data uit het vervoerproces;
- het adviseren van de Opdrachtgever over verbeteringen van het vervoerproces of -systeem.

De Inschrijver voldoet aan de eis als Inschrijver één of meer vergelijkbare opdrachten tegelijkertijd heeft uitgevoerd in de afgelopen drie jaar, teruggerekend vanaf het uiterste moment van inschrijving, met een gezamenlijke omvang van 500 unieke routegeboden reizigers per jaar.

5.4.2 Beroepskwalificaties

De Opdrachtnemer (en in geval van inschrijving als Combinatie: alle Combinanten) en eventuele Onderaannemers moet(en) bij gunning beschikken over de volgende documenten:

- Indien wordt ingeschreven als hoofd-onderaanneming: verklaring van Onderaannemer(s) waarin deze aangeeft de voor het vervoer benodigde middelen ter beschikking te stellen aan de Hoofdaannemer. Deze verklaring moet bij de Inschrijving worden gevoegd.
- Recente verklaring omtrent betalingsgedrag of betalingsregeling belastingplichtige (max. zes maanden oud vanaf het uiterste moment van inschrijving).

5.5 Overige informatie

5.5.1 Juridische bindingen

Als de Inschrijver gebruik maakt van de gegevens van de moederorganisatie voor wat betreft de technische- en beroepsbekwaamheid en/of financiële en economische draagkracht en/of samenwerkingsverbanden met andere ondernemingen, dan overlegt de Inschrijver op eerste verzoek een beschrijving over de juridische bindingen met deze onderneming(en) en wat de aard van deze relatie is. Bij de beschrijving voegt u ook het bewijs van inschrijving in het nationale beroeps-/ handelsregister waaruit deze relatie moeten blijken, waaronder eventueel moeder-/dochter-/zusterrelaties.

5.5.2 Zelfstandig en Combinaties

De Inschrijver vult op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in of deze van plan is de Opdracht geheel op eigen kracht uit te voeren. Deze Inschrijver is de enige contractpartij. Het is daarna niet toegestaan derden in te schakelen voor de Opdracht of een beroep te doen op de middelen van derden, tenzij de Opdrachtgever toestemming hiervoor geeft.

Bedrijven mogen gezamenlijk inschrijven als Combinatie. Bedrijven die inschrijven als Combinatie (Combinanten geheten) bundelen als het ware de krachten en moeten allen afzonderlijk aan de gestelde eisen voldoen indien dit uitdrukkelijk op de Uniform Europees Aanbestedingsdocument als zodanig is gevraagd.

Indien overige (financiële) voorwaarden gesteld zijn, is dit in het Bestek aangegeven. Iedere Combinant heeft een contractuele relatie met de Opdrachtgever en iedere Combinant is hoofdelijk aansprakelijk. De Combinatie wijst een penvoerder aan. Deze penvoerder is het eerste aanspreekpunt voor de Opdrachtgever.

De volgende voorwaarden zijn van toepassing op een Combinatie:

- Bedrijven mogen deelnemen aan meerdere Combinaties.

- Bij de Inschrijving moet worden aangegeven welk deel van de Opdracht door welke Combinant wordt uitgevoerd.

5.5.3 Hoofd- en Onderaannemer

Het is voor zowel zelfstandige Inschrijvers als Inschrijvers bestaande uit een Combinatie toegestaan een gedeelte van de Opdracht in onderaanneming te geven. In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument moet dit worden aangegeven. Als bij Inschrijving gebruik wordt gemaakt van referenties van Onderaannemers, moeten deze Onderaannemers ook ingezet worden gedurende de uitvoering van deze Opdracht.

Een Hoofdaannemer kan besluiten Onderaannemers in te schakelen, terwijl deze Hoofdaannemer zelf al wel aan alle eisen kan voldoen / over alle middelen beschikt of terwijl deze zelf niet aan alle eisen kan voldoen / over alle middelen beschikt. Alleen de Hoofdaannemer heeft een contractuele relatie met de Opdrachtgever en is hoofdelijk aansprakelijk voor een goede naleving van de verplichtingen door de Onderaannemer(s).

Als de Hoofdaannemer zelf aan alle eisen kan voldoen/over alle middelen beschikt, hoeft hij geen beroep te doen op de middelen van de Onderaannemer. In ieder geval niet ten tijde van de Inschrijving op de aanbesteding. Gedurende de uitvoering van de Overeenkomst moet dit natuurlijk wel het geval zijn, maar dit is voor de Inschrijving en toetsing aan de eisen niet relevant. Als op dat moment niet bekend is wie de Onderaannemer gaat worden, is dat geen probleem. Deze kunnen tijdens de gunningfase of kort daarna nog worden gevonden door de Hoofdaannemer. De Opdrachtgever moet akkoord geven voor de inzet van de aangedragen Onderaannemers. Alle Onderaannemers moeten voldoen aan de gestelde eisen in het Bestek.

Als de Hoofdaannemer niet zelf aan alle eisen kan voldoen mag deze een beroep doen op de middelen van de Onderaannemer mits deze kan aantonen daar daadwerkelijk over te kunnen beschikken gedurende de uitvoering van deze Opdracht. De Inschrijver moet bij zijn Inschrijving rechtsgeldige verklaringen van de desbetreffende Onderaannemer(s) overleggen waaruit blijkt dat deze daadwerkelijk gedurende de looptijd van de Opdracht beschikbaar is/zijn, door het bijvoegen van een ondertekende Uitvoeringsverklaring Onderaannemer (bijlage 4).

Een Opdrachtnemer kan alleen onder de volgende voorwaarden een Onderaannemer inzetten:

- De Hoofdaannemer moet voor de start van de uitvoering bewijzen dat hij in de uitvoeringsfase daadwerkelijk kan beschikken over de in te zetten middelen van de Onderaannemer(s).
- Zowel de Hoofd- als Onderaannemer mag geen relatie hebben met een of meer Vervoerders van ZOOV.
- De Onderaannemer voldoet aan de eisen die de Opdrachtgever stelt aan de Vervoercentrale.
- De Opdrachtgever verleent schriftelijk toestemming voor de inzet van Onderaannemer(s), op verzoek van de Hoofdaannemer.
- De Onderaannemer moet van de Hoofdaannemer een zodanige vergoeding ontvangen dat hij hiervoor bedrijfseconomisch verantwoord zijn Opdracht kan vervullen en zijn personeel kan betalen.
- De Hoofdaannemer stelt een overeenkomst op met de Onderaannemer over de inzet voor deze Opdracht. Deze overeenkomst geeft aan dat er een gezagsverhouding is tussen de Hoofdaannemer en de Onderaannemer en dat de Onderaannemer de betreffende middelen beschikbaar stelt gedurende de looptijd van de Overeenkomst en tegen welke vergoeding de Onderaannemer de middelen ter beschikking stelt. Deze overeenkomst moet de Opdrachtnemer uiterlijk een maand na gunning overleggen aan de Opdrachtgever.

6 Lijst van eisen

6.1 Algemeen

De Opdrachtnemer moet tijdens de looptijd van de Opdracht (inclusief eventuele verlengingen) voldoen aan de Geschiktheidseisen zoals opgenomen in paragraaf 5.3 en 5.4.

De Opdrachtnemer moet tijdens de looptijd van de Opdracht (inclusief eventuele verlengingen) de werkzaamheden uitvoeren, zonder zich te beroepen op eventuele belemmeringen zoals ziekte van medewerkers en/of mankementen aan hard- en softwaresystemen. In het Plan van Aanpak bij de Inschrijving neemt de Inschrijver een risico-analyse op, waaraan de risico's en risico-beperkende maatregelen zijn opgenomen.

Met dit Bestek wil de Opdrachtgever een stap vooruit zetten in de ontwikkeling van de Vervoercentrale. De Opdrachtgever juicht het doorontwikkelen van de taken van de Vervoercentrale tijdens de looptijd van de Opdracht toe. Mogelijk kan een Inschrijver niet aan alle eisen uit dit hoofdstuk voldoen bij de start van de Opdracht. In paragraaf 3.9 is uitputtend aangegeven welke eisen in hoofdstuk 6 later gerealiseerd mogen worden. Deze eisen zijn in dit hoofdstuk 6 grijs gearceerd. In het Plan van Aanpak van G1-1 kan de Opdrachtgever dan aangeven aan welke eisen uit dit hoofdstuk hij bij de start van de Opdracht niet kan voldoen en op welke datum hij wel aan die eis(en) kan voldoen. Tevens neemt de Inschrijver daarbij een toelichting op waarom hij niet aan de eisen kan voldoen bij de start van de Opdracht en waarom dat alleen op een later moment mogelijk is.

De Opdrachtnemer heeft een actieve meldingsplicht naar de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer niet meer aan een of meer bestekseisen kan voldoen.

6.1.1 Taken van de Vervoercentrale

De Vervoercentrale heeft onder andere de volgende taken:

- Beheer van de gegevens van de reizigers
- Registreren van de vervoervragen
- Plannen van het vervoer
- Bewaken en begeleiden van de uitvoering van het vervoer
- Communicatie met Reizigers, Opdrachtgevers van ZOOV en Vervoerders
- Klachtafhandeling
- Databeheer en -overdracht
- Coaching en begeleiding van de Vervoerders
- Adviseren van de Opdrachtgever over verbetering en (door-)ontwikkeling van het vervoersysteem

Deze taken worden in dit hoofdstuk nader omschreven. Hierbij wordt, waar relevant, onderscheid gemaakt tussen de soorten vervoer binnen ZOOV: ZOOV Op Maat, Routevervoer en Touringcarvervoer.

6.1.2 Eisen ten aanzien van personeel

Het personeel van de Vervoercentrale en eventuele Onderaannemers, dat de contacten met de Reiziger, de Vervoerder en de Opdrachtgever onderhoudt, moet:

- de Nederlandse taal spreken, schrijven en verstaan.
- om kunnen gaan met het accent en dialect in de Achterhoek.
- klantvriendelijk werken en een dienstverlenende instelling hebben.

- kennis hebben van de vervoersystemen.
- geografische kennis hebben van de lokale/regionale situatie.
- beschikken over reëel zicht op de (on)mogelijkheden van alle doelgroepen en over inzicht vanuit welk perspectief mensen met een beperking (kunnen) reageren.
- op de hoogte van de inhoud van het Bestek zijn.

De Opdrachtnemer wijst een vast aanspreekpunt (projectleider) voor de Opdrachtgever aan met een vaste vervanger. Deze personen:

- zijn vanaf de Implementatie betrokken bij deze Opdracht;
- zijn op de hoogte van de inhoud van deze Opdracht, het Bestek en de Inschrijving;
- kennen de omgeving waarin het vervoer plaatsvindt;
- zijn tijdens uitvoeringstijden en één uur vooraf en na afloop bereikbaar voor urgente vragen met betrekking tot de uitvoering (bijvoorbeeld in geval van een ongeval of extreem weer);
- zijn tijdens kantoortijden bereikbaar.

De Vervoercentrale stelt een coördinator routevervoer aan, die direct aanspreekbaar is voor cliënten, ouders, instellingen, scholen, gemeenten en de Opdrachtgever. De coördinator neemt deel aan de periodieke overlegstructuur.

De projectleider en/of zijn vervanger zijn ten minste binnen reguliere kantoortijden bereikbaar. Buiten kantoortijden is er een aanspreekpunt bereikbaar voor de Opdrachtgever bijvoorbeeld in het geval van calamiteiten.

De projectleider en/of zijn vervanger moeten beschikken over de volgende vaardigheden:

- Analytische vaardigheden.
- Goede communicatieve eigenschappen.
- Kennis van de bestuurlijke omgeving en de organisatie van de Opdrachtgever.

6.1.3 ZOOV Op Maat

ZOOV Op Maat omvat vraagafhankelijk vervoer, met bij aanvang van de Opdracht de volgende kenmerken:

- Op alle weekdays tussen 6.00 en 1.00 uur
- Van, naar of in de gemeenten Aalten, Berkelland, Bronckhorst, Doetinchem, Oost Gelre, Oude IJsselstreek en Winterswijk
- Met een maximale lengte van 40km (bij puntbestemmingen is verder weg mogelijk)
- Ook van en naar Duitsland

Binnen ZOOV Op Maat worden verschillende reizigersgroepen vervoerd. Aan een reiziger of reizigersgroep kunnen verschillende reisrechten gekoppeld zijn. In het Reizigersprofiel zijn de reisrechten opgenomen. Bij aanvang worden de volgende reizigersgroepen onderscheiden:

- Standaardreizigers
- Reizigers met een Wmo-indicatie voor sociaal recreatief vervoer
- Reizigers van Arriva Belbus
- Reizigers van haltetaxiRRReis

Reisrechten hebben o.a. betrekking op:

- Tarief
- Vooraanmeldtijden
- Tijdstippen waarop gereisd mag worden
- Eisen ten aanzien van stiptheid en omrijden
- Eisen ten aanzien van het vervoer (voorin, alleen taxi, alleen bus, individueel vervoer)

- Locaties vanaf waar en waar naartoe gereisd mag worden

Bij ZOOV Op Maat worden minimaal de volgende ritsoorten onderscheiden:

Ritsoort	Omschrijving
Vaste vertrektijdrit	○ Reiziger vraagt Rit met een bepaalde vertrektijd ○ Vervoercentrale mag ander tijdstip voorstellen ○ Reiziger bepaalt vertrektijdstip
Variabele vertrektijdrit	○ Reiziger vraagt Rit met een bepaalde vertrektijd ○ Vervoercentrale geeft vertrektijdstip op rond het gevraagde vertrektijdstip (binnen een instelbaar venster van bij aanvang van de Opdracht 30 minuten voor en na het gevraagde vertrektijdstip)
Aankomsttijdrit	○ Reiziger vraagt Rit aan met een gewenste aankomsttijd ○ Vervoercentrale geeft vertrektijdstip op
Garantie aankomsttijdrit	○ Is gelijk aan aankomsttijdrit voor bijv. aansluiting op openbaar vervoer, uitvaart of huwelijk ○ Werkelijke aankomsttijd is nooit na de gereserveerde aankomsttijd

Tabel 6-1 Ritsoorten ZOOV Op Maat

Naast het vervoer van standaardreizigers en reizigers met een Wmo-indicatie, is ook ander vraagafhankelijk vervoer ondergebracht bij ZOOV Op Maat. Bij aanvang van de Opdracht gaat het om de belbus van Arriva en haltetaxiRRreis. Tijdens de looptijd van de Opdracht kan ook ander vraagafhankelijk vervoer worden ondergebracht bij ZOOV Op Maat. De Opdrachtnemer verleent hieraan medewerking en maakt eventuele implementatiekosten met een open calculatie, gebaseerd op de uurtarieven zoals opgenomen op het prijsinvulformulier, inzichtelijk.

Reizigers van ZOOV Op Maat kunnen voor het vervoer een eigen bijdrage moeten betalen. De Vervoercentrale bepaalt bij de ritreservering de hoogte van deze bijdrage (zie paragraaf 6.3.1). In het Reizigersmanagementsysteem is aangegeven of de Reiziger de eigen bijdrage in het voertuig betaalt (per PIN) of via een automatische incasso.

6.1.4 Routevervoer

Het Routevervoer omvat routegebonden, repeterend vervoer, met bij aanvang van de Opdracht de volgende kenmerken:

- Op alle dagen;
- Het meeste vervoer op schooldagen voor en na de schooltijden;
- Van, naar of in de gemeenten Aalten, Berkelland, Bronckhorst, Doetinchem, Oost Gelre, Oude IJsselstreek en Winterswijk, maar van en naar instellingen buiten deze gemeenten.

Binnen het Routevervoer worden verschillende reizigersgroepen vervoerd. Aan een reiziger of reizigersgroep kunnen verschillende reisrechten gekoppeld zijn. In het Reizigersprofiel zijn de reisrechten opgenomen. Bij aanvang worden de volgende reizigersgroepen onderscheiden:

- ZOOV School: Leerlingen van/naar school in het kader van het leerlingenvervoer;
- ZOOV Jeugd: Jeugdigen van/naar therapie/behandeling in het kader van de Jeugdwet;
- ZOOV Actief: Reizigers van/naar dagbesteding in het kader van de Wmo en Wlz;
- ZOOV Werk: Reizigers van/naar werklocatie in het kader van de Participatiewet
- Leerlingen van/naar locaties voor BSO;
- Leerlingen van naar locaties voor sport of zwemles

Reisrechten hebben o.a. betrekking op:

- Eisen ten aanzien van de maximale reistijd
- Eisen ten aanzien van het vervoer (voorin, alleen taxi, alleen bus, individueel vervoer)
- Locaties van waar en waar naar toe gereisd mag worden

6.1.5 Touringcarvervoer

Het touringcarvervoer is een onderdeel van het Routevervoer en omvat het vervoer tussen scholen enerzijds en gym- en zwemlocaties anderzijds, met bij aanvang van de Opdracht de volgende kenmerken:

- Op alle weekdays;
- Het meeste vervoer op schooldagen tijdens schooltijden
- Binnen de gemeenten Aalten, Berkelland, Bronckhorst, Doetinchem, Oost Gelre, Oude IJsselstreek en Winterswijk.

6.1.6 Begeleiding in Routevervoer

Als naar inzicht van de Vervoerder, een ouder/verzorger of andere betrokkene, blijkt dat begeleiding in het voertuig noodzakelijk is, dan vindt overleg plaats te vinden tussen de Vervoerder en de Vervoercentrale.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen begeleiding in te zetten door de Vervoerder en begeleiding in te zetten vanuit de ouders/verzorgers/school/gemeente.

In eerste instantie onderzoekt de Vervoercentrale of een begeleider vanuit ouders/verzorgers/school/gemeente ingezet kan worden. In dat geval wordt de begeleider gezien als een extra reiziger in de route. Als de begeleider eerder instapt dan de eerste reiziger of later uitstapt dan de laatste reiziger, ontvangt de Vervoerder een vergoeding voor deze extra rijtijd.

Als de Vervoerder de inzet van begeleiding verzorgt, ontvangt de Vervoerder hiervoor een vergoeding. De Vervoercentrale rapporteert aan de Opdrachtgever het aantal uren dat begeleiding is ingezet per verreden Route.

6.1.7 Vervoer van rolstoelen en scootmobielen

De Vervoerders moeten zich conformeren aan de meest recente versie van Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden van Sociaal Fonds Mobiliteit en te handelen volgens de hierin opgenomen richtlijnen bij de uitvoering van het rolstoelvervoer. Indien gedurende de contractperiode een actuele Code wordt vastgesteld, moet de Vervoerder zich conformeren aan de meest actuele versie.

In afwijking van de Code VVR geldt voor het vervoer van ZOOV:

- Het is niet toegestaan personen staand op de lift in- of uit te laten stappen, tenzij de Opdrachtgever hiervoor expliciet toestemming heeft gegeven.
- Alle rolstoelen die tijdens het vervoer gebruikt worden moeten voldoen aan de hiervoor in de Code VVR opgenomen ISO-norm en voorzien zijn van stickers met haaksymbolen.

De Vervoerders moeten ook scootmobielen veilig mee kunnen nemen en vastzetten. De scootmobielinzittende blijft niet op de scootmobiel zitten, maar bereikt het voertuig en de zitplaats via de reguliere zij-ingang.

6.1.8 Hulpmiddelen

In sommige gevallen kan het gebruik van hulpmiddelen, zoals een zitverhoger, autostoeltje of 7-puntsgordel noodzakelijk of gewenst zijn. Deze hulpmiddelen moeten door de ouders/verzorgers aan de Vervoerder ter

beschikking worden gesteld. Ook kan het voorkomen dat een reiziger een hulphond of sociale hond (soho) mee moet nemen tijdens het vervoer. De Vervoerders moeten hieraan alle medewerking verlenen.

6.1.9 Transportrolstoel

De transportrolstoel wordt gebruikt door Reizigers van ZOOV Op Maat die niet via de zij-ingang in kunnen stappen. Reizigers kunnen van de gemeente een indicatie krijgen voor de transportrolstoel. Bij het reserveren van een Rit kan een Reiziger altijd aangeven of hij wel of juist niet de transportrolstoel wil gebruiken.

De Vervoercentrale wijst een Rit van een reiziger, die een transportrolstoel nodig heeft, toe aan een Rolstoelbus met een transportrolstoel. Op de dataterminal staat bij de ritinfo aangegeven als de Reiziger de transportrolstoel wil gebruiken.

6.1.10 ZOOV Bedrijfsschool

ZOOV Beheer heeft voor alle chauffeurs een online Bedrijfsschool laten ontwikkelen door ABC Taxikeurmerk Advies & Training. Deelname aan de ZOOV Bedrijfsschool is voor alle chauffeurs verplicht.

Eén keer per jaar nemen de chauffeurs. De chauffeur krijgt hierbij feedback op zijn kennis van de onderwerpen uit de ZOOV Bedrijfsschool.

Medewerkers van de Vervoercentrale zijn verplicht deel te nemen aan de ZOOV Bedrijfsschool. Zij kunnen met een vrij te kiezen e-mailadres inloggen bij de ZOOV Bedrijfsschool. Hiervoor is het noodzakelijk dat de Opdrachtnemer van deze medewerkers de e-mailadressen doorgeeft aan ABC Taxikeurmerk Advies & Training.

Opdrachtnemers die al gebruik maken van online opleidingen van ABC Taxikeurmerk Advies & Training kunnen aparte afspraken maken over het opnemen van de ZOOV Bedrijfsschool in het reguliere trainingsaanbod.

6.2 Beheer van de gegevens van de Reizigers

De gegevens van de reizigers zijn vastgelegd in een Reizigersmanagementsysteem.

Het Reizigersmanagementsysteem is een back office systeem dat realtime gekoppeld is met het Reizigersportaal, het Opdrachtgeversportaal, het Beheerportaal en de planningsoftware van de Vervoercentrale.

De Vervoercentrale zorgt voor de inrichting en beschikbaarheid van het Reizigersmanagementsysteem. Alle gegevens in dit systeem zijn eigendom van Opdrachtgever.

Het Reizigersmanagementsysteem bevat minimaal de gegevens zoals opgenomen in de kolom "Clientdata" uit de tabel van datadefinities uit bijlage 13. Het gaat grofweg om:

- Persoonsgegevens
- Reisrechten
- Voorkeursinstellingen (aangegeven met een "V" in de kolom "Clientdata" uit de tabel van datadefinities)
- Competenties

Tijdens de looptijd van de Opdracht kunnen nieuwe soorten gegevens worden toegevoegd.

De inschrijver omschrijft in het Plan van Aanpak hoe hij voorziet in een Reizigersmanagementsysteem.

Tijdens de Implementatie wordt onderzocht op welke wijze de data vanuit de huidige systemen kunnen worden overgezet naar het systeem van de Vervoercentrale.

Het Reizigersmanagementsysteem is uiterlijk drie maanden voor de start van de uitvoering beschikbaar.

6.2.1 Invoeren en wijzigen van gegevens van de reizigers

De Opdrachtgevers van ZOOV zijn verantwoordelijk voor het vullen en actueel houden van het Reizigersmanagementsysteem. Zij voeren de persoonsgegevens en reisrechten in via het Opdrachtgeversportaal.

Als de Vervoercentrale (bijvoorbeeld via contact met de Vervoerder) signaleert dat het reizigersprofiel niet overeenstemt met de werkelijke kenmerken van een Reiziger, wordt dit door de Vervoercentrale gerapporteerd aan de Opdrachtgever.

Als een Reiziger zelf wil dat zijn/haar profiel wordt aangepast, moet de reiziger hierover contact opnemen met zijn gemeente of opdrachtgever van het vervoer. De Reiziger kan alleen zijn voorkeursinstellingen, aandachtspunten, telefoonnummer en emailadres aanpassen via het Reizigersportaal.

De gemeente of opdrachtgever van het vervoer beslist over het al dan niet aanpassen van het profiel en is verantwoordelijk voor het doorvoeren van de aanpassingen.

6.2.2 Client- en pasnummers

Binnen het vervoersysteem zijn reizigers uniek identificeerbaar aan het clientnummer. Een reiziger mag maximaal één clientnummer hebben.

