



Den Haag

Bijlage 2

Programma van Eisen

19.285(2) -OCW

Harmonisatie doelgroepenvervoer Den Haag

Datum

3 augustus 2022

Auteur

Gemeente Den Haag afdeling Inkoop

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	7
2.	Algemene artikelen/voorwaarden	8
2.1	Onderaanneming.....	8
2.2	Continuïteit.....	8
2.3	Persoonsgebonden hulpmiddelen (pghm).....	8
2.4	Implementatie	8
2.5	Persoonsgegevens.....	9
2.6	TX-keurmerk	9
2.7	Accountantsverklaring.....	9
2.8	Pollergebieden	9
2.9	Calamiteiten	10
2.10	Personeelseisen centrale.....	10
2.11	Personeelseisen uitvoering	10
2.12	Extra personeelseis t.b.v. rolstoelvervoer.....	11
2.13	Signaleringsfunctie	11
2.14	Voertuigeisen algemeen.....	11
2.15	Extra voertuigeisen m.b.t. toegankelijkheid	12
2.16	Uitstraling	12
2.17	Milieueisen	12
2.18	Persoonsgebonden hulpmiddelen en bagage.....	13
2.19	Transportrolstoelen.....	13
2.20	Huisdieren	13
3.	Algemene Beheerstaken	13
3.1	Algemeen.....	13
3.2	Informatievoorziening.....	14
3.2.1	Data	14
3.2.2	Ritadministratie	14
3.2.3	Gegevensbestanden	15
3.2.4	Kritieke prestatie-indicatoren	15
3.2.5	Rapportage (Marap)	15
3.3	Klachtenprocedure	16
3.4	Ontwikkelfunctie	16
3.5	Overleg	16

3.6	Controle en toezicht (audits).....	16
4.	Vergoeding	17
4.1	Vraagafhankelijk Wmo- vervoer.....	17
4.2	Routegebonden vervoer.....	17
4.3	Starttarief en opslagen op starttarief.....	18
4.3.1	Starttarief	18
4.3.2	Opslag rolstoelvervoer	18
4.3.3	Opslag kamer-tot-kamervervoer	18
4.3.4	Opslag individueel vervoer	18
4.3.5	Opslag verre ritten.....	18
4.3.6	Dubbele opslagen.....	18
4.3.7	Opslagen structuur	18
4.4	Begeleiding	19
4.5	Dervingsvergoeding of tariefskorting vraagafhankelijk vervoer	19
4.6	Vergoeding in relatie tot stiptheid vraagafhankelijk vervoer	20
4.7	Malus in relatie tot duurzaamheid.....	20
4.8	Indexering.....	21
4.9	Facturatie	21
5.	Vraagafhankelijk Wmo- vervoer.....	22
5.1	Ontwikkelingen.....	22
5.2	Regie.....	23
5.2.1	Centrale en bereikbaarheid.....	23
5.2.2	Operationele tijden	23
5.2.3	Digitale toepassingen	23
5.2.4	Ritreservering	24
5.2.5	Telefonische ritaanname.....	24
5.2.6	Vaste ritten	25
5.2.7	Regelmatige groepsactiviteiten.....	25
5.2.8	Afmeldingen	25
5.3	Uitvoering vraagafhankelijk vervoer	25
5.3.1	Algemeen.....	25
5.3.2	Indicaties	26
5.3.3	Eigen bijdrage	26
5.3.4	Tijdaspecten	26

5.3.5	Communicatie	27
5.3.5.1	Algemeen.....	27
5.3.5.2	Voorlichting	27
5.3.5.3	Terugbelservice op aanvraag.....	27
5.3.5.4	Belservice bij vertraging	27
5.3.5.5	Belservice bij te vroeg	28
5.4	Ophalen geïndiceerde reiziger	28
5.5	Loosmeldingen	28
5.6	Omrijtijden	28
5.7	Dienstverlening.....	28
6.	Routegebonden vervoer Wmo Dagbesteding.....	29
6.1	Ontwikkelingen.....	29
6.2	Regie.....	29
6.2.1	Centrale en bereikbaarheid.....	29
6.2.2	Operationele tijden	29
6.2.3	Digitale toepassingen	29
6.2.4	Nieuwe aanmeldingen.....	30
6.2.5	Mutaties	30
6.2.6	Nieuwe bestemmingen	30
6.2.7	Planning.....	30
6.3	Uitvoering.....	30
6.3.1	Ritplanning.....	30
6.3.2	Mutaties	30
6.3.3	Tijdaspecten	30
6.3.3.1	Marges Wmo-dagbestedingsvervoer	30
6.3.3.2	Maximale reistijd Wmo-dagbestedingsvervoer	30
6.3.4	Communicatie bij ophalen geïndiceerde reiziger.....	31
6.3.4.1	Algemeen.....	31
6.3.4.2	Belservice op aanvraag.....	31
6.3.4.3	Belservice bij vertraging	31
6.3.4.4	Belservice bij te vroeg	31
6.3.5	Ophalen geïndiceerde reiziger	31
6.3.6	Loosmelding	31
6.3.7	Dienstverlening.....	31

6.3.8	Kennismaking	32
7.	Routegebonden Leerlingenvervoer.....	32
7.1	Ontwikkelingen.....	32
7.2	Regie.....	33
7.2.1	Centrale en bereikbaarheid.....	33
7.2.2	Operationele tijden	33
7.2.3	Digitale toepassingen	33
7.2.4	Nieuwe aanmeldingen.....	33
7.2.5	Mutaties	33
7.2.6	Nieuwe bestemmingen	33
7.2.7	Planning.....	33
7.3	Uitvoering.....	34
7.3.1	Begeleiding	34
7.3.1.1	Persoonlijke begeleider	34
7.3.1.2	Taxibegeleiding.....	34
7.3.2	Ritplanning.....	34
7.3.3	Mutaties	34
7.3.4	Tijdaspecten	35
7.3.4.1	Marges Leerlingenvervoer.....	35
7.3.4.2	Maximale reistijd Leerlingenvervoer.....	35
7.3.5	Communicatie bij ophalen geïndiceerde reiziger.....	35
7.3.5.1	Algemeen.....	35
7.3.5.2	Belservice bij te vroeg of te laat	35
7.3.6	Ophalen en terugbrengen geïndiceerde reiziger	35
7.3.7	Loosmelding	36
7.3.8	Dienstverlening.....	36
7.3.9	Kennismaking	36
8.	Routegebonden Jeugdwetvervoer	37
8.1	Ontwikkelingen.....	37
8.2	Regie.....	37
8.2.1	Centrale en bereikbaarheid.....	37
8.2.2	Operationele tijden	37
8.2.3	Digitale toepassingen	37
8.2.4	Nieuwe aanmeldingen.....	37

8.2.5	Mutaties	37
8.2.6	Nieuwe bestemmingen	37
8.2.7	Planning.....	38
8.3	Uitvoering.....	38
8.3.1	Begeleiding	38
8.3.1.1	Persoonlijke begeleider	38
8.3.1.2	Taxibegeleiding.....	38
8.3.2	Ritplanning.....	38
8.3.3	Mutaties	39
8.3.4	Tijdaspecten	39
8.3.4.1	Marges Jeugdwetvervoer	39
8.3.4.2	Maximale reistijd Jeugdwetvervoer	39
8.3.5	Communicatie bij ophalen geïndiceerde reiziger.....	39
8.3.5.1	Algemeen.....	39
8.3.5.2	Belservice bij te vroeg of te laat	40
8.3.6	Ophalen geïndiceerde reiziger	40
8.3.7	Loosmelding	40
8.3.8	Dienstverlening.....	40
8.3.9	Kennismaking	41
9.	Routegebonden Werknemersvervoer Den Haag Werkt	41
9.1	Ontwikkelingen.....	41
9.2	Regie.....	42
9.2.1	Centrale en bereikbaarheid.....	42
9.2.2	Operationele tijden	42
9.2.3	Digitale toepassingen	42
9.2.4	Nieuwe aanmeldingen.....	42
9.2.5	Mutaties	42
9.2.6	Nieuwe bestemmingen	42
9.2.7	Planning.....	42
9.3	Uitvoering.....	43
9.3.1	Ritplanning.....	43
9.3.2	Mutaties	43
9.3.3	Tijdaspecten	43
9.3.3.1	Marges Werknemersvervoer Den Haag Werkt	43