Aan een clientnummer kunnen meerdere pasnummers gekoppeld zijn. Een pasnummer is gekoppeld aan een opdrachtgever en een vervoerdienst. Een pasnummer mag niet worden hergebruikt voor een andere client.

Clientnummer en pasnummers worden niet bekend gemaakt aan de reizigers en zijn alleen bedoeld voor intern gebruik binnen de Vervoercentrale en bij de Opdrachtgever en de Opdrachtgevers van ZOOV.

De pasnummers kunnen automatisch worden toegekend door het Reizigersmanagementsysteem bij het invoeren van de gegevens van een nieuwe reiziger of het toevoegen van een vervoerdienst aan een bestaande reiziger op basis van tijdens het invoeren gemaakte keuzes.

Het pasnummer bestaat uit 9 posities en is als volgt opgebouwd:

Positie	Omschrijving
1-3	opdrachtgever
4	kostenplaats
5	modaliteit
6-7	opdrachtgever derde (alleen voor pasnummers die beginnen met 508)
8-9	volgnummer (voor pasnummers die niet beginnen met 508 is hiervoor ook positie 6-7 beschikbaar)

Tabel 6-2 Opbouw van het pasnummer

Opdrachtgever	Omschrijving
500	Aalten
501	Berkelland
502	Bronckhorst
503	Doetinchem
504	Oost Gelre
505	Oude IJsselstreek
506	Winterswijk
507	Standaardreizigers
508	ZOOV Beheer
509	Arriva
510	Qarin

Tabel 6-3 Opdrachtgevers in het pasnummer

Kostenplaats	Omschrijving
0	ZOOV Op Maat standaard
1	ZOOV Op Maat Wmo
2	ZOOV Op Maat Belbus
3	
4	Routevervoer Werk
5	Routevervoer Jeugd
6	Routevervoer School
7	Routevervoer Actief
8	Routevervoer Vluchtelingen
9	

Tabel 6-4 Kostenplaatsen in het pasnummer

Modaliteit	Omschrijving
0	Taxivervoer
1	Openbaar vervoer

Tabel 6-5 Modaliteiten in het pasnummer

Voorbeelden:

pasnummer 501100058: Wmo-reiziger in ZOOV Op Maat van gemeente Berkelland

pasnummer 506400321: Werknemer die het Routevervoer van/naar werk reist van gemeente Winterswijk

pasnummer 508501201: Leerling die vervoerd wordt in opdracht van derde opdrachtgever 12

pasnummer 501110087: Wmo-reiziger met een OV-abonnement van gemeente Berkelland

Standaardreizigers, Reizigers van Arriva Belbus en Reizigers van haltetaxiRRReis kunnen ook reizen op een algemeen pasnummer voor de betreffende vervoervorm:

Soort reiziger	Algemeen pasnummer
Standaardreizigers	507000000
Reizigers van Arriva Belbus	509200xx ¹
Reizigers van haltetaxiRRReis	510203601

Tabel 6-6 Voorbeelden algemene pasnummers

¹ xxx staat hier voor het lijnnummer van de betreffende belbuslijn

Tijdens de Implementatie en de looptijd van de Opdracht kunnen de onderdelen waaruit het pasnummer is opgebouwd worden aangevuld in overleg tussen de Vervoercentrale en de Opdrachtgever.

6.2.3 Kennismakingsgesprek en -formulier leerlingenvervoer

Ouders/verzorgers van leerlingen kunnen in het Reizigersportaal de hulpmiddelen en aandachtspunten van de leerling aangeven. De ingevoerde hulpmiddelen en aandachtspunten zijn voor de Vervoerder en chauffeur zichtbaar in het Vervoerdersportaal.

Als een chauffeur van het leerlingenvervoer de leerling en/of zijn ouder/verzorger nog niet kent, gaat de chauffeur op huisbezoek. Hiervoor geldt:

- De Vervoercentrale maakt een formulier voor elke chauffeur met de namen en adresgegevens van de leerlingen die hij gaat vervoeren. De Vervoercentrale levert deze formulieren aan de Vervoerder.
- Het bezoek vindt uiterlijk plaats twee dagen voor de start van het schooljaar, voor de eerste Rit van de leerling en/of bij een noodzakelijke wisseling van de chauffeur gedurende het schooljaar.
- De chauffeur controleert en bespreekt de hulpmiddelen en aandachtspunten, zoals opgenomen in het Reizigersportaal.
- De chauffeur laat de ouder/vertegenwoordiger/verzorger een formulier ondertekenen waarmee hij de uitvoering van het bezoek aantoont.

Is wel eerder kennism gemaakt, dan volstaat een telefonisch contact tussen de vaste chauffeur en de leerling of zijn ouder/verzorger.

Op verzoek maakt de chauffeur ook kennis met andere Reizigers dan leerlingen. Hiervoor gelden bovenstaande afspraken.

Tijdens de implementatie maakt de Vervoercentrale een plan hoe de Vervoercentrale ervoor zorgt dat minimaal één keer per jaar de hulpmiddelen en aandachtspunten worden geactualiseerd in het Reizigersportaal. Hierbij besteedt de Vervoercentrale ook aandacht aan ouders/verzorgers die geen toegang hebben tot het Reizigersportaal.

6.3 Registreren van de vervoervragen

De Vervoercentrale mag vervoervragen die voldoen aan de spelregels van het vervoersysteem niet weigeren. De Vervoercentrale mag geen vervoervraag verwerken op verzoek van een Vervoerder. De Vervoercentrale verwerkt de vervoervragen in daartoe geschikte software.

6.3.1 ZOOV Op Maat

Ritten kunnen door de Reiziger aangemeld worden via de kanalen van het Reizigersportaal.

Een Rit moet door of namens de Reiziger worden gereserveerd. Iedere rit kan dan ook gekoppeld worden aan een reiziger.

Ritreservering

Bij het reserveren van een Rit voor een *standaardreiziger* of een *reiziger met een Wmo-indicatie* worden, onafhankelijk van het gebruikte kanaal, minimaal de volgende stappen doorlopen:

- De Vervoercentrale gaat na of de reiziger bekend is in het systeem en welke reisrechten de reiziger heeft. Hierbij moet de Vervoercentrale zich realiseren dat de reiziger zijn clientnummer en pasnummer niet kent. Als de reiziger niet bekend is, kan deze als standaardreiziger gebruik maken van

ZOOV Op Maat. Een standaardreiziger die niet in het Reizigersmanagementsysteem is opgenomen kan reizen op het algemeen pasnummer voor standaardreizigers 507000000.

- De reiziger geeft aan:
 - van waar naar waar hij wil reizen;
 - op welk tijdstip hij wil vertrekken of aankomen;
 - of er sprake is van een garantie-aankomst;
 - of er aansluiting is vanuit de ZOOV Op Maat op de trein, en zo ja op welke trein;
 - met hoeveel personen hij wil reizen;
 - of er bijzonderheden zijn (rolstoel, rollator, transportrolstoel e.d.).
- Op basis van de vervoervraag, de geldende vooraanmeldtijden en de reisrechten bepaalt de Vervoercentrale de verwachte vertrek- en aankomsttijd en de kosten van de Rit met ZOOV Op Maat en/of van alternatieve reismogelijkheden. Hierbij maakt de Vervoercentrale ook melding van de marges rondom de vertrektijd en de reistijd en de terugbelservice.
- Als de Reiziger gebruik maakt van een andere reismogelijkheid wordt de Reiziger zo nodig doorverbonden of doorverwezen (online) naar het betreffende vervoersysteem. De Vervoercentrale registreert bij de gegevens van elke reserveringsaanvraag welke andere reismogelijkheden worden aangeboden en of de reiziger daarvan gebruik maakt en geen Rit met ZOOV Op Maat reserveert.
- Als de reiziger akkoord gaat met het verwachte vertrek- en aankomsttijdstip en de kosten van de Rit met ZOOV Op Maat, wordt de reservering definitief.
- De reiziger geeft het telefoonnummer door waarop hij gebeld kan worden of waarop hij een SMS-bericht kan ontvangen (bijvoorbeeld voor de terugbelservice). Als er al een telefoonnummer aanwezig is bij de gegevens van de reiziger, checkt de Vervoercentrale dit nummer bij de reiziger.
- Bij een telefonische reservering wordt de informatie over de gereserveerde Rit herhaald. Dat mag met een automatisch gegenereerd bericht. Bij een online boeking krijgt de reiziger een reserveringsbevestiging per mail of via de app toegestuurd.

De Vervoercentrale beschikt over software en data waardoor het mogelijk is snel adresgegevens te vinden van veel gebruikte bestemmingen bijvoorbeeld kerken, winkels, ziekenhuizen, treinen busstations en openbare gebouwen. De Vervoercentrale moet (nieuwe) adressen kunnen verwerken, die (nog) niet in de geografische kaartgegevens zijn opgenomen. Dit werkt ook bij digitale ritreservering door Reizigers via het Reizigersportaal. Daarnaast kunnen bij digitale ritreservering adressen automatisch ingevuld worden op basis van afkortingen of bestemmingen uit de historie (automatische formulierinvoer).

Ritten van de *Belbus* van Arriva ritten kunnen door de reiziger uitsluitend telefonisch aangemeld worden via een apart telefoonnummer, zonder extra belkosten. De Opdrachtgever geeft dit telefoonnummer door aan Arriva. Arriva zorgt voor de communicatie van dit telefoonnummer naar haar reizigers. De Vervoercentrale reserveert de Belbus-ritten op een specifiek pasnummer, in de reeks 509200000-509200999, waarbij de laatste 3 cijfers het lijnnummer zijn. Minimaal de volgende stappen worden doorlopen bij het reserveren van een Belbus-rit:

- De reiziger geeft aan:
 - van welke halte naar welke halte hij wil reizen;
 - op welk tijdstip hij wil vertrekken;
 - met hoeveel personen hij wil reizen;
 - of er bijzonderheden zijn (rolstoel, rollator e.d.).
- Op basis van de vervoervraag, de geldende Vooraanmeldtijden en de geldende dienstregeling bepaalt de Vervoercentrale de verwachte vertrek- en aankomsttijd.
- Als de Reiziger akkoord gaat met het verwachte vertrek- en aankomsttijdstip van de rit, wordt de reservering definitief.
- De Reiziger geeft door op welke naam de rit gereserveerd moet worden op welk telefoonnummer hij gebeld kan worden of waarop hij een SMS-bericht kan ontvangen (bijvoorbeeld voor de terugbelservice).

- De informatie over de gereserveerde Rit wordt herhaald. Dat mag met een automatisch gegenereerd bericht.

Reizigers reserveren ritten voor *haltetaxiRRReis* bij haltetaxiRRReis. Via een online datakoppeling geeft haltetaxiRRReis de reserveringen door aan de Vervoercentrale. De reservering bevat minimaal:

- Instaphalte (haltenummer, straatnaam en dichtstbijzijnde huisnummer (indien beschikbaar)) en vertrektijdstip
- Uitstaphalte (haltenummer, straatnaam en dichtstbijzijnde huisnummer (indien beschikbaar))
- Naam en telefoonnummer van de reiziger
- Eigen bijdrage, als de reiziger niet al via iDEAL heeft betaald

Voor alle reizigers geldt dat zij vanaf 1 december (vaste) ritten voor het volgende kalenderjaar kunnen reserveren. Tijdens de Implementatie maakt de Vervoercentrale afspraken met de huidige opdrachtnemer van de Vervoercentrale om reeds gereserveerde ritten over te nemen.

Vooraanmeldtijden

Voor het reserveren van een Rit gelden instelbare minimale vooraanmeldtijden. Bij aanvang van de Opdracht gelden de volgende minimale vooraanmeldtijden voor ritten:

Vooraanmeldtijd bij aanvang	Soort rit
15 minuten	Rit naar bestemming binnen de regio vanaf Slingeland ziekenhuis Doetinchem en Streekziekenhuis Koningin Beatrix Winterswijk
60 minuten	Vertrektijddrit Rit van/naar een puntbestemming Rit van Arriva Belbus Rit van haltetaxiRRReis
180 minuten	Aankomstijddrit
240 minuten	Rit van meer dan 20 kilometer
Vóór 13.00 uur op de dag ervoor	Rit op werkdagen tussen 7.00 en 8.00 uur Rit op zaterdag, zondag of feestdag tussen 7.00 en 9.00 uur Rit voor een groep van 11 of meer reizigers

Tabel 6-7 Minimale vooraanmeldtijden ZOOV Op Maat

De Opdrachtgever kan besluiten dat Ritten met een kortere vooraanmeldtijd gereserveerd kunnen worden, mits er op/rond het gewenste moment capaciteit in het vervoersysteem is om deze Rit uit te kunnen voeren, met in achtname van de stiptheidseisen zoals bedoeld in paragraaf 6.4.1.

Tijdstippen waarop gereisd mag worden

Voor de verschillende groepen Reizigers zijn andere regels voor de tijden waarop gereisd mag worden. Deze staan in onderstaande tabel.

Reiziger	Eerst mogelijke vertrektijd	Laatst mogelijke vertrektijd
Standaardreizigers	7.00 uur	0.00uur
Reizigers met een Wmo-indicatie	7.00 uur	0.00 uur
Reizigers van de belbus	de vertrektijden zoals opgenomen in de dienstregeling bij de halte van de betreffende belbuslijn	
Reizigers van haltetaxiRRReis	Werkdagen: 6.00 uur Weekend-/feestdagen: 8.00 uur	Werkdagen: 1.00 uur Weekend-/feestdagen: 0.00 uur

Tabel 6-8 Eerste en laatste vertrekmomenten

Herkomsten en bestemmingen

De software van de Vervoercentrale moet gebruik maken van continu geactualiseerde geografische kaartgegevens, die alle adressen in Nederland en in Duitsland (minimaal tot 40 km vanaf de grens) bevat.

De Opdrachtgever kan adressen uitsluiten voor alle of bepaalde (groepen van) Reizigers. De Vervoercentrale zorgt ervoor dat ritaanvragen van en/of naar deze adressen niet verwerkt worden. Bij aanvang van de Opdracht gelden de regels voor toegestane herkomsten en bestemmingen zoals opgenomen in onderstaande tabel.

Reiziger	Toegestane herkomsten	Toegestane bestemmingen
Standaardreizigers	Alle dagen tussen 7.00 en 0.00 uur: Alle adressen in de 7 deelnemende gemeenten en alle adressen gelegen op maximaal 40 kilometer (gemeten over de weg) van die adressen	Werkdagen na 8.00 uur en weekend-/feestdagen na 9.00 uur: - Alle adressen in de 7 deelnemende gemeenten en alle adressen gelegen op maximaal 40 kilometer (gemeten over de weg) van die adressen Werkdagen tussen 7.00 - 8.00 uur en weekend-/feestdagen van 7.00 - 9.00 uur: - Bestemmingen zoals opgenomen in tabel 6-10
Reizigers met een Wmo-indicatie	Alle dagen tussen 7.00 en 0.00 uur: - Alle adressen in de 7 deelnemende gemeenten en alle adressen gelegen op maximaal 40 kilometer (gemeten over de weg) van die adressen - Algemene en persoonlijke puntbestemmingen	Werkdagen na 8.00 uur en weekend-/feestdagen na 9.00 uur: - Alle adressen in de 7 deelnemende gemeenten en alle adressen gelegen op maximaal 40 kilometer (gemeten over de weg) van die adressen Werkdagen van 7.00 - 8.00 uur en weekend-/feestdagen van 7.00 - 9.00 uur: - Bestemmingen zoals opgenomen in tabel 6-10 - Algemene en persoonlijke puntbestemmingen
Reizigers van de belbus	Haltes zoals opgenomen in de dienstregeling van de betreffende belbuslijn	
Reizigers van haltetaxiRRReis	Haltes zoals doorgegeven door haltetaxiRRReis bij de ritaanvraag	

Tabel 6-9 Toegestane herkomsten en bestemmingen

Standaardreizigers en reizigers met een Wmo-indicatie mogen op werkdagen tussen 7.00 en 8.00 uur of op weekend- of feestdagen tussen 7.00 en 9.00 uur mogen uitsluitend ritten maken naar de volgende bestemmingen:

Groep bestemmingen	Bestemming
Treinstations	Vorden, Ruurlo, Lichtenvoorde-Groenlo, Winterswijk, Aalten, Varsseveld, Terborg, Gaanderen, Doetinchem of Wehl
Busstations	Borculo, Groenlo, Neede of Lichtenvoorde
Ziekenhuizen	Slingeland ziekenhuis, Kruisbergseweg 25, Doetinchem Oogziekenhuis Zonnestraal, Vlijtstraat 50-A, Doetinchem Streekziekenhuis Koningin Beatrix, Beatrixpark 1, Winterswijk Gelre ziekenhuis, Den Elterweg 77, Zutphen
Persoonlijke puntbestemmingen	Alleen voor reizigers met een Wmo-indicatie

Tabel 6-10 Toegestane bestemmingen vroege ritten

Alternatieve vervoervormen

Bij het reserveren van een Rit kan een *standaardreiziger* en een *reiziger met een Wmo-indicatie* alternatieve vervoervormen aangeboden krijgen, op basis van het reizigersprofiel, zijn vervoervraag en de systeemkenmerken van de alternatieve vervoervormen. Dit betreft in ieder geval het openbaar vervoer, haltetaxiRRReis en **vrijwilligersvervoersystemen**. De Opdrachtgever bepaalt om welke overige vervoersystemen dit gaat en zorgt voor de beschikbaarheid van de gegevens van deze systemen. De software van de Vervoercentrale moet informatie over deze systemen, zoals beschikbaarheid, voorwaarden en tarieven kunnen bevatten of raadplegen op zodanige wijze dat eenvoudig een vergelijking kan worden gemaakt tussen de beschikbare passende vervoersystemen.

Openbaar vervoer of haltetaxiRRReis is gedefinieerd als beschikbaar voor standaardreizigers als aan alle onderstaande voorwaarden wordt voldaan:

- de looptijd van het vertrekadres naar de halte is 10 minuten of minder (loopsnelheid 5km/u);
- de looptijd van de halte naar bestemmingsadres is 10 minuten of minder (loopsnelheid 5km/u);
- de reis gemaakt kan worden met 1 of minder overstappen;
- de vertrektijd van het openbaar vervoer of haltetaxiRRReis is 10 minuten voor of na de gewenste vertrektijd;
- de reistijd per openbaar vervoer is maximaal 5 minuten langer dan de maximale reistijd met ZOOV Op Maat (dat is de rechtstreekse reistijd + de maximale Omrijdtijd).

Openbaar vervoer of haltetaxiRRReis is gedefinieerd als beschikbaar voor reizigers met een Wmo-indicatie als aan alle onderstaande voorwaarden wordt voldaan:

- de reis is gepland op een moment (maand en tijdstip) dat de reiziger gebruik kan maken van het openbaar vervoer, zoals opgenomen in de reisrechten van de reiziger;
- de loopafstand van het vertrekadres naar de (toegankelijke) halte is kleiner dan de maximale loopafstand van de reiziger naar een (toegankelijke) halte, zoals opgenomen in de reisrechten van de reiziger;
- de loopafstand van de (toegankelijke) halte naar bestemmingsadres is kleiner dan de maximale loopafstand van de reiziger naar een (toegankelijke) halte, zoals opgenomen in de reisrechten van de reiziger;
- de reis gemaakt kan worden met 1 of minder overstappen, mits de wachttijd op de overstaphalte kleiner is dan de maximale wachttijd bij overstappen en de overstaphalte beschikt over de juiste faciliteiten, zoals opgenomen in de reisrechten van de reiziger;
- de vertrektijd van het openbaar vervoer of haltetaxiRRReis is 10 minuten voor of na de gewenste vertrektijd;
- de reistijd per openbaar vervoer is maximaal 5 minuten langer dan de maximale reistijd met ZOOV Op Maat (dat is de rechtstreekse reistijd + de maximale Omrijdtijd).

Bepalen van de eigen bijdrage

Bij het reserveren wordt de eigen bijdrage van de reiziger(s) voor de Rit berekend.

De eigen bijdrage bestaat per reiziger uit:

- Instaptarief, onafhankelijk van de ritlengte;
- Kilometertarief, op basis van de rechtstreekse kortste route van instap- naar uitstapadres, afgerond op 100 meter;
- Opslagen voor extra service, zoals deur-tot-deur-vervoer zonder indicatie, rechtstreekse rit, verkorte aanmeldtijd;
- Kortingen voor bijvoorbeeld medereizigers (kinderen jonger dan 4 jaar, verplichte begeleider, gezinstaxi).

De hoogte van het instaptarief en van het kilometertarief kan afhangen van:

- het reizigersprofiel;
- de gemeente waar de reiziger woont;
- de beschikbaarheid van alternatief vervoer (bijvoorbeeld openbaar vervoer);
- het gewenste vertrektijdstip (absoluut en ten opzichte van het moment van reserveren);
- de gewenste vertrekdag (ten opzichte van het moment van reserveren);
- de lengte van de rit;
- de herkomst of bestemming van de Rit (puntbestemmingen);
- het beschikbaar reisbudget (in km) van een reiziger met een Wmo-indicatie;
- door Opdrachtgever bepaald minimumtarief.

In onderstaande tabel zijn de tarieven voor *standaardreizigers* en *reizigers met een Wmo-indicatie* voor 2023 opgenomen. Er zijn nu geen opslagen vastgesteld. Er geldt wel een instelbaar minimum kilometertarief voor elke reiziger in een reservering (bij aanvang van de Opdracht ter hoogte van 3 km). De tarieven worden jaarlijks in november door de Opdrachtgever vastgesteld. Reizigers met een Wmo-indicatie, die hun kilometerbudget geheel verbruikt hebben, kunnen blijven reizen tegen het lage standaard tarief. Alle overige reisrechten blijven geldig. Als het kilometerbudget wordt verhoogd, worden de tarieven voor de reeds gereserveerde ritten omgezet naar het tarief voor Reizigers met een Wmo-indicatie.

	Standaard tarief		Tarief voor reizigers met een Wmo-indicatie
	hoog Rit kan <i>óók</i> met openbaar vervoer of haltetaxiRRReis	laag Rit kan <i>niet</i> met openbaar vervoer of haltetaxiRRReis	
Opstaptarief	€ 3,24	€ 3,24	€ 1,08
Kilometertarief tot 20 km	€ 2,45	€ 0,66	€ 0,22
Kilometertarief meer dan 20 km, maar minder dan 6 OV-zones	€ 2,45	€ 2,45	€ 0,22
kilometertarief 20 tot 40 km	€ 2,45	€ 2,45	€ 2,45
minimale ritprijs	€ 10,59	€ 5,22	€ 1,74

Tabel 6-11 Reizigerstarieven standaardreizigers en reizigers met een Wmo-indicatie ZOOV Op Maat 2023

Voor *Belbus*-ritten wordt bij aanvang van de Opdracht geen eigen bijdrage berekend.

De eigen bijdrage voor reizigers van *haltetaxiRRReis* wordt bij de ritaanvraag doorgegeven aan de Vervoercentrale.

Puntbestemmingen

De gemeenten kunnen bestemmingen aanwijzen waarvoor de ritprijs voor *reizigers met een Wmo-indicatie* anders berekend wordt. Deze algemene puntbestemmingen kunnen verschillen per gemeente. De huidige algemene puntbestemmingen staan in tabel 6-12.