9.3.4	Communicatie bij ophalen Werknemers Den Haag Werkt	44
9.3.4.1	Algemeen.....	44
9.3.4.2	Belservice op aanvraag.....	44
9.3.4.3	Belservice bij vertraging	45
9.3.4.4	Belservice bij te vroeg	45
9.3.5	Ophalen Werknemers Den Haag Werkt.....	45
9.3.6	Loosmelding	45
9.3.7	Dienstverlening.....	45
9.3.8	Kennismaking	46
10.	Bijlagen	46

1. Inleiding

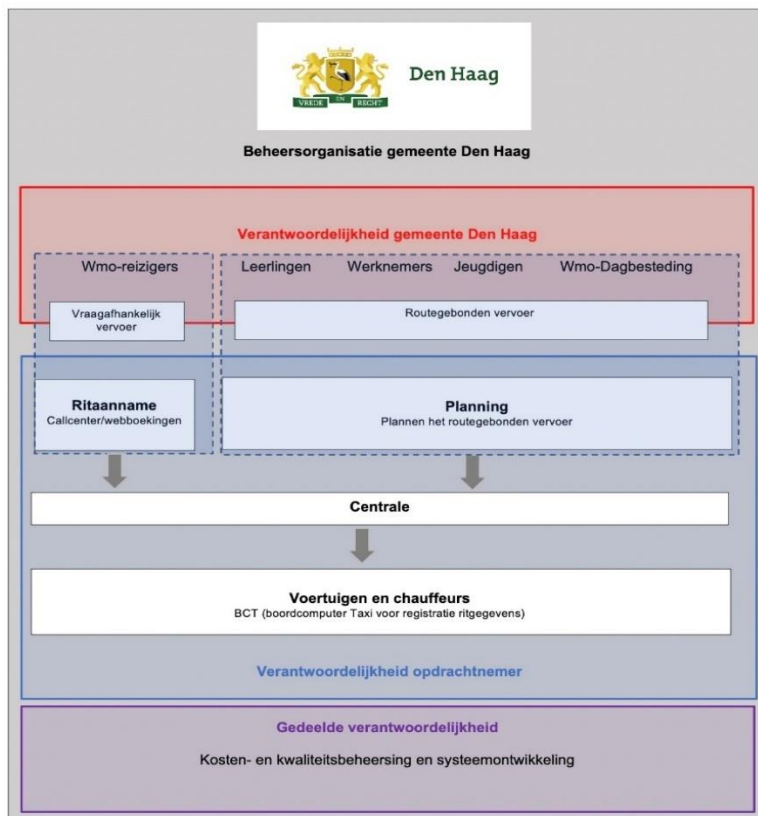
De dienstverlening bestaat uit twee delen:

- de centrale regie;

Het gaat om vervoer van groepen geïndiceerde reizigers met verschillende kenmerken. Dit betekent dat de centrale regie bestaat uit het plannen en aansturen van vervoer dat vraagafhankelijk is (Wmo-geïndiceerden, sociaal recreatief vervoer: Collectief Aanvullend Vervoer (CAV)) en vervoer dat routegebonden met een vaste structuur is (Wmo-dagbesteding, Leerlingenvervoer, Jeugdwetvervoer en Werknemersvervoer Den Haag Werkt (SW-indicatie of indicatie Beschut Werken)).

- de uitvoering van het vervoer.

Het vervoerssysteem heeft de volgende structuur:



Dit Programma van Eisen is volgens onderstaande structuur opgebouwd.

1. Inleiding
2. Algemene artikelen/voorwaarden
3. Algemene Beheerstaken
4. Vergoeding
5. Vraagafhankelijk Wmo- vervoer
6. Routegebonden Wmo -Dagbesteding vervoer
7. Routegebonden Leerlingenvervoer
8. Routegebonden Jeugdwetvervoer
9. Routegebonden Werknemersvervoer Den Haag Werkt

2. Algemene artikelen/voorwaarden

2.1 Onderaanneming

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de organisatie en de kwaliteit van het vervoer, ook als hiervoor onderaannemers worden ingezet. De onderaannemer voert te allen tijde de opdracht volgens het Programma van Eisen uit. Daarnaast zijn alle ingezette voertuigen direct (al dan niet via de centrale van onderaannemer) aan de centrale van de Opdrachtnemer gekoppeld. Ritdata van Onderaannemer worden, al dan niet met gebruikmaking van een zogenaamd 'agenda pakket', gecommuniceerd met de centrale van Opdrachtnemer. De werking van de koppeling kan op verzoek van de Opdrachtgever worden getoetst door een externe accountant. De Opdrachtnemer ziet toe op naleving van de bepalingen van de Collectieve Arbeidsovereenkomst Taxivervoer door de in te zetten onderaannemer.

De gevraagde ritdata wordt, al dan niet met gebruikmaking van een zogenaamd 'agenda pakket', door Opdrachtnemer beschikbaar gesteld aan de Opdrachtgever volgens de in de bijlage 2.3 vastgestelde formats.

2.2 Continuïteit

De Opdrachtnemer verplicht zich gedurende de vastgestelde contractperiode het vervoer te verzorgen, zonder zich te kunnen beroepen op eventuele belemmeringen zoals ziekte van chauffeurs en/of mankementen aan het materiaal en/of een tekort aan materiaal en/of maatregelen die opgelegd worden in verband met ontwikkelingen rondom volksgezondheid, zoals een pandemie.

2.3 Persoonsgebonden hulpmiddelen (pghm)

In het vervoerssysteem worden geïndiceerde reizigers in het kader van sociaal recreatief vervoer, Wmo-dagbestedingscliënten, leerlingen, jeugdigen en werknemers van Den Haag Werkt vervoerd.

Hierin is een onderscheid tussen vraagafhankelijk vervoer (CAV) en routegebonden vervoer.

De indicatiecriteria kunnen gedurende de contractperiode wijzigen, wat gevolgen kan hebben voor het vervoersvolume.

Binnen de reizigersgroepen kent de Opdrachtgever een aantal specifieke opties ten aanzien van het vervoer waarvoor de Opdrachtnemer passend vervoer moet leveren, zoals:

- Rolstoel: Dit betreft het vervoeren van de geïndiceerde reiziger in een rolstoel van de reiziger. De Opdrachtnemer dient te informeren naar het type rolstoel: elektrische rolstoel, opvouwbare rolstoel, rolstoel extra breed, etc.
- Rollator.
- Scootmobiel: Dit betreft het vervoer van een scootmobiel, waarbij de reiziger in het voertuig plaats neemt op een reguliere zitplaats.
- Begeleiding.
- Naast deze pghm zijn er reizigerskenmerken die van invloed (kunnen) zijn op het in te zetten type voertuig. De geaccepteerde pghm en kenmerken zijn per reizigersgroep en per type voertuig opgenomen in bijlage 2.4.

2.4 Implementatie

De Opdrachtnemer levert binnen 14 dagen na definitieve gunning een concept implementatieplan per doelgroep in.

In het implementatieplan zijn de maatregelen en acties beschreven die genomen moeten worden voordat het vervoer zoals beschreven in dit document van start kan gaan. In het plan is een gedetailleerde tijdsplanning opgenomen.

Het implementatieplan besteedt in ieder geval aandacht aan de inrichting van de centrale, het werven van nieuw personeel, opleiding en instructie van het personeel, een overstapprotocol voor aansluiting op treinstations/overhaltes en de eventuele aanschaf of aanpassing van voertuigen.

Gedurende de implementatieperiode na definitieve gunning, vindt minimaal eenmaal per maand overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Tijdens deze overlegmomenten worden minimaal alle onderdelen uit het implementatieplan besproken en (werk)afspraken gemaakt.

Alle gemaakte afspraken worden vastgelegd in een DAP (Dossier Afspraken en Protocol).

2.5 Persoonsgegevens

Vanwege privacygevoelige informatie gelden de volgende voorwaarden:

Bij beëindiging van de overeenkomst (of bij het niet gunnen van de opdracht) geeft de Opdrachtnemer (of inschrijver), zonder gerechtelijke tussenkomst en/of ingebrekestelling en op zijn kosten, alle actuele en historische gegevensbestanden noodzakelijk voor de uitvoering van het vervoerssysteem binnen de door de Opdrachtgever daarvoor gestelde termijn in het door de Opdrachtnemer gebruikte format terug aan de Opdrachtgever.

Beide partijen nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van de informatie over elkaars organisatie, de gegevens van geïndiceerde reizigers en ritdata. Beide partijen stellen, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, informatie en gegevensdragers die hen ter beschikking staan in het kader van deze overeenkomst, niet ter beschikking aan derden en maken aan hun personeel alleen dat deel bekend voor zover dat nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties.