Woonplaats	Algemene puntbestemmingen
Aalten	Slingeland ziekenhuis, Kruisbergseweg 25, 7009 BL Doetinchem Oogziekenhuis Zonnestraat, Vlijtstraat 50-A, 7005 BN Doetinchem Streekziekenhuis Koningin Beatrix, Beatrixpark 1, 7101 BN Winterswijk Centrum Doetinchem, Heezenstraat, 7001 BP Doetinchem
Oost Gelre	Slingeland ziekenhuis, Kruisbergseweg 25, 7009 BL Doetinchem Slingeland ziekenhuis, polikliniek Dermatologie, Gezellenlaan 10, 7005 AZ Doetinchem Oogziekenhuis Zonnestraat, Vlijtstraat 50-A, 7005 BN Doetinchem Centrum Doetinchem, Heezenstraat, 7001 BP Doetinchem Medisch Spectrum Twente, Koningsplein 1, 7512 KZ Enschede Medisch Spectrum Twente, Ariënsplein 1, 7511 JX Enschede
Oude IJsselstreek	Streekziekenhuis Koningin Beatrix, Beatrixpark 1, 7101 BN Winterswijk Bahnhof Emmerich, Bahnhofstraße 21, D-46446 Emmerich am Rhein, Duitsland Centrum Emmerich, Geistmarkt 1, D-46446 Emmerich am Rhein, Duitsland
Winterswijk	Bahnhof Bocholt, Hindenburgstraße 1, D-46395 Bocholt, Duitsland

Tabel 6-12 Algemene puntbestemmingen voor reizigers met een Wmo-indicatie

Gemeenten kunnen besluiten dat reizigers met een Wmo-indicatie gebruik kunnen maken van een of twee persoonlijke puntbestemmingen.

Voor ritten van of naar een algemene of persoonlijke puntbestemming wordt de ritprijs anders berekend. Voor de hele Rit geldt het tarief voor ritten tot 20 kilometer, ook als de Rit langer is dan 20 kilometer.

Vaste ritten

Reizigers die vaak dezelfde Rit willen maken, bijvoorbeeld op dezelfde dag van de week en op hetzelfde tijdstip, kunnen deze Rit voor langere tijd vastleggen. Vaste ritten zijn, voor het lopende kalenderjaar, in één keer te reserveren.

Om vaste Ritten te kunnen reserveren, is het nodig dat de reiziger bekend is in het Reizigersmanagementsysteem met naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer. Standaardreizigers kunnen dit doorgeven bij de Opdrachtgever.

Op feestdagen worden vaste Ritten niet gereden.

Annuleren van ritten

Ritten kunnen kosteloos geannuleerd worden tot 45 minuten voor het afgesproken vertrektijdstip.

6.3.2 Routevervoer

Ritten kunnen worden aangevraagd door bij de Vervoercentrale bekende opdrachtgevers van het Routevervoer. Dat zijn bij aanvang de gemeenten, ZOOV Beheer en een aantal zorgaanbieders dagbesteding Wmo en Jeugdhulp.

Deze opdrachtgevers maken hiervoor gebruik van het Opdrachtgeversportaal of van een standaard aanvraagformulier in Excel.

De ritten in het routevervoer hebben doorgaans een vast patroon. Een reiziger kan echter meerdere woonlocaties en/of meerdere bestemmingslocaties hebben. Deze locaties kunnen ook in een wisselend patroon, bijvoorbeeld voor even en oneven weken, moeten worden opgenomen. Ook kan een reiziger meerdere pasnummers voor het Routevervoer hebben, bijvoorbeeld een leerling die naar school reist in het leerlingenvervoer (ZOOV School) en van school naar een BSO of dagbestedingslocatie reist vanuit Jeugdhulp (ZOOV Jeugd).

Reizigers of hun ouders/verzorgers kunnen geplande ritten afmelden bij afwezigheid van de reiziger, bijvoorbeeld in geval van ziekte. Reizigers of hun ouders/verzorgers kunnen reizigers ook beter melden, zodat het vervoer weer gestart kan worden.

De Vervoercentrale heeft contact met alle scholen, instellingen en overige locaties waarnaartoe ritten naar gepland worden over de dagen waarop de locatie gesloten is, bijvoorbeeld in vakanties, op feestdagen of bij studiedagen.

6.3.3 Touringcarvervoer

Ritten kunnen worden aangevraagd door gemeenten en de Opdrachtgever.

Deze opdrachtgevers maken hiervoor gebruik van het Opdrachtgeversportaal.

De Vervoercentrale heeft contact met alle scholen waarvoor het vervoer gepland wordt over de dagen waarop de locatie gesloten is, bijvoorbeeld in vakanties, op feestdagen of bij studiedagen.

6.4 Plannen van het vervoer

De Vervoercentrale onderhoudt contact met vergelijkbare centrales in aangrenzende regio's (Twente, Stedendriehoek en Arnhem/Nijmegen en eventueel Duitsland) om te bepalen of combinatie van vervoer naar/van deze regio tot efficiencyvoordelen leidt.

6.4.1 ZOOV Op Maat

De planning van ZOOV Op Maat is erop gericht dat de afzonderlijke ritten zo efficiënt gecombineerd worden in een totale planning, dat de uitvoeringskosten per gereserveerde ritkilometer zo laag mogelijk zijn. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:

- Het vervoer van een reiziger sluit aan bij de mogelijkheden die het reizigersprofiel biedt;
- Het vervoer kan betrouwbaar en met een hoge Klanttevredenheid worden uitgevoerd;
- Het vervoer voldoet aan de eisen die aan ZOOV Op Maat gesteld worden zoals opgenomen in dit Bestek;
- De bezetting van de voertuigen is optimaal.

Opstapplaatsen

Voor ZOOV Op Maat zijn er een aantal vaste opstapplaatsen rond het centrum van Doetinchem en Winterswijk. Ritten van Reizigers, zonder de indicatie kamer-tot-kamervervoer, die een Rit willen maken van of naar een adres in het voetgangersgebied van Doetinchem of Winterswijk, worden gereserveerd naar de dichtstbijzijnde opstapplaats. De Opdrachtgever zorgt voor een lijst van postcodes die gekoppeld zijn aan deze opstapplaatsen. De Opdrachtgever kan nieuwe opstapplaatsen aanwijzen.

De Opdrachtgever kan tijdens de looptijd van de Opdracht besluiten dat reizigers zonder een indicatie van deur-tot-deurvervoer of kamer-tot-kamervervoer gebruik moeten maken van opstapplaatsen. De Opdrachtgever kan besluiten dat deur-tot-deurvervoer mogelijk blijft voor iedere Reiziger tegen het betalen

van een opslag op de ritprijs. Deze opstapplaatsen bevinden zich op een door de Opdrachtgever vast te stellen loopafstand van het vertrek- en/of aankomstadres en zijn in principe elke locatie binnen het vervoergebied. De Vervoercentrale bepaalt op basis van de actuele planning de locatie van de meest optimale opstapplaats.

Het Reizigersportaal bevat de mogelijkheid om de looproute van een vertrekadres naar een opstapplaats of van een opstapplaats naar een aankomstadres op een kaart weer te geven en stapsgewijs te omschrijven. De Reiziger ontvangt via het Reizigersportaal een bericht op het moment dat hij moet vertrekken van het vertrekadres om tijdig op de opstapplaats te zijn.

Verdelen ritten

De Vervoercentrale verdeelt de geplande ritten op een efficiënte wijze over de beschikbare voertuigen. Het is de bedoeling dat, waar mogelijk, ritten van reizigers tegelijkertijd in een voertuig gecombineerd worden, voor zover het reizigersprofiel dat toestaat. Bij de toedeling van de ritten houdt de Vervoercentrale rekening met reizigers- en ritkenmerken, voertuigkenmerken, voertuiglocaties, uurtarieven en kwaliteitsniveau.

De voertuigen worden in de vorm van diensten uitgevraagd bij de Vervoerders.

Basispunten

De voertuigen zijn beschikbaar op Basispunten. De Dienst start altijd vanaf een Basispunt en eindigt op datzelfde Basispunt. Dit betekent dat de chauffeur bij aanvang van de Dienst op het Basispunt moet inloggen bij de Vervoercentrale. Bij de start van deze Opdracht zijn er vijf Basispunten, zie tabel 6-13. De Vervoerder is verplicht de voertuigen voor ZOOV Op Maat op deze locaties te stallen en op te laden. De Opdrachtgever kan in overleg met de Vervoerder de locatie van een Basispunt tijdelijk of definitief wijzigen (bijvoorbeeld bij werkzaamheden).

Basispunt	nummer	Huidige vervoerder
Aalten	12	Taxicentrale Witteveen
Doetinchem	11	Willemsen-de Koning
Groenlo	13	Taxicentrale Witteveen
Vorden	14	TCR
Winterswijk	15	TCR

Tabel 6-13: Basispunten

Rooster

De Vervoercentrale maakt minimaal 4 weken voorafgaand aan de uitvoering van het vervoer voor elk Basispunt een Rooster van minimaal 1 week en verstrekt dit aan de Vervoerders. In het Rooster wordt per dag van de week de begin- en eindtijden van alle Diensten met specificatie van het voertuigtype aangegeven. De Vervoerders hebben geen inspraak in het Rooster, wel mag hij gevraagd en ongevraagd zijn advies geven. De Vervoerders moeten chauffeurs en voertuigen voor de gevraagde Diensten tijdig leveren (leveringsverplichting).

Bij het opstellen van het Rooster gelden de volgende afspraken:

- een Dienst eindigt altijd op hetzelfde Basispunt als waarop de Dienst is gestart;
- een Dienst duurt minimaal drie uur;
- tussen twee opeenvolgende Diensten zit minimaal een half uur, zodat twee opeenvolgende Diensten met hetzelfde voertuig kunnen worden gereden.

Als bij start van de Dienst het in het Rooster opgenomen voertuig nog voor ZOOV onderweg is, wordt de Dienst vergoed vanaf de starttijd uit het Rooster. Er wordt dan geen boete opgelegd als de chauffeur meer dan 4:59 minuten na de starttijd uit het Rooster inlogt (via het vervangende voertuig).

Door wijzigingen in de vervoervraag kan de Vervoercentrale het aantal Diensten en de lengte van de Diensten in het Rooster wijzigen.

De Vervoercentrale meldt voor beperking van het Rooster altijd minimaal 12 weken voorafgaand aan voorziene inzet aan de Vervoerder, zodat de Vervoerder de capaciteit kan afschalen.

De Vervoercentrale meldt uitbreiding van het Rooster altijd minimaal 12 weken voorafgaand aan voorziene inzet aan de Vervoerder. De Vervoercentrale kan ook op een kortere termijn bij de Vervoerder een verzoek doen voor het leveren van extra capaciteit. Hiervoor heeft de Vervoerder geen leveringsplicht als hiervoor meer voertuigen nodig zijn dan volgens het actuele Rooster.

Als de Vervoercentrale onvoldoende Vervoercapaciteit kan verkrijgen, neemt de Vervoercentrale contact op met de Opdrachtgever. De Opdrachtgever kan dan aanvullende Vervoercapaciteit separaat inkopen. De Opdrachtgever kan ook besluiten aanvullend separaat Vervoercapaciteit in kopen wanneer deze verwacht dit in een nieuwe inkoopronde gericht en goedkoper in te kunnen kopen.

Pauzes

In de planning houdt de Vervoercentrale rekening met voldoende tijd voor aan- en afrijden van/naar het Basispunt en de pauzelocatie. De Vervoercentrale wijst, conform de cao, pauzes toe.

In- en uitstaptijden

In de planning houdt de Vervoercentrale rekening met voldoende tijd om de reizigers in- en uit te laten stappen, mede afhankelijk van het reizigersprofiel.

Combineren van rolstoelritten

Als twee rolstoelreizigers in één voertuig gecombineerd worden met elk een andere bestemming, moet de planning zo zijn dat de rolstoelreiziger die als eerste instapt, als tweede uitstapt, om 'rangeren' met rolstoelen te voorkomen.

Calamiteiten

Als een ingeroosterd voertuig onverwachts uitvalt, moet de Vervoerder een nieuw voertuig beschikbaar stellen binnen maximaal 30 minuten.

Als bij start van de Dienst het in het Rooster opgenomen voertuig niet beschikbaar is, zet de Vervoerder zo mogelijk een vervangend voertuig in. De chauffeur of de vervoercoördinator van de Vervoerder geeft de gegevens van het vervangende voertuig door aan de Vervoercentrale.

Afmelding en inkorting van Diensten

De Vervoercentrale heeft de mogelijkheid om de ingeplande Diensten geheel of gedeeltelijk af te melden. Hiervoor gelden de volgende regels:

Moment van afmelden of inkorten	Vergoeding over de afgemelde uren
Tot 18:00 uur voorafgaand aan de dag waarop de capaciteit was ingepland	€ 0,00 (de capaciteit kan kosteloos worden geannuleerd)
Na 18:00 uur op de dag voorafgaand aan de dag waarop de capaciteit was ingepland	Vergoeding van minimaal 3 uren maal het Beschikbaarheidstarief
Op dag waarop de capaciteit was ingepland, bij annuleren van minder dan 30 minuten van de Dienst gedurende de looptijd van de Dienst waarbij de Dienst ten minste drie uur duurt	€ 0,00 (de capaciteit kan kosteloos worden geannuleerd).

Moment van afmelden of inkorten	Vergoeding over de afgemelde uren
Op dag waarop de capaciteit was ingepland, bij annulering van 30 minuten of meer van de Dienst gedurende de looptijd van de Dienst, na overleg tussen Vervoercentrale en vervoercoördinator van Opdrachtnemer	50% van de Beschikbaarheidstarief maal het aantal afgemelde uren, waarbij de totale vergoeding voor deze Dienst minimaal drie maal het Beschikbaarheidstarief bedraagt.

Tabel 6-14: Overzicht afmelding en inkorting Diensten

Aanvraag extra Vervoercapaciteit

Voor de Vervoerder geldt de verplichting op verzoek van de Vervoercentrale:

- de Dienst te kunnen verlengen met 30 minuten (na 30 minuten geldt geen leveringsverplichting);
- het aantal Diensten op enig moment te kunnen ophogen tot alle voertuigen van dat Basispunt volledig zijn ingezet (voorbeeld: er zijn 8 voertuigen ingeroosterd en er zijn 10 voertuigen beschikbaar op het Basispunt).

De Vervoercentrale heeft de mogelijkheid om bovenop de ingeplande Diensten in het Rooster extra Diensten te vragen of bestaande Diensten te verlengen. Hiervoor gelden de volgende regels:

Moment van oproepen	Vergoeding over de extra inzetijd
Oproep voor extra Dienst voor 18:00 uur op de dag voorafgaand aan de dag waarop de Dienst is ingepland (met leveringsverplichting als dit met het aantal voertuigen uit het huidige Rooster kan worden uitgevoerd)	Het Beschikbaarheidstarief
Oproep voor extra Dienst na 18:00 uur op de dag voorafgaand aan de dag waarop de Dienst is ingepland (met leveringsverplichting als dit met het aantal voertuigen uit het huidige Rooster kan worden uitgevoerd)	Opslag van 10% op het Beschikbaarheidstarief
Verlengen van de Dienst ná 18:00 uur op de dag voorafgaand aan de dag waarop de Dienst is ingepland of op de dag waarop de Dienst is ingepland (leveringsverplichting voor een verlenging tot 30 minuten, geen leveringsverplichting voor meer dan 30 minuten. Voor een verlenging van meer dan 30 minuten neemt de Vervoercentrale contact op met de vervoercoördinator van de Opdrachtnemer.)	Het Beschikbaarheidstarief

Tabel 6-15: Overzicht aanvraag extra vervoercapaciteit

Voertuigen

Voor het vervoer worden de volgende voertuigen ingezet:

- Rolstoelbus:
 - geschikt voor het vervoeren van maximaal 8 Reizigers waarvan minimaal 2 rolstoelplaatsen.
 - inzet van elektrisch aangedreven Rolstoelbussen is toegestaan mits zij voldoen aan alle eisen uit het bestek Vervoer ZOOV Op Maat.
- Personenauto:
 - model middenklasse C, D of E
 - geschikt voor het vervoeren van maximaal 3 Reizigers waarvan maximaal twee Reizigers op de achterbank, die voldoende beenruimte hebben.
 - volledig elektrisch aangedreven en zero-emissie met een actieradius van minimaal 400 km volgens de WLTP meetmethode.

Bij de Basispunten Doetinchem en Groenlo zijn twee Rolstoelbussen voorzien van een opvouwbare rolstoel (transportrolstoel). De vervoercentrale neemt in het Rooster bij een aantal Diensten op dat voor deze Diensten een Rolstoelbus met transportrolstoel moet worden ingezet. Deze Rolstoelbussen hebben een effectieve capaciteit van maximaal 6 Reizigers in verband met de aanwezige transportrolstoel.

Daarnaast gelden hierbij de volgende randvoorwaarden en KPI's met betrekking tot:

KPI Stiptheid

Voor ZOOV Op Maat geldt voor de Vervoercentrale de volgende KPI voor Stiptheid:

Bij een minimaal percentage van de ritten (bij aanvang 95%) is de werkelijke vertrek- of aankomsttijd binnen een instelbaar stiptheidsvenster.

Het stiptheidsvenster is bij aanvang van de Opdracht:

- Bij vertrektijdrit: tussen 15 minuten voor en 15 minuten na de afgesproken vertrektijd;
- Bij aankomsttijdrit: tussen 15 minuten voor en 15 minuten na de afgesproken aankomsttijd;
- Bij garantie aankomsttijdrit: tussen 15 minuten voor en 0 minuten na de afgesproken vertrektijd.

KPI Reistijd

Voor ZOOV Op Maat geldt voor de Vervoercentrale de volgende KPI voor Reistijd:

Bij een minimaal percentage van de ritten (bij aanvang 95%) is de werkelijke reistijd van een reiziger niet langer dan de instelbare maximaal toegestane reistijd.

De maximaal toegestane reistijd is bij aanvang van de Opdracht:

- Voor ritten tot 10 km: de directe reistijd + 15 minuten;
- Voor ritten langer dan 10 km: de directe reistijd + 30 minuten.

Bij het bepalen van de directe reistijd wordt rekening gehouden met de drukte op de weg en geplande langdurige wegafsluitingen. In het Plan van Aanpak G2-1 doet de Vervoercentrale een voorstel hiervoor.

KPI Inzet per Basispunt

Voor ZOOV Op Maat geldt voor de Vervoercentrale de volgende KPI voor Inzet per Basispunt:

Per maand berekent de Opdrachtgever de verdeling van de inzeturen over de Basispunten. De werkelijke inzet wordt vergeleken met de verdeling zoals opgenomen in het bestek Vervoer ZOOV Op Maat (perceel 2a).

De maximaal toegestane afwijking van het aandeel uren per Basispunt ten opzichte van het aandeel zoals verwacht had mogen worden op basis van het bestek Vervoer ZOOV Op Maat, berekend over de huidige maand en de twee hieraan voorafgaande maanden, bedraagt:

- maximaal 2,5 procentpunt voor een verwacht aandeel van 25% of minder;
- maximaal 10% afwijken voor een verwacht aandeel van meer dan 25%.

6.4.2 Routevervoer

De planning van het Routevervoer is erop gericht dat de afzonderlijke ritten zo efficiënt mogelijk gecombineerd worden in een totale planning, dat de uitvoeringskosten afgezet tegen de som van alle individuele rechtstreekse reistijden zo laag mogelijk zijn. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:

- Het vervoer van een reiziger sluit aan bij het door de opdrachtgever van het vervoer ingediende vervoerschema en de mogelijkheden die het reizigersprofiel biedt;
- Het vervoer kan betrouwbaar en met een hoge klanttevredenheid wordt uitgevoerd;
- Het vervoer voldoet aan de eisen die aan het Routevervoer gesteld worden zoals opgenomen in dit Bestek;
- De bezetting van de voertuigen is optimaal;

- Het vervoer vindt plaats in een vaste structuur, dat wil zeggen dat de route elke dag min of meer gelijk is, de reizigers een (of meer) vaste chauffeur(s) hebben en steeds dezelfde reizigers in een route zitten.

De Vervoercentrale verwerkt tijdig mutaties, aanmeldingen, afmeldingen en tijdelijke sluiting van een locatie (bijvoorbeeld in vakanties). De Vervoercentrale geeft deze wijzigingen zo spoedig mogelijk door aan de Vervoerders. Mutaties in de route op de betreffende dag communiceert de Vervoercentrale direct naar de chauffeur. Andere mutaties communiceert de Vervoercentrale via het Vervoerdersportaal aan de Vervoerder.

Nadat de Vervoercentrale de reizigersgegevens en het reisschema heeft ontvangen moet het vervoer binnen 5 werkdagen van start kunnen gaan.

Bij de planning kan in overleg met de Opdrachtgever gebruik worden gemaakt van opstap- en/of overstapplaatsen.

Het Reizigersportaal bevat de mogelijkheid om de looproute van een vertrekadres naar een opstapplaats of van een opstapplaats naar een aankomstadres op een kaart weer te geven en stapsgewijs te omschrijven. De Reiziger ontvangt via het Reizigersportaal een bericht op het moment dat hij moet vertrekken van het vertrekadres om tijdig op de opstapplaats te zijn.

Beladen reistijd

De vergoeding van de Vervoerder is gebaseerd op de geplande beladen reistijd van de route. De beladen reistijd wordt bepaald door de Vervoercentrale. De totale beladen reistijd wordt per Route afgerond op hele minuten. De beladen reistijd van een Route bestaat uit:

- Instaptijd: de gemiddelde tijd nodig voor het in- en uitstappen. Deze bedraagt:
 - 1 minuut instaptijd per Reiziger;
 - 3 minuten instaptijd per rolstoelreiziger.
- Rijtijd: de tijd om via de snelste Route van het eerste huisadres/opstapplaats van een Reiziger, via eventuele tussenpunten (huisadres/opstapplaats) van andere Reizigers, naar de eindbestemming te rijden. Hierbij wordt rekening gehouden met (gemiddelde) vertraging door congestie en files. Er wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegafsluitingen en omleidingen.
- Wachtijd: de tijd tussen de aankomst van het voertuig op de locatie (voorrijtijd) en de daadwerkelijke in- of uitstap van de Reiziger op die locatie (instap-/uitstaptijd).

De geplande uitstap van een Reiziger op de locatie is bij voorkeur 5 minuten voor de start van de activiteit maar maximaal 15 minuten voor de start van de activiteit. Dus als een school om 9.00 uur begint, zijn de leerlingen na 8.45 uur en bij voorkeur voor 8.55 uur op school.

De geplande instap van een Reiziger op de locatie is maximaal 15 minuten na het einde van de activiteit. Dus als een school om 15.00 uur uitgaat, worden de leerlingen voor 15.15 uur opgehaald.

In overleg met Opdrachtgever en de school of instelling kunnen afwijkende afspraken gemaakt worden.

Voorbeeld: Een route betreft 3 leerlingen naar 2 verschillende scholen. School X begint om 8.30 uur, school Y om 9.00 uur. De planning van de route is als volgt:

Locatie	Aankomst	Vertrek	Instaptijd	Geplande rijtijd	Wachttijd	Beladen reistijd	Beladen reistijd cumulatief
Datanaam	RIT_reserv_aan komstdatumtijd	RIT_reserv_vert rekdatumtijd	UREN_instap		UREN_wachten _beladen	UREN_beladen	
Leerling A	7.57	7.58	1			1	1
Leerling B	8.08	8.09	1	10		11	12
Leerling C	8.14	8.15	1	5		6	18
School X	8.25	8.25		10		10	28
School Y	8.45			5	15	20	48
Totaal			3	30	15	48	

Tabel 6-16: Voorbeeld berekening beladen reistijd

Vervoerplan

De Vervoercentrale zorgt voor een actueel Vervoerplan. De Vervoercentrale geeft in het Vervoerplan per dag van de week aan gedurende welke tijd welk type voertuig een Vervoerder moet leveren bij een route, rekening houdend met specifieke indicaties van de Reizigers en de verschillende beschikbare voertuigtypen. Indien er geen specifiek voertuig is uitgevraagd, heeft de Vervoerder de vrijheid een voertuig naar keuze in te zetten.

In te zetten voertuigen

De volgende typen voertuigen worden onderscheiden:

- Personenauto, model middenklasse (C-, D- of E-segment): geschikt voor het vervoeren van minimaal 3 Reizigers, waarbij rekening moet worden gehouden met maximaal 2 maar indien gewenst door de Opdrachtgever 3 Reizigers op de achterbank.
- Lage taxibus: geschikt voor het vervoer van 8 Reizigers, zonder stahoogte.
- Hoge taxibus: geschikt voor het vervoer van 8 Reizigers, met stahoogte.
- Rolstoelbus: een hoge taxibus, geschikt voor het vervoeren van 8 Reizigers waarvan minimaal 2 rolstoelplaatsen.
- Midibus: touringcar met een capaciteit van 22-28 zitplaatsen

Perceelindeling

De totaal benodigde vervoercapaciteit is bij aanvang van de Opdracht verdeeld over 19 deelpercelen, die zijn samengesteld op basis van vervoerstromen, zie tabel 6-17. De perceelsgrenzen zijn in principe de grenzen van een of meer gemeenten. Het is nog niet bekend welke Vervoerders het vervoer in de deelpercelen verzorgen. In bijlage 11 staat meer informatie over de Routes in de deelpercelen.

Deel-perceel	Omschrijving
--------------	--------------

TAXIPERCELEN BINNEN DE ACHTERHOEK

1	Oude IJsselstreek -> Doetinchem Doetinchem -> Oude IJsselstreek
2	Berkelland/Bronckhorst/Oost Gelre -> Doetinchem Berkelland/Bronckhorst/Doetinchem/Oost Gelre/ Oude IJsselstreek -> Bronckhorst
3	Aalten/Berkelland/Oost Gelre/Winterswijk -> Oost Gelre
4	Aalten/Berkelland/Bronckhorst/Doetinchem/Oost Gelre/Oude IJsselstreek/Winterswijk -> Berkelland Oost (Neede e.o.)
5	Aalten/Oost Gelre/Winterswijk -> Berkelland West (Beltrum/Borculo/Ruurlo)

Deel-perceel	Omschrijving
6	Bronckhorst/Doetinchem/Oude IJsselstreek -> Berkelland West (Beltrum/Borculo/Ruurlo)
7	Bronckhorst/Doetinchem/Oude IJsselstreek -> Oost Gelre/Winterswijk
8	Doetinchem
9	Aalten/Winterswijk -> Doetinchem
10	Aalten/Berkelland/Oost Gelre/Winterswijk -> Winterswijk
11	Berkelland/Bronckhorst/Doetinchem/Oost Gelre/Oude IJsselstreek/Winterswijk -> Aalten
12	Aalten
13	Aalten/Bronckhorst/Doetinchem/Oude IJsselstreek -> Oude IJsselstreek
14	Berkelland -> Berkelland West (Beltrum/Borculo/Ruurlo)
TAXIPERCELEN NAAR BUITEN DE ACHTERHOEK	
21	Regio -> Montferland
22	Regio -> regio Arnhem/Nijmegen
23	Regio -> regio Stedendriehoek
24	Regio -> regio Twente
29	Overige Routes

Tabel 6-17: Deelperceelindeling Routevervoer

De voor de deelpercelen gecontracteerde Vervoerders hebben geen exclusief recht op de uitvoering van Routevervoer ten behoeve van inwoners uit de gemeenten. De Opdrachtgever kan op basis van efficiencyoverwegingen besluiten bepaalde ritten uit het Routevervoer uit te laten voeren bijvoorbeeld door een Opdrachtnemer van ZOOV Op Maat en/of door een vervoerder van een andere regio.

Deelperceel 29

Routes die buiten de deelpercelen 1 tot en met 14 en 21 tot en met 24 vallen, bijvoorbeeld naar verder weg gelegen bestemmingen, vallen in deelperceel 29. De Vervoercentrale vraagt een Beladen uurtarief voor elke nieuwe Route in deelperceel 29 aan alle Vervoerders van deelperceel 1 tot en met 14 en deelperceel 21 tot en met 24 met de juiste referenties voor die Route(s). Deze Vervoerders mogen voor elke aangeboden Route van deelperceel 29 een Beladen uurtarief indienen. Elke Route van deelperceel 29 wordt apart gegund aan de Vervoerder met het laagste Beladen uurtarief voor die Route. Als geen van de Vervoerders een prijs indient, kan de Vervoercentrale de Route aanbieden aan niet gecontracteerde Vervoerders.

Toedeling Routes aan een deelperceel

De Vervoercentrale deelt de Routes uit het Vervoerplan toe aan de deelpercelen. De Vervoercentrale doet dat als volgt:

1. De Vervoercentrale maakt een zo efficiënt mogelijke planning van Routes voor de hele regio.
2. De Routes worden toegedeeld aan een deelperceel op basis van de indeling tabel 6-17, op de volgende wijze:
 - a. Routes van ZOOV School op basis van het begin- en eindpunt van de heenrit;
 - b. Routes van ZOOV Jeugd op basis van het begin- en eindpunt van de heenrit;
 - c. Routes van ZOOV Actief op basis van het begin- en eindpunt van de heenrit;
 - d. Routes van ZOOV Werk op basis van het begin- en eindpunt van de terugrit.
3. De Vervoercentrale kan, vanuit het oogpunt van een efficiënte planning, in een Route ook Reizigers opnemen, waarvan de Rit gezien de woonplaats en bestemming onder een ander deelperceel zou

kunnen vallen. Een Route kan daardoor over meerdere deelpercelen lopen, maar behoort toe aan één deelperceel.

4. Als een Route per dag van de week verschillende begin- en/of eindpunten heeft, deelt de Vervoercentrale de Route toe aan het deelperceel dat het beste past bij het dominante vervoerpatroon van de Route. Een Route wordt dus aan één deelperceel toegedeeld.

De Vervoercentrale stelt dit Vervoerplan beschikbaar via het Vervoerderportaal aan de betreffende Vervoerder. De Vervoerder verwerkt de routes uit het Vervoerplan in haar eigen organisatie en stelt de door de Vervoercentrale gevraagde voertuig en chauffeur beschikbaar. De Vervoerder verzorgt de ritten met het juiste materieel en personeel op de in het Vervoerplan opgenomen tijd en plaats, conform de door de Opdrachtgever aangegeven spelregels.

Wijzigingen van het Vervoerplan

Wijziging		Omschrijving	Vergoeding
Incidentele extra inzet:		Extra inzet van voertuig en chauffeur voor een eenmalige rit, bijvoorbeeld in verband met een calamiteit. Er is geen leveringsverplichting, tenzij de Vervoercentrale en de Vervoerder voorafgaand aan de inzet afspraken hebben gemaakt over de inzet.	De Route wordt op de normale wijze vergoed aan de Vervoerder.
Ziekte of afwezigheid van een Reiziger	minder dan 5 opeenvolgende werkdagen	Bij ziekte of afwezigheid van een Reiziger van minder dan vijf opeenvolgende werkdagen, kan de Route worden aangepast.	De vergoeding voor de Vervoerder blijft ongewijzigd. Als de gehele Route niet gereden hoeft te worden, vervalt de vergoeding voor die Route.
	meer dan 4 opeenvolgende werkdagen	Bij ziekte of afwezigheid van een Reiziger van meer dan vier opeenvolgende werkdagen, wordt de Route aangepast.	De vergoeding voor de vervoerder wordt aangepast. Als de gehele Route niet gereden hoeft te worden, vervalt de vergoeding voor die Route.
Extreem weer		Bij extreem weer (bijvoorbeeld code rood) kan de Vervoercentrale besluiten een of meer Routes te laten vervallen, na overleg tussen de Vervoercentrale en de Vervoerder.	De Vervoerder ontvangt geen vergoeding.
Locatie gesloten		Als een of meer locaties in een Route gesloten zijn, bijvoorbeeld bij studiedagen, vakanties, feestdagen of een andere geplande sluiting van de locatie, vervalt (het betreffende deel van) de Route.	De Vervoerder ontvangt geen vergoeding voor (het vervallen deel van de) Route.
Toevoegen of verwijderen van een Reiziger of locatie	Begin- en eindpunt van de Route wijzigen niet	De routetijd wordt aangepast en de Vervoerder blijft de Route uitvoeren.	De vergoeding voor de vervoerder wordt aangepast.
	Begin- of eindpunt van de Route wijzigt, maar beide passen nog bij de deelperceelindeling	De routetijd wordt aangepast en de Vervoerder blijft de Route uitvoeren.	De vergoeding voor de vervoerder wordt aangepast.

Wijziging	Omschrijving	Vergoeding
Begin- of eindpunt van de Route wijzigt, maar één of beide passen niet meer bij de deelperceelindeling	De routetijd wordt aangepast en de Vervoerder mag ervoor kiezen de Route niet meer uitvoeren. In dat geval wordt de Route als een nieuwe Route toebedeeld aan het passende deelperceel.	De vergoeding voor de vervoerder wordt aangepast.
Nieuwe Route	De Route wordt aan een deelperceel toegedeeld op basis van de perceelindelingstabel. De Vervoercentrale vraagt de betreffende Vervoerder of hij de Route kan rijden. Als de Vervoerder niet binnen vijf werkdagen een extra voertuig kan leveren, wordt de Route toebedeeld aan deelperceel 29.	De Route wordt op de normale wijze vergoed aan de Vervoerder van de betreffende Route.

Tabel 6-18: Wijzigingen in het Vervoerplan Routevervoer

Herziening Vervoerplan voor het nieuwe schooljaar en bij structurele wijzigingen

De Vervoercentrale kan een of meerdere keren per jaar het Vervoerplan geheel of gedeeltelijk (bijvoorbeeld alleen voor ZOOV Actief) herzien. Bij structurele wijzigingen in het vervoer en bij de start van een nieuw schooljaar kan een groot deel van het Vervoerplan wijzigen. In die gevallen wordt de volgende procedure gevolgd:

Tijdpad tot start vervoer (uiterlijk)	Actie
8 weken	Vervoercentrale geeft indicatie van het aantal Routes en in te zetten voertuigen.
4 weken	Vervoercentrale geeft aan wat de Routes zijn en hoeveel voertuigen en chauffeurs ingezet moeten worden.
2 weken	Vervoercentrale stelt definitieve Vervoerplan beschikbaar.
1 week	Vervoerder koppelt aan iedere Route het gevraagde voertuig en chauffeur, inclusief van eventuele Onderaannemers. Vervoerder geeft de relevante kenmerken van voertuig en chauffeur door aan de Vervoercentrale

Alleen bij ZOOV School:

Laatste maandag	Vervoerder laat de chauffeur uiterlijk de laatste maandag van de schoolvakantie (telefonisch) contact opnemen met de Reiziger of diens vertegenwoordiger/opvoeder om een afspraak te maken voor een huisbezoek.
2 dagen	Vervoerder laat de chauffeur een huisbezoek maken bij de Reizigers en eventuele ouders/verzorgers en maakt met hen kennis.

Tabel 6-19 Procedure nieuw of gewijzigd Vervoerplan

KPI Stiptheid

Voor het Routevervoer geldt voor de Vervoercentrale de volgende KPI voor Stiptheid:

Bij een minimaal percentage van de ritten (bij aanvang 95%) is de werkelijke vertrek- of aankomsttijd binnen een instelbaar stiptheidsvenster.

Het stiptheidsvenster is bij aanvang van de Opdracht:

- Een heenrit (van huis/opstapplaats naar instelling/school): werkelijke aankomsttijdstip van het voertuig is maximaal 15 minuten voor het in de planning opgenomen (en met de instelling/school afgesproken) aankomsttijdstip bij elke in de route opgenomen instelling/school.
- Een terugrit (van instelling/school naar huis/opstapplaats/BSO e.d.): het werkelijke vertrektijdstip van het voertuig is maximaal 15 minuten na het in de planning opgenomen (en met de

instelling/school afgesproken) vertrektijdstip bij elke in de route opgenomen instelling/school.

KPI Reistijd

Voor het Routevervoer geldt voor de Vervoercentrale de volgende KPI voor Reistijd:

De maximale reistijd voor de deelnemers wordt niet overschreden. De maximale geplande reistijd (enkele reis) is bij aanvang van de Opdracht:

- ZOOV School en ZOOV Jeugd: 60 minuten voor vervoer binnen Doetinchem
60 minuten voor vervoer tussen Bronckhorst en Doetinchem
60 minuten voor vervoer tussen Oude IJsselstreek en Doetinchem
90 minuten voor overig vervoer (tenzij de directe reistijd langer is)
- ZOOV Werk: 60 minuten
- ZOOV Actief: 60 minuten, streven is 45 minuten

Bij het bepalen van de reistijd wordt rekening gehouden met de drukte op de weg en geplande langdurige wegafsluitingen. In het Plan van Aanpak doet de Vervoercentrale een voorstel hiervoor.

6.4.3 Touringcarvervoer

De planning van het Touringcarvervoer is erop gericht dat de afzonderlijke ritten zo efficiënt mogelijk gecombineerd worden in een totale planning. Vervoer vindt zo mogelijk in een vaste structuur plaats.

De Vervoercentrale verwerkt tijdig afmeldingen van scholen (bijvoorbeeld bij studiedagen of in vakanties). De Vervoercentrale geeft deze wijzigingen zo spoedig mogelijk door aan de Vervoerders.

Vervoerplan

De Vervoercentrale zorgt voor een actueel Vervoerplan. De Vervoercentrale geeft in het Vervoerplan per dag van de week aan gedurende welke tijd welk type voertuig nodig is en welke ritten binnen de Dienst gereden moeten worden. De Vervoercentrale stelt het Vervoerplan minimaal 14 dagen voor de start van het vervoer beschikbaar aan de Vervoerder.

In te zetten voertuigen

Voor dit vervoer worden in principe touringcars ingezet met een capaciteit van 50-55 zitplaatsen. Inzet van taxibussen als versterking is ook mogelijk.

Perceelindeling

De diensten uit Vervoerplan voor Touringcarvervoer worden verdeeld over 2 deelpercelen:

- Perceel 31 voor het westelijk deel van de Achterhoek (gemeenten Bronckhorst, Doetinchem en Oude IJsselstreek)
- Perceel 32 voor het oostelijk deel van de Achterhoek (gemeenten Aalten, Berkelland, Oost Gelre en Winterswijk)

Toedeling Routes aan een deelperceel

De Vervoercentrale deelt de ritten toe aan de diensten van de deelpercelen. De Vervoercentrale doet dat als volgt:

1. De Vervoercentrale maakt een zo efficiënt mogelijke planning van ritten en diensten per deelperceel. Hierbij is de gemeente waar de school is gevestigd in principe leidend voor de toedeling van ritten aan een deelperceel.
2. De Vervoercentrale kan, vanuit het oogpunt van een efficiënte planning, in een Dienst ook ritten opnemen, die gezien de vestigingsgemeenten van de school onder het andere deelperceel zou vallen. Een Dienst kan daardoor over beide deelpercelen lopen, maar behoort toe aan één deelperceel.

De Vervoercentrale stelt dit Vervoerplan beschikbaar via het Vervoerderportaal aan de betreffende Vervoerder. De Vervoerder verwerkt de Diensten uit het Vervoerplan in haar eigen organisatie en stelt de door de Vervoercentrale gevraagde voertuig en chauffeur beschikbaar. De Vervoerder verzorgt de ritten met het juiste materieel en personeel op de in het Vervoerplan opgenomen tijd en plaats, conform de door de Opdrachtgever aangegeven spelregels.

Wijzigingen van het Vervoerplan

Wijziging	Omschrijving	Vergoeding
Incidentele extra inzet:	Extra inzet van voertuig en chauffeur voor een eenmalige rit, bijvoorbeeld voor schoolactiviteit of schoolreis. Er is geen leveringsverplichting, tenzij de Vervoercentrale en de Vervoerder voorafgaand aan de inzet afspraken hebben gemaakt over de inzet.	De Dienst wordt op de normale wijze vergoed aan de Vervoerder.
Extreem weer	Bij extreem weer (bijvoorbeeld code rood) kan de Vervoercentrale besluiten een of meer Diensten te laten vervallen, na overleg tussen de Vervoercentrale en de Vervoerder.	De Vervoerder ontvangt geen vergoeding.
Locatie gesloten	Als een of meer locaties in een Dienst gesloten zijn, bijvoorbeeld bij studiedagen, vakanties, feestdagen of een andere geplande sluiting van de locatie, vervalt (het betreffende deel van) de Dienst.	De Vervoerder ontvangt (voor het vervallen deel) geen vergoeding.
Toevoegen van een Rit aan een Dienst	De Vervoercentrale vraagt de betreffende Vervoerder of hij de nieuwe Rit kan rijden. Als de Vervoerder niet binnen vijf werkdagen kan bevestigen dat de nieuwe Rit gereden kan worden, kan de Vervoercentrale andere vervoerbedrijven vragen deze Rit te rijden.	De vergoeding voor de Vervoerder wordt aangepast.
Nieuwe Dienst	Als er een nieuwe Rit niet aan een bestaande Dienst kan worden toegevoegd, ontstaat er een nieuwe dienst. De Vervoercentrale vraagt de betreffende Vervoerder of hij de Dienst kan rijden. Als de Vervoerder niet binnen vijf werkdagen kan bevestigen dat de nieuwe Dienst gereden kan worden, kan de Vervoercentrale andere vervoerbedrijven vragen deze Dienst te rijden.	De Dienst wordt op de normale wijze vergoed aan de Vervoerder van de betreffende Dienst.

Tabel 6-20: Wijzigingen in het Vervoerplan Touringcarvervoer

6.4.4 Routevervoer onder regie van Vervoerder

Een Vervoerder mag onder voorwaarden Routevervoer van ZOOV, waarvoor hij opdrachtnemer is, combineren met 'eigen vervoer' voor een vergelijkbare doelgroep. Dit deel van het Routevervoer valt dan niet meer onder de regie van de Vervoercentrale, maar onder de regie van de Vervoerder. Het combineren van Routevervoer met 'eigen vervoer' en het overdragen van de regie is geen recht van de Vervoerder en mag alleen na akkoord van de Opdrachtgever.

De Vervoerder plant de gecombineerde route en geeft de planning door aan de Vervoercentrale. Bij wijzigingen in het vervoer (reiziger erbij of eraf, wijziging van adres e.d.) overleggen Vervoercentrale en Vervoerder over de meest optimale aanpassing aan de gecombineerde route(s).

De Vervoerder informeert de reizigers over het vervoerschema, spelregels en de werkwijze rondom af-, ziek- en betermelden.

Voor de reizigers van het Routevervoer van ZOOV gelden de spelregels van ZOOV. Ziek- en betermelden van ZOOV-reizigers vindt plaats bij de Vervoercentrale. De Vervoercentrale geeft dit door aan de Vervoerder. Hierbij wordt gestreefd naar automatische datakoppeling.

De Vervoerder levert de door ZOOV Beheer gewenste data over het uitgevoerde vervoer aan ZOOV Beheer.

6.4.5 Planning Routevervoer tot 1 augustus 2024

De Vervoercentrale neemt de planning van ZOOV School en ZOOV Jeugd per 1 januari 2024 ongewijzigd over van de huidige opdrachtnemer van de Vervoercentrale. De Vervoercentrale verwerkt wel mutaties ingaande per 1 januari of later in de planning.

De Vervoercentrale maakt tijdens de Implementatie een analyse van de huidige planning van ZOOV School en ZOOV Jeugd. En doet hierover verbetervoorstellen aan de Opdrachtgever. De Opdrachtgever besluit of en welke voorstellen wanneer ingevoerd worden.

De Vervoercentrale maakt tijdens de Implementatie een nieuwe planning voor ZOOV Werk en ZOOV Actief, ingaand op 1 januari 2024.

6.5 Bewaken en begeleiden van de uitvoering van het vervoer

De Vervoercentrale monitort continu of de Diensten volgens het Rooster en de Routes volgens het Vervoerplan worden gestart. Indien een Dienst of Route niet op de geplande tijd start, neemt de Vervoercentrale contact met de betreffende Vervoerder om afspraken te maken op welke wijze de Dienst of Route uitgevoerd gaat worden. Zo nodig past de Vervoercentrale de planning aan en informeert zij reizigers over de afwijking van de planning.

De Vervoercentrale informeert de reiziger adequaat in geval van vertragingen en calamiteiten. Ook neemt de Vervoercentrale proactief contact op met reizigers als (problemen in) de uitvoering hiertoe aanleiding geven. Hiertoe behoort ook het informeren over een nieuwe verwachte vertrektijd als deze meer dan 5 minuten afwijkt van de afgesproken marges. Dit geldt ook als er een andere chauffeur dan de vaste chauffeur op de Route wordt ingepland.

De Vervoercentrale beantwoordt ook vragen van reizigers over bijvoorbeeld de verwachte ophaal- of aankomsttijd van geplande Ritten.

Calamiteiten

Bij calamiteiten neemt de Vervoercentrale direct contact op met de Opdrachtgever, en eventueel de desbetreffende ophaallocaties, de ouders/verzorgers/begeleiders van de reiziger(s) en de desbetreffende gemeente(n).

De Vervoercentrale wordt door Vervoerder (chauffeurs) op de hoogte gehouden van problemen met reizigers tijdens de ritten of problemen met ouders/verzorgers/begeleiders van de reiziger. In het geval van ongeoorloofd gedrag of wangedrag meldt de Vervoercentrale dit bij de Opdrachtgever en indien noodzakelijk de desbetreffende gemeente(n). De Vervoercentrale houdt een logboek bij waarin dergelijk gedrag wordt geregistreerd. In het geval gedrag verband houdt met de beperkingen van de Reiziger, overlegt de Vervoercentrale met de Opdrachtgever en/of gemeente of aanpassingen van het reizigersprofiel nodig zijn, bijvoorbeeld met betrekking tot combinatie met andere reizigers(groepen) of benodigde begeleiding tijdens de rit.

Meldingen van reizigers over de actuele uitvoering van het vervoer

Als een Reiziger, of zijn ouder/verzorger/begeleider, een vraag stelt bij de Vervoercentrale over de actuele uitvoering van het vervoer, bijvoorbeeld als een taxi niet komt voorrijden, maakt de medewerker van de Vervoercentrale een afspraak wanneer de betreffende Reiziger of zijn ouder/verzorger/begeleider een terugkoppeling krijgt van de medewerker. In de tussentijd zoekt de medewerker van de Vervoercentrale uit wat er aan de hand is en wat de oplossing is. Als er meer tijd nodig is om dit uit te zoeken geeft de medewerker op het afgesproken tijdstip een terugkoppeling en maakt een nieuwe afspraak voor een volgende terugkoppeling.

6.5.1 ZOOV Op Maat

De Vervoercentrale stuurt van iedere Rit een ritopdracht naar het voertuig. Als een Reiziger in het voertuig wil betalen wordt dit meegestuurd met de ritopdracht naar het voertuig. De Vervoerder is vervolgens verantwoordelijk voor het innen van de reizigersbijdrage via de PIN-terminal.

De Vervoercentrale monitort voortdurend de status van de ritten. Bij vertragingen en calamiteiten past zij de planning aan. Ook in het geval van loosmeldingen bekijkt de Vervoercentrale of de planning aangepast moet worden.

Aansluitbewaking openbaar vervoer

Als bij een ritreservering is aangegeven dat een rit aan moet sluiten op de aankomst van een bus of trein, bewaakt de Vervoercentrale de actuele dienstuitvoering van de betreffende bus of trein en past zo nodig de planning hierop aan.

Terugbel- en SMS-service

ZOOV Op Maat heeft een warme terugbelservice. De Vervoercentrale moet ervoor zorgen dat de chauffeur de reiziger tijdig (bij voorkeur ca. 5 minuten voor vertrek) kan bellen. Het telefoonnummer van de reiziger mag niet zichtbaar zijn voor de chauffeur.

Op basis van het reizigersprofiel moet de Vervoercentrale ervoor zorgen dat de Reiziger automatisch een SMS-bericht of een spraakbericht ontvangt 30 minuten en 5 minuten voor de verwachte vertrektijd.

6.5.2 Routevervoer

Bij het Routevervoer kan in bijzondere gevallen een warme of koude terugbelservice gevraagd worden. De terugbelservice kan gevraagd worden voor het instap- en uitstapadres. Voor beide adressen kan een ander telefoonnummer worden opgegeven. De Vervoercentrale moet ervoor zorgen dat de chauffeur de reiziger tijdig kan bellen. Het telefoonnummer van de reiziger mag niet zichtbaar zijn voor de chauffeur.