De door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer aangeleverde gegevens van geïndiceerde reizigers worden door de Opdrachtnemer uitsluitend gebruikt voor de uitvoering van de ritten in overeenstemming met de bepalingen van deze overeenkomst.

Tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt een Gegevensleveringsovereenkomst afgesloten.

De AVG is van toepassing.

2.6 TX-keurmerk

De Opdrachtgever stelt als eis dat de inschrijver inclusief de onderaannemers in het bezit zijn van het geldig TX-keurmerk (of aantoonbaar vergelijkbaar) of, als het een onderaannemer is die niet daadwerkelijk bij de uitvoering betrokken is, het ISO 9001 certificaat. Een van deze certificaten wordt uiterlijk op het moment van start van het vervoer overgelegd.

2.7 Accountantsverklaring

De Opdrachtnemer dient na afloop van ieder jaar, uiterlijk voor 15 februari van het jaar daaropvolgend een verantwoording te overleggen met daarin de in het verslagjaar in rekening gebrachte vervoersvergoedingen overeenkomstig de voorschriften van dit Programma van Eisen. Deze verantwoording dient door een registeraccountant met certificerende bevoegdheid te worden voorzien van een (goedkeurende) controleverklaring over de juistheid van de in rekening gebrachte vervoersvergoedingen in relatie tot dit Programma van Eisen. Eventuele geconstateerde afwijkingen ten opzichte van de voorwaarden in het Programma van Eisen moeten worden gerapporteerd in een afzonderlijk rapport van bevindingen. De gemeente Den Haag kan richtlijnen geven over de wijze van inrichten van de accountantscontrole. De kosten van de accountantscontrole komen voor rekening van de Opdrachtnemer. Ook dient de opdrachtnemer uiterlijk 1 juli een jaarrekening en jaarverslag over het voorafgaande jaar aan te leveren. In uitzonderlijke situaties kan de gemeente Den Haag de Opdrachtnemer verplichten om in het lopende verslagjaar over een bepaalde periode een tussentijdse verantwoording te overleggen. Hiervoor gelden de vereisten als bij de jaarverantwoording is beschreven.

2.8 Pollergebieden

De gemeente Den Haag verleent pollerontheffingen. De Opdrachtnemer vraagt deze tijdig aan.

(Bij aanvang van de Overeenkomst 6 weken. Bij reguliere aanvragen zie:

<https://www.denhaag.nl/nl/vergunningen-en-ontheffingen/milieuvergunningen/ontheffing-beweegbare-palen->

[aanvragen.htm](#).) Voertuigen die ingezet worden mogen geen gebruik maken van de verleende ontheffing voor andere doelen dan waarvoor deze verstrekt is. Daarnaast mogen voertuigen die ingezet worden voor dit vervoerssysteem geen gebruik maken van de door de gemeente Den Haag ingerichte taxistandplaatsen. De kosten voor het verkrijgen en het gebruik van de ontheffingen komen voor rekening van de Opdrachtnemer.

2.9 Calamiteiten

Als zich een calamiteit voordoet, zoals een aanrijding met letsel, ruzies, ongewenste intimiteiten en dergelijke, wordt de Opdrachtgever direct op de hoogte gesteld. Afspraken hierover worden vastgelegd in een calamiteitenprotocol tijdens de implementatie.

2.10 Personeelseisen centrale

Aan de centralist en medewerkers van de telefooncentrale worden de volgende eisen gesteld:

Uitstekende kennis van de spelregels van het vervoerssysteem en de vastgestelde vervoersreglementen onder andere; de verordening Leerlingenvervoer, de regeling Jeugdwetvervoer en de regeling Dagbesteding;

Goede kennis van wegen, straten en openbare gebouwen binnen het vervoersgebied;

Een servicegerichte en klantvriendelijke instelling;

Goede sociale vaardigheden;

Kennis (of ervaring) met betrekking tot omgang met de gebruikersgroep dan wel de bereidheid deze kennis door middel van een cursus te verkrijgen;

Een goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal;

Voldoende kennis en beheersing van de door de Opdrachtnemer gebruikte automatiseringssystemen;

Op de hoogte zijn van alle relevante protocollen en gemaakte afspraken.