Een Vervoerder moet de gevraagde voertuigen en chauffeurs leveren, tot een maximum van het aantal routes dat bij de door hem verworven deelpercelen is opgenomen in het bestek Routevervoer. Nieuwe routes die een Vervoerder niet kan of wil uitvoeren worden toegevoegd aan deelperceel 29.

Als een voertuig onverwachts uitvalt, moet de Vervoerder binnen maximaal 30 minuten een nieuw voertuig beschikbaar stellen.

De Vervoerder meldt ziekte van een chauffeur bij de Vervoercentrale. De Vervoerder zorgt voor een vervangende chauffeur.

De Opdrachtgever kan de onderstaande incidentboetes opleggen (zie tabel 6-21). De Vervoercentrale rapporteert daartoe de stiptheid van de ritten en de niet data.

Omschrijving	Boete
Aankomst op de heenroute (huis -> locatie) meer dan 15 minuten en minder dan 30 minuten te laat ten opzichte van de geplande aankomsttijd	€ 30
Vertrek op de terugroute (locatie -> huis) meer dan 15 minuten en minder dan 30 minuten te laat ten opzichte van de geplande vertrektijd	€ 30
Aankomst op de heenroute (huis -> locatie) meer dan 30 minuten en minder dan 90 minuten te laat ten opzichte van de geplande aankomsttijd	€ 60
Vertrek op de terugroute (locatie -> huis) meer dan 30 minuten en minder dan 90 minuten te laat ten opzichte van de geplande vertrektijd	€ 60
Aankomst op de heenroute (huis -> locatie) meer dan 30 minuten en minder dan 90 minuten te laat ten opzichte van de geplande aankomsttijd	€ 120
Vertrek op de terugroute (locatie -> huis) meer dan 30 minuten en minder dan 90 minuten te laat ten opzichte van de geplande vertrektijd	€ 120
Route helemaal niet gereden (er vindt geen vergoeding plaats van niet geleverde uren)	€ 120
Meer dan 2% niet-dataritten per maand (definitie niet-datarit in paragraaf 6.5.4)	€ 30 per niet-datarit

Tabel 6-21 Incidentboetes

6.5.3 Touringcarvervoer

De Vervoerder moet de gevraagde voertuigen en chauffeurs leveren, tot een maximum van het aantal Diensten dat bij de door hem verworven deelpercelen is opgenomen in het bestek Routevervoer.

Als een voertuig onverwachts uitvalt, stelt de Vervoerder zo snel mogelijk een ander voertuig beschikbaar.

De Vervoerder krijgt een vaste boete van 125% op het uurtarief opgelegd over de niet geleverde tijd die hij had behoren te leveren, waarbij de niet geleverde tijd altijd op volle uren naar boven wordt afgerond. Dit is ook van toepassing op te late levering (bijvoorbeeld 10 minuten te laat, leidt tot een boete van 125% gerekend over het uurtarief.) Voor het bepalen van de 'te late levering' geldt het startmoment van een Dienst. Er vindt geen vergoeding plaats van verzuimde uren.

6.5.4 Datacommunicatie tussen Vervoercentrale en voertuigen

Elk individueel voertuig van de Vervoerder (met uitzondering van touringcars) moet bij aanvang van de Dienst of Route rechtstreeks inloggen bij de Vervoercentrale. Tijdens de uitvoering staat de Vervoercentrale continu in contact met de beschikbare voertuigen en zorgt dat statusmeldingen tussen voertuigen en centrale geautomatiseerd worden uitgewisseld. De Vervoerder zorgt ervoor dat de Vervoercentrale altijd inzicht heeft in de status van de Rit en de locatie van het voertuig. De Vervoercentrale moet alle informatie die nodig is om de Rit op een correcte wijze te kunnen uitvoeren doorsturen naar de voertuigen.

De Vervoerder moet in ieder geval zorgen voor een goede werkende dataterminal in de voertuigen, gekoppeld aan de BCT, die voor de uitvoering van het vervoer zodanig is geconfigureerd dat alle functionaliteiten foutloos werken, zoals bijvoorbeeld real-time data uitwisseling van ritopdrachten, statusmeldingen en locatie uitgevraagd door de Vervoercentrale. De Vervoercentrale is leidend bij het opstellen van een protocol voor het uitwisselen van statusmeldingen. Kosten van de configuratie van de dataterminal zijn niet voor rekening van de Vervoercentrale. Na gunning en voor de uitvoering van de Opdracht wordt een test ingepland waarbij de communicatie tussen de dataterminal(s) van de Vervoercentrale en de Vervoerders wordt getest.

Het is toegestaan dat de Vervoercentrale kiest voor een ander (data-)communicatiesysteem in de voertuigen dan de dataterminal gekoppeld aan de BCT. Een dergelijk systeem moet wel gekoppeld zijn aan de BCT voor het conform de geldende wetgeving registreren van ritgegevens (zoals in- en uitstap van reizigers en pauzes).

De Vervoercentrale is verantwoordelijk voor de levering en beschikbaarheid van deze apparatuur (inclusief een eventuele aanpassing van de BCT) en draagt ook de kosten hiervan.

Tijdens de Implementatie maakt de Vervoercentrale afspraken met de Vervoerders over de te gebruiken hardware en de inrichting van de datacommunicatie en de uitwisseling van Statusmeldingen.

Niet-dataritten

Incidenteel kan sprake zijn van niet functionerende data-apparatuur of problemen in de verzending. De Opdrachtgever accepteert maximaal 2% niet-dataritten. Een niet-datarit is een Rit waar geen, onvolledige of onbruikbare geautomatiseerd gelogde gegevens van beschikbaar zijn. In de volgende gevallen is in ieder geval sprake van een niet-datarit:

- geen, onvolledige of onbruikbare GPS-coördinaten, datum en/of tijd van voorrijden op de instaplocatie en van instappen;
- geen, onvolledige of onbruikbare GPS-coördinaten, datum en/of tijd van voorrijden op de uitstaplocatie en van uitstappen;
- geen, onvolledige of onbruikbare GPS-coördinaten, datum en/of tijd van loosmelden;
- het verschil tussen datum en tijd van instappen en uitstappen is kleiner dan 75% van de geplande reistijd;
- de afstand tussen de geplande en gelogde instaplocatie is, bepaald op basis van de GPS coördinaten, groter dan 250m;
- de afstand tussen de geplande en gelogde uitstaplocatie is, bepaald op basis van de GPS coördinaten, groter dan 250m;
- de afstand tussen de GPS-locaties van in- en uitstappen is kleiner dan 250m.

De Vervoerder moet de mogelijkheid hebben de ontbrekende informatie binnen 48 uur via het Vervoerderportaal bij de Vervoercentrale aan te leveren. Als de ontbrekende data correct is aangevuld, wordt de Rit niet langer aangemerkt als niet-datarit.

Loosmeldingen

De Opdrachtgever streeft naar standaardisatie van de redenen van een loosmelding. Als de reden van de loosmelding duidelijk is, kan op basis hiervan ook gerichte actie worden ondernomen bij frequente loosmeldingen. Ook kan dit helpen bij klachtafhandeling.

De Opdrachtgever wil minimaal de volgende redenen onderscheiden bij loosmeldingen:

- Chauffeur kan adres niet vinden
- Chauffeur kan Reiziger niet vinden
- Reiziger doet de deur niet open
- Reiziger is niet klaar voor vertrek
- Reiziger is vergeten af te melden
- Reiziger gaat niet mee
- Reiziger heeft studiedag
- Reiziger is al opgehaald
- Ritgegevens zijn niet juist
- Reden is onbekend

De Vervoerder zorgt ervoor dat de chauffeur deze redenen kan invoeren in de dataterminal.

De Vervoercentrale neemt bij elke loosmelding contact op met de Reiziger of zijn/haar begeleider/ouder/verzorger. De medewerker van de Vervoercentrale gaat na of de terugrit of andere toekomstige ritten nog gereden moet worden en wijst de reiziger op het belang van tijdig en op de juiste wijze van annuleren van ritten.

6.5.5 Datacommunicatie tussen de Vervoercentrale en de Vervoerders

De Vervoercentrale stelt na afloop van de Dienst of Route de verzamelde BCT-gegevens ter beschikking aan de betreffende Vervoerder. De Vervoerders kan deze gegevens inlezen in het eigen agendapakket, voor bijvoorbeeld rittenstaatverwerking en controle.

De Vervoercentrale stelt op verzoek van de Vervoerder een schaduwplanning beschikbaar voor de ingeplande Diensten en/of Routes voor de komende 7 kalenderdagen, die de Vervoerder kan inladen in zijn agendasoftware.

6.6 Klanttevredenheid

De Opdrachtgever voert een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit onder de Reizigers om de prestaties van de Opdrachtnemer(s) in kaart te brengen. Het KTO kan bestaan uit een schriftelijk onderzoek, uitgevoerd door een onafhankelijke derde, en een telefonisch KTO, uitgevoerd door de Opdrachtgever. De Opdrachtgever deelt de resultaten van de klanttevredenheidsonderzoeken met de Opdrachtnemer.

KPI Klanttevredenheid ZOOV Op Maat

Voor ZOOV Op Maat geldt voor de Vervoercentrale de volgende KPI voor Klanttevredenheid:
Een minimaal percentage van de Reizigers (bij aanvang 90%) is tevreden of zeer tevreden over de reservering en over de uitvoering van de ritten, gemeten over de laatste 3 maanden.

KPI Klanttevredenheid Routevervoer

Voor het Routevervoer geldt voor de Vervoercentrale de volgende KPI voor Klanttevredenheid:
Een minimaal percentage van de Reizigers (of hun begeleiders/ouders/verzorgers) (bij aanvang 90%) is tevreden of zeer tevreden over de planning en over de uitvoering van de ritten, gemeten over de laatste 6 maanden.

6.7 Klachtafhandeling

Reizigers, wettelijk vertegenwoordigers van een Reiziger of opdrachtgevers van het vervoer van een Reiziger kunnen een klacht over ZOOV melden. Hiervoor is de Klachtenregeling ZOOV opgesteld. De Klachtenregeling ZOOV januari 2021 is opgenomen in bijlage 14.

Reizigers kunnen klachten telefonisch indienen bij de Opdrachtgever en via een klachtenformulier op de website van ZOOV.

De Vervoercentrale is verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht. De Opdrachtgever bewaakt de afhandeling van de klachten. In de Klachtenregeling ZOOV zijn de taken van de Opdrachtnemer, Opdrachtgever en Vervoerders met betrekking tot de klachtenafhandeling omschreven.

De Vervoercentrale beschikt over een klachtensysteem, waarin de klachten, de verzamelde informatie (bijvoorbeeld bij Vervoerders) en de afhandeling wordt opgenomen. Tevens is hierin de actuele status van een klacht te volgen. Klachten die via de website van ZOOV worden ingediend, komen via een online koppeling automatisch in het klachtensysteem van de Vervoercentrale. Medewerkers van de Opdrachtgever kunnen klachten invoeren in het klachtensysteem.

De Vervoercentrale vraagt een reactie bij de Vervoerder, als een klacht betrekking heeft op een Vervoerder. De Vervoerder geeft binnen een week na ontvangst van dit verzoek de voor de afhandeling benodigde informatie elektronisch aan de Vervoercentrale via het Vervoerdersportaal.

De antwoordbrief naar de klager moet voor verzending worden goedgekeurd door de Opdrachtgever in het Beheerportaal. Na verzending ontvangt de Opdrachtgever een kopie van de reactie op de klacht.

De Vervoercentrale zorgt ervoor dat meldingen en suggesties (niet zijnde een formele klacht) bij de Vervoercentrale gedaan kunnen worden. Dat kan in ieder geval telefonisch en digitaal. De Vervoercentrale zorgt voor een systeem waarin de meldingen en suggesties en de afhandeling hiervan in ieder geval per Reiziger en soort vervoer worden geregistreerd.

Bij ernstige klachten kan de Opdrachtgever besluiten tot een gesprek tussen Vervoercentrale, Vervoerder (en chauffeur) en klager (en eventueel Opdrachtgever en/of gemeente). De Opdrachtnemer moet hieraan kosteloos meewerken.

6.8 Databeheer en -overdracht

Alle data die de Vervoercentrale verzamelt in het kader van deze Opdracht zijn en blijven eigendom van de Opdrachtgever en worden op eerste verzoek van Opdrachtgever kosteloos beschikbaar gesteld in een gangbaar dataformaat (bijvoorbeeld .csv of .xlsx).

De Vervoercentrale levert de Opdrachtgever data aan op basis waarvan de Opdrachtgever beoordeelt wat de prestaties van het totale vervoersysteem zijn en welke prestaties de Vervoercentrale en de Vervoerders daarbinnen hebben geleverd.

KPI Aanleveren data

De Vervoercentrale levert in ieder geval de volgende datasets:

• Ritdata:	dagelijks	voor 9.00 uur	voorlopige data, cumulatief per maand voor alle geannuleerde, losgelaste en uitgevoerde ritten
	maandelijks	voor de 4 ^{de} werkdag	definitieve data, per maand voor alle geannuleerde, losgelaste en uitgevoerde ritten
• Dienstdata:	dagelijks	voor 9.00 uur	voorlopige data, cumulatief per maand voor alle uitgevraagde Diensten van ZOOV Op Maat en uitgevraagde Routes van het Routevervoer
	maandelijks	voor de 4 ^{de} werkdag	definitieve data, per maand voor alle uitgevraagde Diensten van ZOOV Op Maat en uitgevraagde Routes van het Routevervoer
• Telefoniedata:	dagelijks	voor 9.00 uur	voor al het voor deze Opdracht inkomend telefoonverkeer bij de Vervoercentrale
• Clientdata:	elke maandag	voor 12.00 uur	cumulatief voor alle actieve, inactieve en overleden reizigers vanaf de start van de Opdracht
• Klachtdata:	maandelijks	voor de 4 ^{de} werkdag	cumulatief voor alle ontvangen, onderhanden en afgehandelde klachten vanaf de start van de Opdracht

In bijlage 13 is een overzicht opgenomen van de velden en de definities van de velden die in de bovengenoemde datasets moeten zijn opgenomen.

In opdracht van de Opdrachtgever levert de Vervoercentrale dagelijks of eenmalig een of meer van bovengenoemde datasets, of een uitsnede daarvan aan een derde partij, zoals een onderzoeksbureau.

Naast de hiervoor genoemde datasets, stellen Opdrachtgever en Vervoercentrale tijdens de Implementatie in ieder geval de volgende basisdata vast:

- Basispunten
- Soorten vervoer
- Kostenplaatsen
- Vervoerders
- Opdrachtgevers
- Opdrachtgevers derden
- Voertuigen
- Reserveringswijzen
- Ritstatussen
- Niet-data-oorzaken
- Berichtenservice
- Loosmeldredenen
- Klachtcategorieën
- Klachtoorzaken
- Klachtinvoerders
- Definitie pasnummers (zie ook paragraaf)

In bijlage 13 is een overzicht opgenomen van de velden en de definities van de velden die in de bovengenoemde basisdata moeten zijn opgenomen.

De datasets kunnen tijdens de looptijd van de Opdracht worden aangevuld en/of gewijzigd in overleg tussen de Vervoercentrale en de Opdrachtgever.

6.9 Coaching en begeleiding van de Vervoerders

De Vervoercentrale heeft een coachende rol naar de door de Opdrachtgever gecontracteerde Vervoerders. De Vervoercentrale adviseert de Vervoerders en helpt hen zo nodig bijvoorbeeld bij het gebruik van het Vervoerderportaal en het juist bedienen van de voertuigapparatuur voor zover relevant voor de uitvoering van de ritten, zoals gepland door de Vervoercentrale.

6.10 Adviseren van de Opdrachtgever

Monitoring uitvoeringskwaliteit

De Vervoercentrale monitort de uitvoeringskwaliteit van het vervoer en controleert de Vervoerders op de naleving van de eisen, zoals opgenomen in de bestekken Vervoer ZOOV Op Maat en Routevervoer ZOOV. De Vervoercentrale signaleert en rapporteert aan de Opdrachtgever. De Vervoercentrale adviseert de Opdrachtgever handhavingsacties uit te voeren als daartoe aanleiding is, zoals bijvoorbeeld het opleggen van (kleine) incidentboetes.

Overleg	Onderwerpen	Aanwezig	Hoe vaak?
Operationeel overleg		- Opdrachtgever - Vervoercentrale	Initiatief/verslag Iedere week
Uitvoeringsoverleg Vervoer ZOOV Op Maat	• onderlinge samenwerking • kwaliteit van vervoer • ontwikkeling van het vervoer • Klanttevredenheid • klachten	• Opdrachtgever • Vervoercentrale • iedere Vervoerder van ZOOV Op Maat apart	initiatief/verslag Ieder kwartaal
Uitvoeringsoverleg Routevervoer	• onderlinge samenwerking • kwaliteit van vervoer • ontwikkeling van het vervoer • Klanttevredenheid • klachten	• Opdrachtgever • Vervoercentrale • iedere Vervoerder van het Routevervoer apart	initiatief/verslag Ieder halfjaar
Groot uitvoeringsoverleg ZOOV Op Maat	• ontwikkelingen	• Opdrachtgever • Vervoercentrale • alle Vervoerders van ZOOV Op Maat	verslag initiatief Tijdens Implementatie, daarna indien nodig ieder jaar
Groot uitvoeringsoverleg Routevervoer	• ontwikkelingen	• Opdrachtgever • Vervoercentrale • alle Vervoerders van het Routevervoer	verslag initiatief Tijdens Implementatie, daarna indien nodig ieder jaar

Bij dit overleg is één contactpersoon van de Opdrachtnemer aanwezig die inzake de Overeenkomst volledig beslissingsbevoegd is.

Als er aanleiding toe is vindt extra overleg plaats tussen de Opdrachtgever en/of Vervoercentrale en de afzonderlijke Vervoerders. Dit naast de hiervoor genoemde overleggen.

Voorlichtingsbijeenkomsten

ZOOV Beheer organiseert samen met de Vervoercentrale in een zekere regelmaat (minimaal 1 maal per jaar) of als er een directe aanleiding toe is, een set voorlichtingsbijeenkomsten (1 á 2 uur) voor nieuwe en bestaande chauffeurs. Doorgaans bestaat een set bijeenkomsten uit twee bijeenkomsten voor de chauffeurs van ZOOV Op Maat en twee bijeenkomsten voor de chauffeurs van het Routevervoer. De bijeenkomsten vinden plaats in de Achterhoek. Doel van deze bijeenkomsten is om scherp te houden welke spelregels gelden in het vervoer, welke aandachtspunten er zijn in de uitvoering van het vervoer en hoe de prestaties zijn in de uitvoering. Hiervan kunnen ook ervaringslessen deel uitmaken. Alle betrokken chauffeurs zijn verplicht hierbij aanwezig te zijn. Bij de voorlichtingsbijeenkomsten over ZOOV Op Maat zijn naast de projectleider van de Vervoercentrale ook een of meer planners aanwezig. Bij de voorlichtingsbijeenkomsten van het Routevervoer zijn naast de projectleider van de Vervoercentrale, de coördinator Routevervoer en een of meer planners aanwezig. De Vervoercentrale draagt actief agendapunten aan voor deze bijeenkomsten en verzorgt (een deel van) de presentatie/leiding van de bijeenkomst.

Reizigersadviesraad

De Opdrachtgever organiseert vier maal per jaar een overleg met de Reizigersadviesraad. Op verzoek van de Opdrachtgever neemt de projectleider van de Vervoercentrale deel aan dit overleg en levert hieraan een

constructieve bijdrage. De Reizigersadviesraad is bedoeld om de Opdrachtgever en de Vervoercentrale te informeren over de ervaringen van de reizigers, te adviseren over voorgestelde wijzigingen en om daar waar nodig verbeteringen voor te stellen in de kwaliteit van het vervoer. Zo nodig kunnen ook Vervoerders hierbij aanwezig zijn. De vergaderingen vinden plaats in de Achterhoek.

Bedrijfsschool

De Vervoercentrale is op de hoogte van de inhoud van de ZOOV Bedrijfsschool. De Vervoercentrale speelt een actieve rol bij de (door-)ontwikkeling en actualisatie van de Bedrijfsschool en de jaarlijkse kennistest binnen de Bedrijfsschool.

Advisering

De Opdrachtgever verwacht van de Vervoercentrale een proactieve houding. De Opdrachtgever verwacht dat de Vervoercentrale gevraagd maar vooral ook ongevraagd met ideeën en initiatieven komt. Dit omvat tenminste adviezen gericht op:

- Aanpassingen die bijdragen aan het verhogen van de efficiency of de kwaliteit van de dienstverlening bijvoorbeeld van de systeemkenmerken en/of spelregels van ZOOV.
- Overige aanpassingen en innovaties binnen het vervoer(systeem), zoals het gebruik van digitale hulpmiddelen, vergroten van de duurzaamheid.
- Het bij elkaar brengen en afstemmen van verschillende vervoervormen, reizigersgroepen en opdrachtgevers.
- Wijzigingen in de inkoop van vervoer.
- Wijzigen van begin- en eindtijden van activiteiten.

6.11 Communicatiekanalen van de Vervoercentrale

6.11.1 Reizigersportaal

Reizigers van ZOOV en/of hun ouders/verzorgers communiceren met de Vervoercentrale via het Reizigersportaal. De Vervoercentrale is verantwoordelijk voor het Reizigersportaal. Het Reizigersportaal is real time gekoppeld aan het Reizigersmanagementsysteem en de software van de Vervoercentrale.

Voor het Routevervoer informeert de Vervoercentrale uiterlijk drie werkdagen voor het uitvoeren van de eerste Rit (ouders/verzorgers/begeleiders van) de reiziger over het reisschema. De informatie bevat minimaal de instap- en uitstaptijdstippen en -locatie(s) per dag, informatie over de (vaste) chauffeur, folder van ZOOV (aangeleverd door Opdrachtgever).

In het Reizigersportaal kunnen reizigers (of hun ouders, verzorgers of begeleiders):

- Persoonlijke gegevens in het reizigersprofiel inzien en deels wijzigen, hieronder vallen ook de gegevens van het kennismakingsformulier van het Routevervoer
- Ritten van ZOOV Op Maat reserveren, wijzigen en annuleren (en eventueel betalen via iDEAL), ook vaste ritten
- Aan- en afmelden voor geplande ritten in het Routevervoer (minimaal een week vooruit)
- Ziek - en betermelden voor geplande ritten in het Routevervoer (bij een ziekmelding worden alle ritten geannuleerd totdat een betermelding is ontvangen)
- Verzoeken indienen voor wijzigingen in het Routevervoer
- Geplande ritten inzien (ZOOV Op Maat: alle geplande ritten; Routevervoer: minimaal de komende twee weken)
- De verwachte instaptijd van een Rit inzien vanaf 30 minuten voor de geplande instaptijd
- De verwachte uitstaptijd van een Rit inzien vanaf 30 minuten voor de geplande instaptijd

- De actuele locatie van het voertuig inzien vanaf het moment dat het voertuig op weg is naar het ophaaladres.
- Verreden ritten inzien (datum, in- en uitstaplocatie en -tijd, eigen bijdragen, betaalwijze) en deze gegevens afdrukken en opslaan als een pdf-bestand
- Actuele stand van het kilometerbudget (ZOOV Op Maat Wmo)
- Berichten van de Vervoercentrale ontvangen over het vervoer
- Formulier voor aanvraag automatische incasso downloaden
- Klachten indienen en de afhandeling van de klachten volgen

Het Reizigersportaal bestaat uit verschillende kanalen:

- telefonisch via het call center van de Vervoercentrale;
- via Mijn ZOOV op www.zooov.nl;
- via de ZOOV app op de smart phone (Android en iOS);
- via SMS push berichten vanuit de Vervoercentrale;
- schriftelijke informatie via mail of brief.

Het Reizigersportaal heeft (standaard) koppelmogelijkheden om ritten van ZOOV Op Maat vanuit externe systemen/apps te reserveren, wijzigen en annuleren en de uitvoering hiervan te volgen.

Reizigers krijgen voor de interne administratie een client- en pasnummer toegekend. Dit pasnummer wordt niet gecommuniceerd met de reiziger. De reiziger identificeert zich bij het Reizigersportaal met een inlognaam en wachtwoord of met naam en geboortedatum (bij telefonisch contact).

Een reiziger met meerdere reisrechten voor verschillende vervoervormen kan via één inlog al zijn gegevens bereiken.

Het Reizigersportaal mag gesplitst worden in een portaal voor ZOOV Op Maat en een portaal voor Routevervoer.

Telefonische bereikbaarheid

De Vervoercentrale is dagelijks telefonisch bereikbaar van 6.00 uur tot de laatste reiziger is ingestapt, maar in ieder geval tot 1.00 uur. De Opdrachtgever kan gedurende de contractperiode de openingstijden en beschikbaarheid van de Vervoercentrale en vervoer verkorten of verlengen.

De Vervoercentrale is vanuit Nederland en Duitsland te bereiken via een of meer Nederlandse telefoonnummers. Momenteel zijn er aparte telefoonnummers voor:

- ZOOV Op Maat
- ZOOV School
- ZOOV Actief
- ZOOV Belbus

De telefoonnummers zijn eigendom van de Opdrachtgever en moeten bij het aflopen van de Opdracht worden overgedragen. De Vervoercentrale gebruikt het nummer alleen tijdens de looptijd van de overeenkomst. De Vervoercentrale draagt de gebruikskosten. De gesprekskosten voor de Reiziger bedragen niet meer dan de reguliere gebruikerskosten van het telefoonabonnement van de beller zonder extra kosten.

De reiziger krijgt direct een callcentermedewerker aan de lijn, die zowel informatieverstrekking als de ritaanvraag kan verwerken. Het is - zonder instemming van de Opdrachtgever - niet toegestaan een keuzemenu te hanteren. Een eventuele automatische informatieboodschap aan de reizigers kan in overleg met de Opdrachtgever worden gegeven.

De Vervoercentrale moet alle gesprekken opslaan in aparte geluidsbestanden. Opdrachtgever en Vervoercentrale stellen hiertoe een protocol op. De Vervoercentrale doet een voorstel voor dit protocol tijdens de Implementatie. De Vervoercentrale bewaart de opnames minimaal 1 jaar. De Vervoercentrale levert binnen twee werkdagen de opname(s) aan als de Opdrachtgever deze opvraagt, bijvoorbeeld in het kader van klachtafhandeling en voor kwaliteitscontroles.

Eén maand voor de exploitatiestart moet de Vervoercentrale bereikbaar zijn en ritreserveringen kunnen aannemen.

KPI Telefonische bereikbaarheid

95% van de inkomende gesprekken per maand moet binnen 25 sec. beantwoord worden en 99% van de inkomende gesprekken per maand moet binnen 120 sec. beantwoord worden. Deze beantwoordingstijd is de tijd tussen de eerste beltoon en het feitelijke telefonische contact met een medewerker. Bij gebruik van een welkomstbericht of keuzemenu, maken Opdrachtgever en Vervoercentrale nadere afspraken over de wijze waarop de beantwoordingstijd wordt gemeten.

Mijn ZOOV en ZOOV app

Vanuit de website www.zoov.nl komen Reizigers via een link in het Reizigersportaal. De website www.zoov.nl is eigendom van de Opdrachtgever.

De procedure van het reserveren van een Rit via Mijn ZOOV of via de ZOOV app verloopt volgens dezelfde stappen als de telefonische reservering. Wijzigingen in de wijze van de telefonische reservering worden dan ook verwerkt in Mijn ZOOV en in de ZOOV app.

Het Reizigersportaal (Mijn ZOOV en ZOOV app):

- is uitgevoerd in de huisstijl (kleuren en logo) van ZOOV.
- is voorzien van SSL certificaat.
- voldoet aan de eisen van het Waarmerk Drempelvrij, waardoor deze bruikbaar is voor mensen met beperkingen, minimaal WCAG 2.0 of Web richtlijnen 2.
- is responsive, waardoor deze bruikbaar is op alle formaten apparaten.
- functioneert op tenminste Android en Apple apparaten en is openbaar beschikbaar.
- is kosteloos van de Reiziger.

Bericht bereiken einde kilometerbudget ZOOV Op Maat

De Vervoercentrale informeert Reizigers van ZOOV Op Maat actief als het beschikbaar kilometerbudget minder is dan een door de Opdrachtgever te bepalen resterend percentage van het jaarlijks kilometerbudget. De Vervoercentrale stuurt hierover een brief naar (het correspondentieadres van) de Reiziger. Deze brief mag ook per email verstuurd worden. De Opdrachtgever en Vervoercentrale maken nadere afspraken over de tekst van deze brief.

Informatiepakket versturen naar nieuwe reizigers

De Vervoercentrale stuurt een informatiepakket per post naar elke nieuwe Reiziger van ZOOV Op Maat. Dit pakket minimaal uit:

- welkomstbrief met een informatiepasje op creditcardformaat
- algemene folder van ZOOV Op Maat
- voorgevuld aanvraagformulier voor automatische incasso
- antwoordenvelop
- folder van de Arriva Voor Elkaar Pas
- brief met voorwaarden van de Arriva Voor Elkaar Pas

Als het pasnummer van een Reiziger voor ZOOV Op Maat geheractiveerd wordt, krijgt de Reiziger ook een informatiepakket. De welkomstbrief in dit pakket is echter anders; de rest van het informatiepakket is hetzelfde.

De Vervoercentrale stuurt een informatiepakket naar elke nieuwe Reiziger van het Routevervoer. Dit pakket mag per post of per email verstuurd worden en bestaat minimaal uit:

- welkomstbrief
- algemene folder van ZOOV School of ZOOV Actief
- spelregelkaart (alleen bij ZOOV School)
- vervoerschema

De Opdrachtgever stelt de teksten van de brief, enveloppen, folders (op papier en als pdf-bestand) en informatiepasjes beschikbaar.

Opstapplaatsen en looproutes

Het Reizigersportaal bevat de mogelijkheid om de looproute van een vertrekadres naar een opstapplaats of van een opstapplaats naar een aankomstadres op een kaart weer te geven en stapsgewijs te omschrijven. De Reiziger ontvangt via het Reizigersportaal een bericht op het moment dat hij moet vertrekken van het vertrekadres om tijdig op de opstapplaats te zijn.

6.11.2 Vervoerdersportaal

De Vervoerders communiceren met de Vervoercentrale via het Vervoerdersportaal. De Vervoercentrale is verantwoordelijk voor het Vervoerdersportaal. Het Vervoerdersportaal is een online omgeving die gekoppeld is aan de databases en software van de Vervoercentrale.

De Vervoerders hebben allen toegang tot gegevens van de aan de Vervoerder toegewezen Diensten en Routes. Iedere Vervoerder kan in ieder geval per (deel-)perceel een inlog krijgen.

In het Vervoerdersportaal kunnen de Vervoerders:

- Voertuigen toevoegen, de-activeren, re-activeren en verwijderen (zoeken en selecteren is in ieder geval mogelijk op de eigen voertuignummers van de Vervoerder)
- Chauffeurs toevoegen, de-activeren, re-activeren en verwijderen (zoeken en selecteren is in ieder geval mogelijk op de eigen chauffeursnummers van de Vervoerder)
- Geplande routes en diensten in detail inzien
- Voertuigen en chauffeurs koppelen aan routes en diensten
- Routes toewijzen aan een Onderaannemer, ook wanneer deze Onderaannemer voor andere (deel-)percelen Hoofdaannemer is of wanneer deze Onderaannemer onderaannemer is van een andere Vervoerder.
- Informatie over geplande en uitgevoerde routes en diensten inzien en downloaden
- Klachten inzien, aanvullende klachtinformatie uploaden en de klachtafhandeling volgen

De Vervoercentrale controleert (al dan niet automatisch) op het dubbel inplannen van chauffeurs en voertuigen en meldt dit via het Vervoerdersportaal aan de betreffende Vervoerder.

Als een Vervoerder van het Routevervoer delen van het vervoer onder zijn eigen regie uitvoert (zie paragraaf 6.4.4), moet de Vervoerder ervoor zorgen dat de Vervoercentrale via het Vervoerdersportaal inzicht heeft in de planning van dat vervoer. De Vervoercentrale moet ervoor zorgen dat dit binnen het Vervoerdersportaal mogelijk is.

In het Vervoerdersportaal kunnen de chauffeurs van de Vervoerders:

- Aan de chauffeur toegewezen routes en diensten in detail inzien, zowel de geplande routes en diensten als de geactualiseerde routes en diensten voor een specifieke dag (waarin dus bijvoorbeeld afmeldingen zijn verwerkt)
- Informatie opvragen over de hulpmiddelen en aandachtspunten van Reizigers in het Routevervoer (m.n. leerlingen)

De Vervoercentrale verstrekt de Vervoerders een Handleiding van het Vervoerdersportaal, zowel voor de planners als voor de chauffeurs van de Vervoerders. De Vervoercentrale mag aanpassingen en toevoegingen in de instructie en de werkwijze met betrekking tot het Vervoerdersportaal doorvoeren.

6.11.3 Opdrachtgeversportaal

Opdrachtgevers van ZOOV communiceren met de Vervoercentrale via het Opdrachtgeversportaal. De Vervoercentrale is verantwoordelijk voor het Opdrachtgeversportaal. Het Opdrachtgeversportaal is een online webapplicatie, real time gekoppeld aan het Reizigersmanagementsysteem en de software van de Vervoercentrale.

Naast Opdrachtgevers van ZOOV kunnen ook scholen, instellingen, werklocaties, zorgaanbieders etc. toegang krijgen tot het Opdrachtgeversportaal.

Opdrachtgevers kunnen alleen bij de gegevens van hun eigen locaties en reizigers. Opdrachtgevers kunnen reizigers en hun gegevens in ieder geval selecteren en zoeken op basis van:

- Opdrachtgever
- Soort vervoer
- Status
- Clientnummer
- Pasnummer
- Naam
- Voornaam
- Straatnaam
- Postcode
- Plaats
- Geboortedatum
- Telefoonnummer
- Emailadres
- BSN
- Clientnummer van de opdrachtgever

In het Opdrachtgeversportaal kunnen opdrachtgevers:

- Reizigers toevoegen, de-activeren, re-activeren en verwijderen
- Persoonlijke gegevens in het reizigersprofiel inzien, wijzigen en downloaden
- Incassogegevens inzien
- Reisrechten, voorkeursinstellingen en competenties toekennen en wijzigen
- Vervoerschema (gewenst vervoer) voor het Routevervoer indienen
- Verzoeken indienen voor wijzigingen in het Routevervoer
- Geplande ritten inzien
- Een Rit volgen op het moment dat die wordt uitgevoerd
- Verreden ritten inzien en downloaden
- Informatie over het reisgedrag van reizigers inzien en downloaden (o.a. aantal gemaakte ritten, herkomsten, bestemmingen, reisdata, beschikbaar reisbudget)

- De afhandeling van de klachten volgen
- De historie van de ingevoerde mutaties inzien, waarbij de naam van de behandelaar, datum en mutatie zichtbaar zijn.

In het Opdrachtgeversportaal kunnen verschillende rollen en autorisatieniveaus worden vastgelegd, gekoppeld worden aan de inlog van de medewerkers van de opdrachtgever.

Het Opdrachtgeversportaal mag gesplitst worden in een portaal voor ZOOV Op Maat en een portaal voor Routevervoer.

6.11.4 Beheerportaal

De Opdrachtgever communiceert met de Vervoercentrale via het Beheerportaal. De Vervoercentrale is verantwoordelijk voor het Beheerportaal. Het Beheerportaal is een online webapplicatie, real time gekoppeld aan het Reizigersmanagementsysteem en de software van de Vervoercentrale.

In het Beheerportaal kan de Opdrachtgever alles wat mogelijk is in het Opdrachtgeversportaal, maar dan voor alle opdrachtgevers.

Daarnaast heeft de Opdrachtgever via het Beheerportaal toegang tot het klachtensysteem en de registratie van meldingen en suggesties (niet zijnde een formele klacht), zoals beschreven in paragraaf 6.7.

In het Beheerportaal kunnen verschillende rollen en autorisatieniveaus worden vastgelegd, gekoppeld worden aan de inlog van de medewerkers van de Opdrachtgever.

Het Beheerportaal mag gesplitst worden in een portaal voor ZOOV Op Maat en een portaal voor Routevervoer.

6.12 Innen van bijdragen van Reizigers per incasso of factuur

De Vervoercentrale verzorgt de automatische incasso van de eigen bijdrage voor Reizigers die hiervoor een machtiging hebben afgegeven. In incidentele gevallen stuurt de Vervoercentrale een factuur voor de eigen bijdrage naar de Reiziger, op aangeven van de Opdrachtgever.

De Opdrachtgever brengt de door de Vervoercentrale te innen eigen bijdrage in mindering op de maandvergoeding voor de Vervoercentrale, ongeacht of de Vervoercentrale er daadwerkelijk in slaagt dit geld te incasseren.

Het risico van mislukte incasso's, waaronder ook storneringen, ligt bij de Vervoercentrale. De Vervoercentrale mag voor eigen risico aanmaningen versturen en vorderingsmiddelen inzetten. Als de incasso bij een Reiziger herhaaldelijk mislukt of herhaaldelijk onterecht wordt gestorneerd, stuurt de Vervoercentrale een brief naar de Reiziger, waarin wordt aangegeven dat de automatische incasso wordt stopgezet (en mogelijk in het vervolg geweigerd). De Vervoercentrale meldt dit aan de Opdrachtgever.

De Vervoercentrale zorgt tijdens de Implementatie voor het verkrijgen van machtigingen van alle Reizigers die nu op deze wijze betalen.

De Opdrachtgever kan tijdens de looptijd van de Opdracht besluiten de inning van de eigen bijdrage bij een derde partij onder te brengen.

6.13 Social Return

Social Return is erop gericht zoveel mogelijk mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan het werk te helpen of werkervaring op te laten doen. De gemeenten in de Achterhoek hebben dit instrument expliciet in deze aanbesteding opgenomen. Opdrachtnemers wordt hierbij gevraagd om een bijdrage te leveren aan het vergroten van de arbeidsparticipatie en/of het vakmanschap van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dit kan bijvoorbeeld door reguliere banen, leer-werkplekken of stageplaatsen beschikbaar te stellen.

Door in te schrijven verklaart Inschrijver dat hij jaarlijks minimaal 5% van de opdrachtsom of 7% van de loonsom inzet van de Opdracht als benodigde investering om de doelgroep met een afstand tot de arbeidsmarkt duurzaam aan het werk te helpen.

Werkgeversservicepunt

Het Werkgeversservicepunt Achterhoek (WSPA) helpt Opdrachtnemers met het invullen van deze verplichting. Samen met het WSPA kunt u bekijken hoe de Social Return verplichting in uw situatie het beste valt in te vullen. Ook monitort het WSPA in hoeverre aan de verplichting is voldaan. U kunt contact opnemen via info@wspachterhoek.nl.

De Opdrachtnemer neemt binnen 4 weken na gunning contact op met het WSPA en levert in samenspraak met het WSPA een plan van aanpak Social Return in. Het plan van aanpak wordt aangeleverd via de Social Return-monitor (de inloggegevens voor deze monitor worden verstrekt ná contact met het WSPA).

De Inschrijver verklaart dat hij te allen tijden verantwoordelijk is voor het nakomen van zijn Social Return verplichtingen en is zelf verantwoordelijk voor werving, eventuele opleiding, plaatsing van de kandidaat en het leveren van bewijsstukken. Het WSPA spant zich in om aanlevering van kandidaten aan de Opdrachtnemer te bevorderen.

Verder verklaren Inschrijvers zich bereid om vacatures die ontstaan bij Inschrijvers, eerst bij het WSPA op mailadres: info@wspachterhoek.nl te melden. Kandidaten uit eigen organisaties van de Inschrijvers hebben voorrang (conform eigen interne sollicitatieprocedure). Inschrijvers hebben de vrijheid om tegelijkertijd elders (extern) kandidaten te werven.

Het WerkgeversServicepunt Achterhoek is een samenwerkingsverband van UWV, Laborijn, Sociale Dienst Oost Achterhoek en de gemeenten Bronckhorst en Montferland. Voor meer informatie zie internetsite: <http://www.wspachterhoek.nl>.

Bouwblokkenmethode

De Opdrachtgever hanteert voor de invulling van kandidaten de bouwblokkenmethode. Deze blokken met een transparante waardebeoordeling, kunnen op maat gestapeld worden tot de gewenste social return verplichting. De insteek van de bouwblokken-aanpak is niet alleen gericht op het uitplaatsen van bijstandsgerechtigden, maar is ook bedoeld om creatief te kijken hoe social return het beste kan worden ingevuld in de organisatie van Opdrachtnemer.

Meer informatie over deze bouwblokkenmethode staat in bijlage 15

6.14 Eisen met betrekking tot persoonsgegevens en privacy

Bij beëindiging van de Overeenkomst zal de Opdrachtnemer, zonder gerechtelijke tussenkomst en/of ingebrekestelling en op haar kosten, alle actuele en historische gegevensbestanden noodzakelijk voor de uitvoering van het vervoer binnen de door de Opdrachtgever daarvoor gestelde termijn in het alsdan door de Opdrachtnemer gebruikte format teruggeven aan de Opdrachtgever en kopieën of delen ervan die in eigen programma's bij de Opdrachtnemer zijn opgenomen uitwissen dan wel vernietigen.

Alle partijen nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van de informatie over elkaars organisatie en de persoons- en ritdata. Geen van de partijen stelt informatie en gegevensdragers buiten het kader van deze Overeenkomst beschikbaar aan derden, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij.

De Opdrachtnemer gebruikt de door of namens de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer aangeleverde persoonsgegevens uitsluitend voor de uitvoering van deze Opdracht.

De door de Opdrachtnemer verwerkte persoons- en ritgegevens zullen door de Opdrachtnemer uitsluitend worden verstrekt aan de Opdrachtgever, de Vervoerder of aan een door de Opdrachtgever daartoe schriftelijk aan te wijzen derde.

Voor deze Opdracht moeten de volgende Verwerkersovereenkomsten afgesloten worden:

- Tussen de Opdrachtgever (verwerkingsverantwoordelijke) en de Vervoercentrale (verwerker) met betrekking tot de gegevens van de Reizigers.
- Tussen de Opdrachtnemer (verwerkingsverantwoordelijke) en de Vervoerders (verwerker) met betrekking tot de gegevens van de Reizigers;
- Tussen de Vervoerder (verwerkingsverantwoordelijke) en de Opdrachtnemer (verwerker) met betrekking tot de gegevens van de chauffeurs ten behoeve van de planning.

De Opdrachtgever gebruikt hiervoor de voorbeeld Verwerkersovereenkomst die is opgenomen in bijlage 9. Het staat de Opdrachtnemer vrij deze Verwerkersovereenkomst of een eigen Verwerkersovereenkomst te gebruiken.

6.15 Implementatieplan

De Implementatieperiode is de periode tussen de gunning van de Opdracht en de start van de Opdracht (1 januari 2024). Binnen 14 dagen na de definitieve gunning stelt de Opdrachtnemer een implementatieplan op. De Opdrachtnemer legt dit plan ter goedkeuring voor aan de Opdrachtgever. In het implementatieplan zijn de maatregelen en acties beschreven die nodig zijn voordat de uitvoering van de Opdracht van start kan gaan. In het plan is een gedetailleerde tijdsplanning opgenomen.

Het implementatieplan besteedt in ieder geval aandacht aan:

- het werven van personeel en de invulling van Social Return;
- opleiding en instructie van het personeel;
- het opstellen van een calamiteitenprotocol;
- de aanschaf of aanpassing en testen van benodigde hard- en software (inclusief alle instellingen, tarieven, rechten etc.);
- het maken van afspraken met de vervoerders over de te gebruiken hardware en inrichting en testen van de communicatie tussen voertuigen en Vervoercentrale;
- de invulling van Social Return;
- het overnemen van de beschikbare gegevens vanuit de huidige systemen met betrekking tot reizigers, locaties, opdrachtgevers etc.;
- het overnemen van de reeds gereserveerde ritten van ZOOV Op Maat van de huidige opdrachtnemer van de Vervoercentrale;

- het overnemen van de planning van het Routevervoer van de huidige opdrachtnemer van de Vervoercentrale;
- het maken van een analyse van de huidige planning van ZOOV School en ZOOV Jeugd en het doen van verbetervoorstellen aan de Opdrachtgever;
- Het maken van een nieuwe planning voor ZOOV Werk en ZOOV Actief, ingaand op 1 januari 2024;
- het verkrijgen van incassomachtigingen van alle Reizigers die nu op deze wijze betalen;
- de inrichting van de verschillende portalen met de vereiste functionaliteiten;
- het maken van afspraken over de opbouw van het pasnummer;
- het vaststellen van het protocol met betrekking tot het opslaan van alle telefoongesprekken van de Vervoercentrale met betrekking tot deze Opdracht in geluidsbestanden.
- het opstellen van een plan hoe de Vervoercentrale ervoor zorgt dat minimaal één keer per jaar de hulpmiddelen en aandachtspunten worden geactualiseerd in het Reizigersportaal;
- het vaststellen van de basisdata;
- het vaststellen van de werkwijze voor het bepalen van de directe reistijd waarbij rekening wordt gehouden met de drukte op de weg en geplande langdurige wegafsluitingen;
- het organiseren van een Groot uitvoeringsoverleg voor ZOOV Op Maat en voor het Routevervoer;
- als de Opdrachtnemer een ander (data-)communicatiesysteem in de voertuigen wil gebruiken dan de dataterminal gekoppeld aan de BCT, geeft Opdrachtgever aan op welke wijze en op welke termijn (maximaal een jaar) dit systeem gekoppeld kan worden aan de BCT voor het, conform de geldende wetgeving, registreren van ritgegevens (zoals in- en uitstap van reizigers en pauzes). (paragraaf 6.5.4)

6.16 Vergoeding

6.16.1 Algemeen

De financiële vergoeding van de Vervoercentrale bestaat uit de volgende onderdelen:

1. eenmalige implementatievergoeding;
2. vaste maandvergoeding voor de werkzaamheden met betrekking tot ZOOV Op Maat;
3. vaste maandvergoeding voor de werkzaamheden met betrekking tot voor het Routevervoer;
4. variabele maandvergoeding voor de werkzaamheden met betrekking tot voor ZOOV Op Maat;
5. variabele maandvergoeding voor de werkzaamheden met betrekking tot voor het Routevervoer.

De Opdrachtgever wil de Opdrachtgever zoveel mogelijk stimuleren het vervoer zo efficiënt mogelijk uit te laten voeren en de chauffeurs en voertuigen zo effectief mogelijk in te zetten, binnen de kwalitatieve randvoorwaarden. Daarom is een deel van de maandvergoeding variabel en afhankelijk van de performance van het vervoer.

De Opdrachtgever daagt de Opdrachtnemer uit om met creatieve en innovatieve oplossingen te komen. De Opdrachtnemer kan er voor kiezen bijvoorbeeld extra personeel of andere (duurdere) software in te zetten of te laten ontwikkelen, omdat deze extra inzet of investering zich terug kan betalen in een hogere maandvergoeding.

Ook kan Opdrachtnemer vanuit zijn adviesrol in deze Opdracht denken aan het analyseren van de planning, werkwijze en spelregels en het op basis hiervan voorstellen doen aan de Opdrachtgever die kunnen leiden tot een efficiëntere uitvoering van het vervoer en een hogere vergoeding.

De variabele vergoeding wordt bepaald op basis van de gerealiseerde performance van het vervoer. De Opdrachtnemer kan zich bij het behalen van een lagere performance niet beroepen op externe invloeden zoals de beschikbaarheid van de chauffeurs. De Opdrachtnemer moet zelf actief bijdragen om verbeteringen te realiseren.

6.16.2 Eenmalige implementatievergoeding

Deze vergoeding wordt eenmalig verstrekt binnen 3 maanden na de definitieve gunning en is ter compensatie voor de gemaakte kosten voor de Implementatie (zie paragraaf 6.15) van de Opdrachtnemer zodat de Vervoercentrale per 1 januari 2024 kan starten.

6.16.3 Vaste maandvergoeding ZOOV Op Maat

De Inschrijver moet de vaste maandvergoeding voor het uitvoeren van de taken voor ZOOV Op Maat invullen op het prijsinvulformulier.

Voor de vaste vergoeding wordt bij de start van de Opdracht uitgegaan van een basisvergoedingsgrondslag van gemiddeld 200.000 ritten in ZOOV Maat per jaar.

Bij de start van elk nieuw kalenderjaar, voor het eerst in januari 2024, bepaalt de Opdrachtgever of er sprake is van een significante volume-ontwikkeling van het aantal ritten. Als het gemiddeld aantal ritten per maand in het vorige jaar meer dan 20% boven of onder de vergoedingsgrondslag ligt, dan wijzigt de Opdrachtgever de vergoedingsgrondslag in het gemiddeld aantal ritten in het vorige jaar.

De Opdrachtgever stelt jaarlijks de vaste maandvergoeding vast met de volgende formule:

Vaste maandvergoeding voor het jaar $j+1$ =
 $(20\% * \text{geïndexeerde (prijspeil jaar } j) \text{ vaste maandvergoeding uit de Inschrijving} +$
 $(\text{vaste maandvergoeding jaar } j - 20\% * \text{geïndexeerde (prijspeil jaar } j) \text{ vaste maandvergoeding uit de}$
 $\text{Inschrijving}) * \text{vergoedingsgrondslag jaar } j+1 / \text{vergoedingsgrondslag jaar } j) * (1 + \text{indexatie})$

De vaste maandvergoeding wordt jaarlijks, voor het eerst in januari 2025, geïndexeerd op basis van de CPI-index alle huishoudens 2000=100, categorie 00000: 'totale bestedingen'. Er geldt een peildatum van januari van het voorgaande jaar.

6.16.4 Vaste maandvergoeding Routevervoer

De inschrijver moet de vaste maandvergoeding voor het uitvoeren van de taken voor het Routevervoer invullen op het prijsinvulformulier.

Voor de vaste vergoeding wordt uitgegaan van een vergoedingsgrondslag van gemiddeld 1.300 routereizigers per maand.

Bij de start van elk nieuw kalenderjaar, voor het eerst in januari 2024, bepaalt de Opdrachtgever of er sprake is van een significante volume-ontwikkeling van het aantal routereizigers. Als het gemiddeld aantal routereizigers per maand in het vorige jaar meer dan 20% boven of onder de vergoedingsgrondslag ligt, dan wijzigt de Opdrachtgever de vergoedingsgrondslag in het gemiddeld aantal routereizigers in het vorige jaar.

De Opdrachtgever stelt jaarlijks de vaste maandvergoeding vast met de volgende formule:

Vaste maandvergoeding voor het nieuwe jaar $j + 1$ =
 $(20\% * \text{geïndexeerde (prijspeil jaar } j) \text{ vaste maandvergoeding uit de Inschrijving} +$
 $(\text{vaste maandvergoeding jaar } j - 20\% * \text{geïndexeerde (prijspeil jaar } j) \text{ vaste maandvergoeding uit de}$
 $\text{Inschrijving}) * \text{vergoedingsgrondslag jaar } j+1 / \text{vergoedingsgrondslag jaar } j) * (1 + \text{indexatie})$

De vaste maandvergoeding wordt jaarlijks, voor het eerst in januari 2025, geïndexeerd op basis van de CPI-index alle huishoudens 2000=100, categorie 00000: 'totale bestedingen'. Er geldt een peildatum van januari van het voorgaande jaar.

6.16.5 Variabele maandvergoeding ZOOV Op Maat

Naast de vaste maandvergoeding voor ZOOV Op Maat kan de Opdrachtnemer een variabele maandvergoeding ontvangen voor het uitvoeren van de taken voor ZOOV Op Maat. Deze variabele maandvergoeding is afhankelijk van de performance van het vervoer van ZOOV Op Maat. Hierbij neemt de performance toe als er zoveel mogelijk **reizigerskilometers** verreden worden met zo weinig mogelijk **inzeturen**.

Omdat er een relatie is tussen de performance en het aantal **ritten**, wordt deze invloed ook meegenomen in de berekening.

De hoogte van de variabele maandvergoeding wordt als volgt door de Opdrachtgever bepaald:

1. **Bepalen aantal reizigerskilometers van de verreden ritten:**
 - a. de rechtstreekse afstand tussen vertrek- en aankomstadres maand per rit(-regel) vermenigvuldigen met het aantal reizigers in die rit;
 - b. deze reizigerskilometers van alle verreden ritten in die maand bij elkaar optellen.
2. **Bepalen aantal vergoede inzeturen:**
 - a. de inzeturen volgens het Rooster in die maand bij elkaar optellen;
 - b. deze inzeturen verminderen met de te laat en niet geleverde uren in die maand;
 - c. de inzeturen verminderen met de helft van de uren dat diensten zijn ingekort in die maand;
 - d. de inzeturen verhogen met de uren waarmee diensten zijn verlengd in die maand.
3. **Bepalen performance-index (PI) ZOOV Op Maat:**
 - a. het aantal reizigerskilometers uit stap 1 delen door het aantal inzeturen uit stap 2.
4. **Bepalen aantal reizigers (R):**
 - a. het aantal reizigers per rit(-regel) van alle verreden ritten in die maand bij elkaar optellen.
5. **Bepalen van de maximale variabele maandvergoeding (VMmax):**

$$VM_{max} = 13.125 + 0,45 * R$$
6. **Bepalen van het beloningspercentage BP:**

$$BP = (PI / 3,5 - R / 14.000 - 2) * 100\%$$

waarbij geldt dat:

BP = 0% als BP kleiner dan of gelijk is aan 0%

BP = 100% als BP groter dan of gelijk is aan 100%

7. **Bepalen van de hoogte van de variabele maandvergoeding (VM):**

$$VM = VM_{max} * BP$$
8. **Bepalen korting op de variabele maandvergoeding:**

De hoogte van de variabele maandvergoeding neemt met 15% af voor elke van de onderstaande KPI's waaraan in de betreffende maand niet wordt voldaan:

 - a. Minimale stiptheid van het vervoer van ZOOV Op Maat
 - b. Maximale reistijden van de reizigers in ZOOV Op Maat
 - c. Minimale Klanttevredenheid van ZOOV Op Maat
 - d. Maximale wachttijden bij het call center van ZOOV Op Maat
 - e. Maximale afhandelingstermijn van de klachten
 - f. Correcte verdeling van het vervoer over de gecontracteerde vervoerders
 - g. Tijdigheid en correctheid van de beschikbaar te stellen data door de Vervoercentrale

De maximale variabele maandvergoeding VMmax wordt jaarlijks geïndexeerd met de NEA-index voor taxivervoer: $VM_{max, jaar+1} = 13.125 * NEA\text{-index} + 0,45 * NEA\text{-index} * R$

In onderstaande tabel staat een overzicht van het verloop van de variabele maand vergoeding voor ZOOV Op Maat.

Performance Index	Aantal reizigers per maand				
	8.000	12.000	16.000	20.000	24.000
> 16,5					€ 23.925
> 16					€ 20.507
> 15,5				€ 21.125	€ 17.089
> 15				€ 18.964	€ 13.671
> 14,5			€ 20.325	€ 15.804	€ 10.254
> 14			€ 17.421	€ 12.643	€ 6.836
> 13,5		€ 18.525	€ 14.518	€ 9.482	€ 3.418
> 13		€ 15.879	€ 11.614	€ 6.321	€ -
> 12,5	€ 16.725	€ 13.232	€ 8.711	€ 3.161	
> 12	€ 14.336	€ 10.586	€ 5.807	€ -	
> 11,5	€ 11.946	€ 7.939	€ 2.904		
> 11	€ 9.557	€ 5.293	€ -		
> 10,5	€ 7.168	€ 2.646			
> 10	€ 4.779	€ -			
> 9,5	€ 2.389				
≤ 9,5	€ -				

Tabel 6-22 Variabele maandvergoeding ZOOV Op Maat

In onderstaande tabel is voor een aantal willekeurige maanden de variabele maandvergoeding voor ZOOV Op Maat uitgerekend, als die onder het huidige contract van de Vervoercentrale zou hebben bestaan.

Maand	Reizigers-kilometers	Inzeturen	Performance Index (PI)	Reizigers (R)	VMmax	BP	VM
Maart 2017	184.000	13.660	13,47	22.230	€ 23.129	26%	€ 6.030
Augustus 2017	152.000	12.035	12,63	17.526	€ 21.012	36%	€ 7.494
Januari 2018	174.000	13.073	13,31	21.994	€ 23.022	23%	€ 5.337
Juni 2018	174.000	12.785	13,61	20.817	€ 22.493	40%	€ 9.032
November 2018	184.000	13.004	14,15	22.870	€ 23.417	41%	€ 9.581
April 2019	162.000	12.827	12,63	20.527	€ 22.362	14%	€ 3.181
September 2019	165.000	12.840	12,85	19.716	€ 21.997	26%	€ 5.791

Tabel 6-23 Voorbeelden variabele maandvergoeding ZOOV Op Maat

6.16.6 Variabele maandvergoeding Routevervoer

Naast de vaste maandvergoeding voor het Routevervoer kan de Opdrachtnemer een variabele maandvergoeding ontvangen voor het uitvoeren van de taken voor het Routevervoer. Deze variabele maandvergoeding is afhankelijk van de performance van het vervoer van het Routevervoer. Hierbij neemt de performance toe als er zoveel mogelijk **reizigerskilometers** verreden worden met zo weinig mogelijk beladen **inzeturen**.

De hoogte van de variabele vergoeding wordt als volgt door de Opdrachtgever bepaald:

1. Bepalen aantal reizigerskilometers van de verreden ritten:

de rechtstreekse afstand tussen vertrek- en aankomstadres van alle verreden ritten in die maand bij elkaar optellen.

2. Bepalen aantal vergoede inzeturen:

alle aan de Vervoerders vergoede inzeturen voor het Routevervoer in die maand optellen.

3. Bepalen performance-index (PI) Routevervoer:

het aantal reizigerskilometers uit stap 1 delen door het aantal inzeturen uit stap 2.

4. Bepalen aantal reizigersritten (RR):

het aantal reizigersritten waarvoor de Vervoerders een vergoeding hebben ontvangen in die maand bij elkaar optellen.

5. Bepalen van de maximale variabele maandvergoeding (VMmax):

$$VM_{max} = 0,85 * RR$$

6. Bepalen van het beloningspercentage (BP):

$$BP = (PI / 30 - 1,83) * 100\%$$

waarbij geldt dat:

BP = 0% als BP kleiner dan of gelijk is aan 0%

BP = 100% als BP groter dan of gelijk is aan 100%

7. Bepalen van de hoogte van de variabele maandvergoeding (VM):

$$VM = VM_{max} * BP$$

8. Bepalen korting op de variabele maandvergoeding:

De hoogte van de variabele maandvergoeding neemt met 15% af voor elke van de onderstaande KPI's waaraan in de betreffende maand niet wordt voldaan:

- Minimale stiptheid van het Routevervoer
- Maximale reistijden van de reizigers in het Routevervoer
- Minimale Klanttevredenheid in het Routevervoer
- Maximale wachttijden bij het call center van het Routevervoer
- Maximale afhandelingstermijn van de klachten
- Tijdigheid en correctheid van de beschikbaar te stellen data door de Vervoercentrale

De maximale variabele maandvergoeding VMmax wordt jaarlijks geïndexeerd met de NEA-index voor taxivervoer: $VM_{max, jaar+1} = 0,85 * NEA\text{-index} * RR$

In onderstaande tabel staat een overzicht van het verloop van de variabele maandvergoeding voor het Routevervoer.

Performance Index	Aantal reizigersritten per maand			
	5.000	15.000	25.000	35.000
> 85	€ 4.250	€ 12.750	€ 21.250	€ 29.750
> 80	€ 3.643	€ 10.929	€ 18.214	€ 25.500
> 75	€ 3.036	€ 9.107	€ 15.179	€ 21.250
> 70	€ 2.429	€ 7.286	€ 12.143	€ 17.000
> 65	€ 1.821	€ 5.464	€ 9.107	€ 12.750
> 60	€ 1.214	€ 3.643	€ 6.071	€ 8.500
> 55	€ 607	€ 1.821	€ 3.036	€ 4.250
≤ 55	€ -	€ -	€ -	€ -

Tabel 6-24 Variabele vergoeding Routevervoer

In onderstaande tabel is voor een aantal willekeurige maanden de variabele maandvergoeding voor het Routevervoer uitgerekend, als die onder het huidige contract van de Vervoercentrale zou hebben bestaan.

Maand	Reizigers-kilometers	Inzeturen	Performance Index (PI)	Reizigers-ritten (RR)	VMmax	BP	VM
Augustus 2017	220.000	2.970	74,07	14.142	€ 12.021	64%	€ 7.681
Januari 2018	482.000	6.814	70,74	26.902	€ 22.867	53%	€ 12.074
Juni 2018	520.000	8.194	63,46	16.666	€ 14.166	29%	€ 4.042
November 2018	538.000	7.970	67,50	23.299	€ 19.804	42%	€ 8.318
April 2019	369.000	5.526	66,78	28.036	€ 23.831	40%	€ 9.437
September 2019	532.000	7.472	71,20	30.299	€ 25.754	54%	€ 13.993

Tabel 6-25 Voorbeelden variabele maandvergoeding Routevervoer

6.16.7 Facturering

Iedere maand vindt verrekening plaats voor de geleverde inzet. De Opdrachtgever stelt op basis van de bedragen uit de Inschrijving, de berekende variabele maandvergoedingen en de eventueel door de Opdrachtnemer geïncasseerde bijdragen een creditnota op. De Opdrachtgever verstrekt deze creditnota uiterlijk in de tweede week na afloop van een maand aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer kan binnen vijf werkdagen een reactie geven op de creditnota en eventueel ontbrekende gegevens verstrekken. De Opdrachtgever streeft ernaar de betaling binnen 14 dagen uit te laten voeren.

De reactie wordt binnen 5 werkdagen beantwoord door de Opdrachtgever en zo nodig vindt bij de betaling van de volgende maand verrekening plaats.

6.16.8 Boeteregeling

De Opdrachtgever gaat uit van een goede vertrouwensrelatie met de Opdrachtnemer, maar kan naleving van de gemaakte afspraken afdwingen. Hiertoe geldt onderstaande boeteregeling:

- Indien sprake is van niet, niet tijdige, niet deugdelijke, niet gehele nakoming van de Overeenkomst krijgt deze na ingebrekestelling nog maximaal 2 weken de tijd om de Opdracht alsnog conform de gestelde eisen uit te voeren.
- Wanneer de geconstateerde tekortkoming(en) niet is opgelost kan de Opdrachtgever een boete opleggen van maximaal € 25.000,- per maand zolang de tekortkoming niet voldoende wordt opgelost. De boetes zijn cumulatief, tot maximaal de totale inschrijfsom voor de gehele vaste contractperiode. Maar Opdrachtgever hecht aan een snelle oplossing van problemen. Opgelegde boetes dienen binnen 30 dagen door de vervoercentrale te worden voldaan.
- Indien de Opdrachtnemer de tekortkoming(en) niet oplost, heeft de Opdrachtgever het recht om een andere gecontracteerde of niet-gecontracteerde partij in te schakelen en kan dat leiden tot ontbinding van het contract.

De Opdrachtgever heeft het recht een onafhankelijk adviesbureau in te schakelen om tekortkomingen te onderzoeken.

6.17 Bijzondere situaties

De Opdrachtgever, het Rijk, gemeenten of de Veiligheidsregio kunnen wetten of regels uitvaardigen die verband houden met een publiek belang, die op deze Opdracht van invloed zouden kunnen zijn.

Als dat gebeurt, gaan de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer met elkaar in overleg. De Opdrachtgever verplicht zich in te spannen om de gevolgen voor Opdrachtnemer zoveel als redelijkerwijs mogelijk te beperken.

Bijlagen

Bijlage 1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Zie apart bestand.

Bijlage 2 Verklaring Russische betrokkenheid

Zie apart bestand.

Bijlage 3 Opgave referentieprojecten

Zie apart bestand.

Bijlage 4 Uitvoeringsverklaring Onderaannemer

Zie apart bestand.

Bijlage 5 Concerngarantie

Zie apart bestand.

Bijlage 6 Prijsinvulformulier

Zie apart bestand.

Bijlage 7 Algemene Inkoopvoorwaarden Achterhoekse Gemeenten voor leveringen en diensten 2017 (AIAG 2017)

Zie apart bestand.

Bijlage 8 Concept Overeenkomst

Ondergetekenden:

1. de publiekrechtelijke rechtspersoon gemeente Winterswijk, rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam> handelend ter uitvoering van het besluit d.d. <dag-maand-jaar>, nr. @@; hierna te noemen: "Opdrachtgever";
2. de besloten vennootschap <naam Opdrachtnemer> statutair gevestigd te <plaatsnaam> en kantoorhoudende te <plaatsnaam>. Ingevolge haar statuten rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam en functie>, hierna te noemen: "Opdrachtnemer";

In aanmerking nemende dat:

- de Opdrachtgever verantwoordelijk is voor diverse vormen van personenvervoer en diverse vervoercontracten beheert;
- de Opdrachtgever heeft besloten een scheiding te maken tussen de regie en uitvoering van vervoercontracten;
- de Opdrachtgever het wenselijk acht dat de werkzaamheden van Vervoercentrale worden uitgevoerd door een onafhankelijke en bedrijfsmatig opererende Opdrachtnemer;
- de Opdrachtgever hiertoe een Europese aanbestedingsprocedure heeft gehouden;
- de Opdrachtnemer op <dag-maand-jaar> een Inschrijving heeft gedaan;
- deze Inschrijving van Opdrachtnemer als economisch meest voordelige inschrijving is aan te merken;
- de Opdrachtgever bij besluit van <dag-maand-jaar> de opdracht voor het verrichten van de werkzaamheden voor de Vervoercentrale aan Opdrachtnemer heeft gegund;
- dat de Opdrachtgever en Opdrachtnemer op basis van alle Aanbestedingsdocumenten, waaronder het Bestek, de Nota's van inlichtingen alsmede onderhavige uitvoeringsovereenkomst inclusief de daarop gedane Inschrijving van Opdrachtnemer, overeenstemming hebben bereikt over de wijze waarop de werkzaamheden van de Vervoercentrale uitgevoerd gaat worden.
- op onderhavige overeenkomst de bepalingen van de Wet personenvervoer 2000 en het Besluit personenvervoer 2000 van toepassing zijn;
- Opdrachtnemer op basis van deze overeenkomst gehouden is de overeengekomen werkzaamheden voor de Vervoercentrale uit te voeren.

Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

Artikel 1 Begripsbepalingen

Op deze overeenkomst zijn van toepassing de navolgende definities:

1. Bestek: de Europese Aanbestedingsdocumenten inzake Vervoercentrale ZOOV inhoudende het Bestek, inclusief alle bijlagen ten behoeve van de aanbesteding (zaaknummer 2127382) van 3 januari 2023 en de Nota's van Inlichtingen (<kenmerk>) van <dag-maand-jaar>.
2. Inschrijving: de door Opdrachtnemer ingediende Inschrijving van <dag-maand-jaar> naar aanleiding van de in het Bestek vermelde Opdracht, inclusief alle bij de Inschrijving aangeboden bijlagen zoals het prijsinvulformulier.

Artikel 2 Doel van de overeenkomst

1. Op grond van deze overeenkomst wordt aan Opdrachtnemer de opdracht verstrekt om ten behoeve van de Opdrachtgever de werkzaamheden voor de Vervoercentrale uit te voeren, tegen betaling en onder de in deze overeenkomst gestelde voorwaarden.
2. Opdrachtnemer moet zich bij de uitvoering van deze Opdracht houden aan het bepaalde in het Bestek en de overige Aanbestedingsdocumenten.
3. Opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit overeenkomstig hetgeen beschreven is in zijn Inschrijving, op grond waarvan de Opdracht is gegund.
4. Opdrachtnemer garandeert de juistheid van hetgeen in de Inschrijving is omschreven en aanvaardt daarbij volledige aansprakelijkheid voor de uitvoering daarvan.
5. De bijlagen van deze overeenkomst zijn een integraal onderdeel van de overeenkomst. In geval van strijdigheid tussen deze overeenkomst en bepalingen van de bijlagen prevaleren te allen tijde de bepalingen van de overeenkomst. In geval van strijdigheid tussen bepalingen van de bijlagen geldt de volgende rangorde, in afnemende volgorde van belangrijkheid:
 - I. Inhoud van de Nota's van Inlichtingen d.d. @@@;
 - II. Inhoud van de Verwerkersovereenkomsten tussen:
 - a. de Opdrachtgever (verwerkingsverantwoordelijke) en de Opdrachtnemer (verwerker) met betrekking tot de gegevens van reizigers;
 - b. de Opdrachtnemer (verwerkingsverantwoordelijke) en de Vervoerders (verwerker) met betrekking tot de gegevens van reizigers;
 - c. de Vervoerders (verwerkingsverantwoordelijke) en de Opdrachtnemer (verwerker) met betrekking tot de gegevens van chauffeurs ten behoeve van de planning;
 - III. Inhoud van het Bestek, inclusief alle bijlagen, en overige Aanbestedingsdocumenten ten behoeve van de Europese aanbestedingsprocedure d.d. 3 januari 2023;
 - IV. Algemene Inkoopvoorwaarden Achterhoekse Gemeenten 2017;
 - V. Inhoud van de Inschrijving van de Opdrachtnemer d.d. @@@

Artikel 3 Onderwerp en duur van de overeenkomst

1. De werkzaamheden voor de Vervoercentrale worden uitbesteed aan Opdrachtnemer conform het Bestek en de Nota's van Inlichtingen (<kenmerk> van <dag-maand-jaar> en de Inschrijving van Opdrachtnemer van <dag-maand-jaar>. Deze zijn als bijlagen gevoegd bij deze overeenkomst.
2. De overeenkomst treedt in werking op 1 januari 2024.
3. De looptijd van de overeenkomst is van 1 januari 2024 tot en met 31 december 2029. De minimale looptijd van de overeenkomst is 6 jaar.
4. Er zijn twee verlengingsmogelijkheden: de eerste is een verlenging tot en met 31 december 2031. De laatste verlengingsmogelijkheid is tot en met 31 december 2033. De maximale looptijd van de overeenkomst is daarmee 10 jaar.
5. Verlenging vindt alleen plaats met wederzijdse instemming en onder gelijkblijvende condities. Als de Opdrachtgever of Opdrachtnemer geen gebruik wil maken van een verlengingsoptie, moeten zij dat uiterlijk 12 maanden voor de startdatum van de betreffende verlenging schriftelijk kenbaar maken.

Artikel 4 Vergoeding en facturatie

1. De vergoeding aan Opdrachtnemer is conform de beschreven vergoedingssytematiek in het Bestek.
2. Betalingen van de vergoeding zullen maandelijks plaatsvinden op basis van de vastgestelde wijze in het Bestek.

Artikel 5 Prijsindexatie

1. De kostenontwikkelingen in de tarieven worden jaarlijks berekend door de Opdrachtgever op de wijze zoals beschreven in het Bestek.
2. De Opdrachtgever stelt op basis van deze berekeningen de nieuwe tarieven vast.

Artikel 6 Aansprakelijkheid en verzekering

1. Opdrachtnemer garandeert dat de door of namens hem te verlenen diensten, gemeten naar de voor dergelijke diensten gebruikelijke criteria en standaarden, met de vereiste en gebruikelijke zorgvuldigheid en vakmanschap zullen worden uitgevoerd.
2. Op grond van boek 8 van het Burgerlijk Wetboek is Opdrachtnemer aansprakelijk voor de uit het gebruik van het vervoersysteem voortvloeiende schades.
3. Opdrachtnemer moet beschikken over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, geldig voor deze Opdracht, voor schade die het gevolg is van de bedrijfsuitvoering met een minimale dekking van € 1.000.000 per gebeurtenis en € 2.000.000 per jaar.
4. Opdrachtgever wordt door de Opdrachtnemer gevrijwaard van alle aanspraken van klanten en/ of derden tot vergoeding van schade voor zover veroorzaakt door de Opdrachtnemer ter uitvoering van deze overeenkomst, dan wel wordt de Opdrachtgever terzake door de Opdrachtnemer volledig schadeloos gesteld.
5. Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat bovengenoemde verzekering(en) minimaal één maand voor de start van de uitvoering van de overeenkomst afgesloten zijn. De verzekeringen moeten gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst in stand worden gehouden.

Artikel 7 Overdracht rechten en plichten/inschakeling derden

1. Opdrachtnemer is niet gerechtigd de rechten en plichten uit deze overeenkomst geheel of ten dele zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever aan derden over te dragen, tenzij anders in deze overeenkomst overeengekomen.
2. Opdrachtnemer mag voor de uitvoering van deze overeenkomst gebruik maken van diensten van derden. Deze derden moeten voldoen aan de in het Bestek en overige Aanbestedingsdocumenten vermelde eisen. Opdrachtnemer is dan verplicht, jegens die derden en ten gunste van de Opdrachtgever, het bepaalde in deze overeenkomst te bedingen. Daarnaast moet Opdrachtnemer zodanige bepalingen overeenkomen met bedoelde derden, dat de voorwaarden waaronder het gebruik maken van de diensten van derden plaatsvindt, geen beletsel vormen of kunnen vormen voor de uitvoering en nakoming van de overeenkomst door Opdrachtnemer.
3. Het gebruik maken van de diensten van derden laat onverlet de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voortvloeiende uit deze overeenkomst.

4. Indien Opdrachtnemer bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik wil maken van de diensten van derden, dan zal hij daartoe slechts bevoegd zijn na van tevoren daartoe verkregen schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden.

Artikel 8 Geheimhouding

1. Partijen zijn over en weer gehouden tot geheimhouding van alle informatie, waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is of redelijkerwijs bekend moet worden geacht, behoudens eventuele informatieverplichtingen die voortvloeien uit de provinciale en gemeentelijke verantwoordelijkheid, de Wet openbaarheid van bestuur (Wob) dan wel overige wettelijke verplichtingen.
2. Opdrachtnemer verklaart ermee bekend te zijn dat de hem verstrekte gegevens over de reizigers bijzondere persoonsgegevens zijn ingevolge de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en dat hij deze gegevens moet behandelen met inachtneming van hetgeen bij en krachtens deze wet is bepaald.

Artikel 9 Doorkruising publiekrecht

1. Deze overeenkomst beperkt de Opdrachtgever of het Rijk, provincie, Veiligheidsregio op geen enkele wijze in hun publiekrechtelijke bevoegdheden, waaronder de bevoegdheid om wetten of regels uit te vaardigen die verband houden met een publiek belang, die op deze overeenkomst van invloed zouden kunnen zijn.
2. Indien één of meerdere van de in lid 1 genoemde overheden gebruik maakt van genoemde bevoegdheden en dit gevolgen heeft voor de rechten en verplichtingen zoals vervat in deze overeenkomst, zullen partijen met elkaar in overleg treden. De Opdrachtgever verplicht zich in te spannen om de gevolgen voor Opdrachtnemer zoveel als redelijkerwijs mogelijk te beperken.

Artikel 10 Ontbinding en tussentijdse beëindiging

1. Indien één van de partijen datgene wat bij deze overeenkomst is overeengekomen niet, niet tijdig of niet behoorlijk, of niet volledig nakomt en schriftelijk in gebreke is gesteld waarbij hem een redelijke termijn voor nakoming wordt gesteld en nakoming binnen die termijn uitblijft, is de andere partij gerechtigd een boete op te leggen aan de nalatige partij van maximaal € 25.000,- per maand zolang de tekortkoming niet voldoende wordt opgelost, en als de nalatige partij de tekortkoming(en) niet oplost, de overeenkomst met onmiddellijke ingang zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden door middel van een aangetekende brief aan de nalatige partij. Een en ander laat onverlet het bepaalde in artikel 6:83 BW. De partij wier tekortkoming een grond voor ontbinding heeft opgeleverd, is schadelijkt op de voet van artikel 6:277 BW.
2. Onverminderd het bepaalde in lid 1 heeft de Opdrachtgever het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien:
 - a. Opdrachtnemer (voorlopige) surseance van betaling of faillissement heeft aangevraagd;
 - b. Opdrachtnemer surseance van betaling wordt verleend of in staat van faillissement wordt verklaard;
 - c. de onderneming van Opdrachtnemer wordt gestaakt en / of geliquideerd;
 - d. besloten wordt tot het ontbinden van de rechtspersoon van Opdrachtnemer;
 - e. Opdrachtnemer één of meer van zijn rechten en/of plichten uit deze overeenkomst overdraagt aan derden, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever;

3. De Opdrachtgever kan deze overeenkomst per aangetekende brief met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden tussentijds beëindigen indien sprake is van gewichtige redenen, waaronder onder meer zijn te begrijpen gewijzigde beleidsinzichten of politieke omstandigheden die aan de gehele of gedeeltelijke nakoming van deze overeenkomst in de weg staan.
4. Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na ontbinding van de overeenkomst voort te duren, blijven na ontbinding van deze overeenkomst bestaan.
5. De continuïteit van de uitvoering van het vervoer mag niet in gevaar komen door beëindiging van de overeenkomst. Daarom zijn beide partijen verplicht te zorgen voor uitvoering van de werkzaamheden van de Vervoercentrale na formele beëindiging van de overeenkomst zoals nodig voor het doorlopen van een nieuwe aanbestedingsprocedure en reële voorbereidingstijd voor een nieuwe of hernieuwde start. Deze bepaling is uitdrukkelijk niet van toepassing wanneer de overeenkomst wordt beëindigd om één van de redenen genoemd in lid 1 en lid 2 van dit artikel.
6. De Overeenkomst kan door de Opdrachtgever, zonder enige gehoudenheid tot vergoeding van daaruit mogelijkerwijs voor de wederpartij voortvloeiende schade, worden ontbonden indien als gevolg van het aanspannen van een civiel of arbitraal kort geding tegen de gunning in dit geding door de rechter wordt geoordeeld dat de gunning onrechtmatig is. De Opdrachtgever deelt Opdrachtnemer uiterlijk binnen eenentwintig dagen na de datum van uitspraak in civiel of arbitraal kort geding mede of hij overgaat tot ontbinding van de Overeenkomst.

Artikel 11 Toepasselijk recht

1. Op deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.
2. In geval naar aanleiding van deze overeenkomst, dan wel bij de uitvoering daarvan geschillen mochten ontstaan - met uitzondering van het bedoelde in artikel 2 lid 4 - zullen partijen onverwijld met elkaar in overleg treden om tot een oplossing daarvan te komen. Geschillen, die in onderling overleg niet kunnen worden opgelost, zullen uitsluitend ter beslechting kunnen worden voorgelegd aan een bevoegde rechter.
3. Alle geschillen die tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever bestaan zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de rechtbank Gelderland.

Artikel 12 Slotbepalingen

1. Voor zover de bepalingen van deze overeenkomst afwijken van of verder strekken dan hetgeen in de aanbestedingsstukken en in de Inschrijving van Opdrachtnemer is opgenomen, gelden tussen partijen de bepalingen van deze overeenkomst.

Aldus overeengekomen te @@ op @ pagina's tekst en @ bijlagen op <datum> 2023.

Ondertekening

Opdrachtgever

Opdrachtnemer

Bijlagen overeenkomst:

- Bestek perceel 1 vervoercentrale ZOOV 2023 d.d. 3 januari 2023, inclusief alle bijlagen;
- Nota van inlichtingen d.d. @@ 2023;
- Inschrijving van Opdrachtnemer d.d. @@ 2023;
- Verwerkersovereenkomsten d.d. @@ 2023.

Bijlage 9 Verwerkersovereenkomst

In te vullen door Opdrachtgever

In te vullen door Opdrachtnemer = Verwerker

Gemeente Winterswijk, waarvan het college van Burgemeester en Wethouders de verwerkingsverantwoordelijke is, verder te noemen Verwerkingsverantwoordelijke, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door de <heer of mevrouw> <persoonsnaam>, <functie>

en

<Bedrijf>, gevestigd te <plaatsnaam>, KVK-nummer <nummer> verder te noemen Verwerker, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door de <de heer of mevrouw>, <persoonsnaam>, <functie>,

hierna afzonderlijk te noemen "Partij", of gezamenlijk "Partijen"

Overwegen het volgende:

- a) Partijen hebben op <datum> de <titel hoofdovereenkomst>, hierna Hoofdovereenkomst, afgesloten, op grond waarvan Verwerker de volgende dienst(en) levert aan de Verwerkingsverantwoordelijke: <specificatie dienst(en)>;
- b) Verwerker verwerkt voor de uitvoering van de Hoofdovereenkomst Persoonsgegevens voor Verwerkingsverantwoordelijke;
- c) Op de verwerking van Persoonsgegevens door Verwerker zijn de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG) van toepassing;
- d) Partijen willen in aanvulling op de AVG en de UAVG de volgende afspraken over de verwerking van Persoonsgegevens vastleggen in deze verwerkersovereenkomst (hierna: de Verwerkersovereenkomst);

En komen het volgende overeen:

Artikel 1 Definities

- 1.1 Begrippen uit de AVG en de UAVG die in deze Verwerkersovereenkomst worden gebruikt, hebben dezelfde betekenis.
- 1.2 Bijlagen: aanhangsels bij deze Verwerkersovereenkomst, die onlosmakelijk deel uitmaken van deze Verwerkersovereenkomst.

Artikel 2 Ingangsdatum en duur

- 2.1 Deze Verwerkersovereenkomst gaat in op het moment dat de Hoofdovereenkomst tot stand is gekomen, tenzij Partijen anders overeenkomen.
- 2.2 Deze Verwerkersovereenkomst eindigt op het moment dat Verwerker de verwerking van Persoonsgegevens op grond van de Hoofdovereenkomst heeft beëindigd en de afspraken over het teruggeven en/of wissen van Persoonsgegevens zijn nagekomen.

Artikel 3 Onderwerp van deze Verwerkersovereenkomst

- 3.1 Verwerker verwerkt de door of via Verwerkingsverantwoordelijke ter beschikking gestelde Persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van Verwerkingsverantwoordelijke voor de uitvoering van de Hoofdovereenkomst en uitsluitend overeenkomstig schriftelijke instructies van Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij een op Verwerker van toepassing zijnde Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke wettelijke bepaling hem tot verwerking verplicht. In dat geval zal Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke, voorafgaand aan de verwerking, daarvan zonder onredelijke

vertraging in kennis stellen, tenzij die wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt.

- 3.2 De door Verwerker uit te voeren verwerkingen staan beschreven in tabel 1 van Bijlage 1.

Artikel 4 Inhoudelijke afspraken

4.1 Beveiligingsmaatregelen

Verwerker zorgt voor passende technische en organisatorische maatregelen om de Persoonsgegevens goed te beveiligen, zoals bedoeld in artikel 32 AVG. De wijze waarop Verwerker de passende technische en organisatorische maatregelen aantoont, staat in Bijlage 2.

4.2 Audits

Verwerker verleent alle benodigde medewerking aan audits uitgevoerd door een gecertificeerde auditor over de nakoming van de afspraken binnen deze Verwerkersovereenkomst en Bijlagen, tenzij Verwerker door middel van een geldige certificering, die periodiek door een geaccrediteerde instelling wordt getoetst, heeft aangetoond dat Verwerker de gemaakte afspraken nakomt. De kosten van deze audit worden gedragen door Verwerkingsverantwoordelijke (zowel eigen kosten als kosten van Verwerker), tenzij de auditor één of meer tekortkomingen van niet ondergeschikte aard van Verwerker constateert die ten nadele zijn van Verwerkingsverantwoordelijke.

4.3 Verwerking buiten de EER

Verwerker mag Persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte (laten) verwerken wanneer is voldaan aan de voorwaarden van artikel 45 of 46 AVG. Wanneer er sprake is van een verwerking buiten de EER, dan stelt Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke daarvan vooraf op de hoogte.

4.4 Geheimhouding

Personen die werken voor (sub)Verwerker en (sub)Verwerker zelf, moeten Persoonsgegevens waarmee zij werken geheimhouden. De personen die werken voor Verwerker en subverwerkers hebben daarom een geheimhoudingsverklaring getekend, of zich op een andere manier schriftelijk gebonden aan de geheimhouding.

4.5 Subverwerkers

De ten tijde van het afsluiten van deze Verwerkersovereenkomst bekende subverwerkers vermeldt Verwerker in tabel 3 van Bijlage 1. Verwerkingsverantwoordelijke verleent hierbij algemene toestemming voor de inschakeling van subverwerkers. Verwerker houdt na de start van de werkzaamheden Verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte van de beoogde inschakeling van nieuwe subverwerkers. Bij de inschakeling van subverwerkers blijven de artikelen 28.2 en 28.4 AVG onverkort van kracht.

4.6 Rechten van betrokkenen

Als een betrokkene een beroep doet op zijn rechten zoals genoemd in artikel 12 t/m 22 AVG, helpt Verwerker Verwerkingsverantwoordelijke om daarop binnen de wettelijke termijnen een beslissing te nemen.

4.7 Gegevensbeschermingseffectbeoordeling en voorafgaande raadpleging

Op verzoek van Verwerkingsverantwoordelijke werkt Verwerker altijd mee aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) en een voorafgaande raadpleging als bedoeld in artikel 35 en 36 AVG.

Artikel 5 Inbreuk in verband met Persoonsgegevens

- 5.1 Verwerker zal Verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging, maar uiterlijk binnen 24 uur, informeren na vaststelling van een (vermoedelijke) Inbreuk in verband met Persoonsgegevens. Verwerker vermeldt hierbij voor zover bekend de vermeende oorzaak van de (vermoedelijke) Inbreuk, de categorie persoonsgegevens, de categorie betrokkenen en het aantal betrokkenen.
- 5.2 In geval van een Inbreuk neemt Verwerker zonder onredelijke vertraging alle maatregelen om de Inbreuk te herstellen, de gevolgen daarvan te beperken en verdere Inbreuken te voorkomen.
- 5.3 Verwerker heeft een gedetailleerd logboek van de Inbreuken en de maatregelen die op Inbreuken zijn genomen. Verwerkingsverantwoordelijke mag dat inzien, wanneer deze daarom vraagt.
- 5.4 Verwerkingsverantwoordelijke beslist of de Inbreuk moet worden gemeld bij de toezichthoudende autoriteit en/of Betrokkene. Verwerker ondersteunt de Verwerkingsverantwoordelijke waar nodig bij de melding aan de toezichthoudende autoriteit en/of Betrokkene.

Artikel 6 Aansprakelijkheid

- 6.1 Eventuele in de Hoofdovereenkomst overeengekomen beperkingen van de aansprakelijkheid hebben ook betrekking op de Verwerkersovereenkomst.

Artikel 7 Beëindigen verwerkersovereenkomst

- 7.1 Partijen moeten in de Hoofdovereenkomst afspraken maken over de beëindiging van de Hoofdovereenkomst en de daaruit voortvloeiende teruggave en wissing van Persoonsgegevens.
- 7.2 De geheimhouding geldt ook nog na beëindiging van deze Verwerkersovereenkomst.

Artikel 8 Overige bepalingen

- 8.1 Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen, ook als alleen één Partij vindt dat er een geschil is, zullen in eerste instantie worden voorgelegd aan dezelfde bevoegde rechter als genoemd in de Hoofdovereenkomst.

Ondertekening

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

Ingangsdatum: <.....>

Gemeente Winterswijk

<Naam organisatie>

De burgemeester van Winterswijk

namens deze: <naam, functie>

namens deze: <naam, functie>

plaats: Winterswijk

plaats: <.....>

datum: <.....>

datum: <.....>

Bijlage 1: Overzicht van te verwerken persoonsgegevens

1. Naam verwerking, doeleinden categorieën van betrokkenen, categorieën persoonsgegevens en eventuele doorgifte naar derde landen.

Naam verwerking	Verwerkings-doeleinden	Categorieën van Betrokkenen (bv. Aanvragers, belanghebbenden, ambtenaren, websitebezoekers, scholieren etc.)	Categorieën Persoonsgegevens (waaronder bijzondere persoonsgegevens) (bv. Gegevens over: NAW, email, telefoon, BSN, geboortedatum, financiën, gezondheid, locatie, IP-adres etc.)	Doorgifte naar derde landen	Doorgifte-instrument <i>Alleen invullen als sprake is van verwerking buiten de EER</i>	Aanvullende maatregelen (indien van toepassing) <i>Alleen invullen als gebruikt wordt gemaakt van doorgifte instrument 1-3</i>

2. Beveiligingsmaatregelen

Verwerker heeft de volgende technische en organisatorische maatregelen getroffen, ter beveiliging van verwerkte persoonsgegevens. Bijvoorbeeld wachtwoordbeleid, twee-factor-authenticatie.

-
-

3. Jaarlijkse controle (welke) aanwezig?

-

4. Contactgegevens

Contactpersoon Verwerkingsverantwoordelijke (NB: Ook buiten kantooruren)	Naam: Mario Damen (CISO/FG) Contactgegevens:mdamen@winterswijk.nl Tel.: 0543 – 543 150 Mobiel: 06 - 51 82 35 81
Contactpersoon Verwerker (NB: Ook buiten kantooruren)	Naam: Contactgegevens:
Contactgegevens IBD	Telefoonnummer 070-373 8011

NB: Eventuele wijzigingen in bovenstaande tabellen geven partijen op korte termijn aan elkaar door.

5. Ingeschakelde subverwerkers

Naam en contactgegevens subverwerker	KvK-nummer	Uitbestede verwerkingen	Toepassing

Bijlage 2: Aantonen passend niveau van beveiliging

Normenstelsel

- ☐ De verwerker werkt volgens een algemeen erkende norm voor informatiebeveiliging, te weten:
..... (vermeld normenstelsel, zoals bijvoorbeeld NEN7510, NEN/ISO 27001, PCI/DSS)
en is volgens deze norm wel/niet gecertificeerd.
- ☐ De verwerker werkt volgens een algemeen erkende overheidsnorm zoals de BIO, of vergelijkbaar, te weten:
.....,
- ☐ De verwerker werkt volgens een andere norm, te weten:
.....

Toereikendheid

De toereikendheid van de informatiebeveiliging blijkt uit het volgende:

- ☐ Certificering en verklaring van toepasselijkheid (VVT);
- ☐ Rapportages van periodieke externe controles zoals audits, pentesten of TPM's (bijv. ISAE3xxx SOC type II);
- ☐ Een assurance rapport (TPM) van een auditor die is aangesloten bij NOREA;
- ☐ Eigen controles of eigen mededelingen over de beveiligingsmaatregelen zoals hieronder beschreven (in lijn met de aanpak uit hoofdstuk 4.4 uit de BIO, een ICV):
.....

NB: Uit de certificering/periodieke externe controles/audits of uit de eigen controles/beschrijvingen blijkt of kan afgeleid worden dat de beveiliging passend is bij de verwerking(en) genoemd in Bijlage 1.

Aansluiting bij goedgekeurde gedragscode

- ☐ Verwerker is aangesloten bij een door een toezichthoudende autoriteit goedgekeurde gedragscode, te weten

Bijlage 10 Rooster ZOOV Op Maat

Zie apart bestand.

Bijlage 11 Routes per deelperceel

Zie apart bestand.

Bijlage 12 Diensten Touringcarvervoer

Zie apart bestand.

Bijlage 13 Format databestanden

Zie apart bestand.

Bijlage 14 Klachtenregeling ZOOV januari 2021

Zie apart bestand.

Bijlage 15 Bouwblokken SROI Oost-Nederland

Bouwblok	SROI-waarde per jaar/1 fte	Duur van meetellen
Participatiewet < 2 jaar	€ 30.000	2 jaar
Participatiewet > 2 jaar	€ 40.000	2 jaar
Participatiewet (doelgroepregister) Wajong (doelgroepregister) en WIA/WAO WSW (in dienst nemen: doelgroepregister)	€ 40.000	Altijd
WW < 1 jaar	€ 10.000	1 jaar
WW > 1 jaar	€ 15.000	1 jaar
Niet Uitkeringsgerechtigde (NUG)	€ 10.000	2 jaar
Werkervaringsplek ⁰	€ 750 per maand	Overeengekomen periode
Leerling BBL (leerbaan), niveau 1 en 2	€ 20.000 per leerwerkjaar	Opleidingsperiode
Leerling BBL (leerbaan), niveau 3 en 4	€ 15.000 per leerwerkjaar	
Leerling BOL (stage), niveau 1 en 2	€ 7.500 per stage	Opleidingsperiode
Leerling BOL (stage), niveau 3 en 4	€ 5.000 per stage	
Leerling VSO/Praktijkonderwijs	€ 5.000 per stage	Opleidingsperiode
Leerling VSO/Praktijkonderwijs tot 18 jaar (werkplek na uitstroom)	€ 25.000	Eenmalig
MVO-activiteiten ¹	€ 100/uur en/of factuurwaarde	
WSW (detachering en/of diensten), Sociale inkoop ²	€ factuurwaarde	
Extra op bovenstaande bedragen		Bedragen tellen
Leeftijd ≥ 50 jaar	€ 5.000	Eenmalig/naar rato
Vast dienstverband	€ 10.000	Eenmalig/naar rato
Statushouder	€ 5.000	Eenmalig/naar rato
PSO-ladder ³ : trede 1, trede 2, trede 3	Korting op de SROI-verplichting: 10%, 25%, 50%	Eenmalig/naar rato
PSO-ladder ³ , 30+	Vrijstelling SROI-verplichting	Eenmalig/naar rato

I.g.v. overlap telt de hoogste waarde. WSW en Wajong: wetgeving van voor 01-01-2015
Tarieven zijn all-inclusive, incl. begeleidingskosten en werkgeverslasten.

Als SROI-activiteit telt alles mee wat u doet om mensen uit de doelgroepen verder te helpen op - of richting - de arbeidsmarkt. Dat kan gaan om betaald werk, maar bijvoorbeeld ook om (meeloop)stages, werkervaringsplekken, het bieden van opleidingsmogelijkheden, of andere vormen van begeleiding of support.

0. Werkervaringsplek: Met toestemming van de uitkerende instantie (gemeente)
Proefplaatsing: Met toestemming van het UWV. Proefplaatsingen tellen alleen mee voor SROI wanneer er een betaald dienstverband van minimaal 6 maanden op volgt. In dat geval mag 50% van de periode van de proefperiode worden meegeteld.
1. MVO-activiteiten: omvat een scala aan activiteiten. Voorwaarde is dat deze activiteit een relatie heeft met de arbeidsmarkt en/of het onderwijs. Denk bijv. aan het geven van gastcolleges bij opleidingsinstituten, de sponsoring van een beroepsgerichte opleiding van iemand uit de doelgroep.
2. Sociale inkoop betreft dienstenafname van:
 - Een sociale werkvoorziening (SW bedrijven of ook wel de sociale werkplaats genoemd).
 - Een sociale onderneming (Sociale ondernemingen streven primair en expliciet een maatschappelijk doel na. Dat wil zeggen dat zij een maatschappelijk probleem willen oplossen. Daarnaast is een sociale onderneming financieel zelfvoorzienend en sociaal in de wijze waarop de onderneming wordt gevoerd); De sociale onderneming moet deelnemer zijn van de "Code Sociale Ondernemingen"/ www.codesocialeondernemingen.nl of lid zijn van "Social Enterprise NL"/ www.social-enterprise.nl
 - Een [PSO-30+ gecertificeerde organisatie](#). (Indien niet gecertificeerd moet minimaal 30% van de werknemers van een dergelijke onderneming gehandicapt of kansarm zijn, zie art. 20 lid 1 van de aanbestedingsrichtlijn 2014/24.
Facturen:
- SW bedrijf, Code Sociale Ondernemingen, PSO 30+ (factuurwaarde 100%)
- Social Enterprise NL (factuurwaarde 50%).)