2.11 Personeelseisen uitvoering

De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de chauffeurs:

- Voldoen aan de wettelijke eisen voor een taxichauffeur;
- Ervaring hebben in en affiniteit hebben met het personen-/doelgroepenvervoer en de gebruikers;
- Een servicegerichte en klantvriendelijke instelling hanteren en goede sociale vaardigheden bezitten;
- Aantoonbaar (d.m.v. diploma/certificaat) kennis hebben (door ervaring of opleiding) van de omgang met de gebruikersgroepen;
- Diverse beperkingen en ziektebeelden van de doelgroep herkennen en hiermee kunnen omgaan;
- In staat zijn een lichte vorm van signalering uit te voeren (Dat houdt in dat de chauffeur in staat moet zijn op te merken wanneer het met een van de vaste reizigers niet goed gaat en dit signaal door te geven aan de relevante organisatie);
- Een goede kennis hebben van wegen, straten en openbare gebouwen binnen het vervoersgebied en in staat zijn de navigatieapparatuur in het voertuig te bedienen;
- In het bezit zijn van een geldig diploma levensreddend handelen en reanimatie, afgegeven door een algemeen in de personenvervoerbranche erkend opleidingsinstituut;
- Een goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal hebben;
- Kennis hebben van de spelregels van het vervoerssysteem en het vervoersreglement;
- Tijdens het vervoer correct gekleed zijn. Dit betekent een donkere pantalon (of rok) en colbert, een licht overhemd of blouse en bijpassende schoenen en herkenbaar zijn als chauffeur van de Opdrachtnemer. Tijdens de dienst draagt de chauffeur geen pet of iets dergelijks;
- Op de hoogte zijn van 'Het nieuwe rijden' en hiernaar handelen;
- Op de hoogte zijn van het 'Taxi ABC' en hiernaar handelen;
- Erop toezien dat er in de vervoermiddelen geen dranken en voedingsmiddelen worden gebruikt, met uitzondering door geïndiceerde reizigers die dit om medische redenen nodig hebben.

- Erop toezien dat er niet gerookt wordt in het voertuig. Dit geldt zowel tijdens het vervoer als op momenten dat er geen reizigers worden vervoerd, voor de chauffeur en de geïndiceerde reizigers.
- Zorg dragen dat geen muziek ten gehore wordt gebracht tijdens taxiritten.

De Opdrachtgever verplicht de betrokken chauffeurs (ook van onderaannemers) naast de reguliere (interne) opleidingen/trainingen deel te nemen aan een scholing of medewerking aan onderzoek vanuit de gemeente Den Haag. Dit betreft maximaal 4 uur per chauffeur per jaar. De Opdrachtnemer betaalt de chauffeur voor deze verplichte deelname. De kosten voor deze scholing of medewerking aan onderzoek komen voor rekening van de Opdrachtnemer. Deelname wordt aangetoond door het overhandigen van een deelnamelijst.

2.12 Extra personeelseis t.b.v. rolstoelvervoer

Voor iedere chauffeur die ingezet wordt voor het vervoer van rolstoelafhankelijke geïndiceerde reizigers gelden de volgende aanvullende eisen:

- De chauffeur heeft voldoende kennis (door ervaring of opleiding) van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden-beveiligingssystemen (RIBS) en is op de hoogte van het 'Rolstoel ABC'. Zie: <http://www.taxikeurmerkadvies.nl>;
- De chauffeur werkt volgens de meest actuele Code VVR van Sociaal Fonds MobiliteitTaxi. De chauffeur is verantwoordelijk voor het beoordelen of de rolstoel/ scootmobiel veilig vervoerd kan worden en het goed en veilig vastzetten van de rolstoel/scootmobiel en de geïndiceerde reiziger.

2.13 Signaleringsfunctie

Van al het betrokken personeel wordt verwacht dat zij signalen bij de reiziger direct melden bij de Opdrachtgever. Deze signalen kunnen betrekking hebben op vervuiling, eenzaamheid, verwardheid, huiselijk geweld, kindermishandeling, enzovoorts. Tijdens de implementatie worden hier afspraken over gemaakt (protocol vroeg-signalering en meldcode huiselijk geweld). Al het betrokken personeel (ook van eventuele onderaannemers) moet op de hoogte zijn van de protocollen en deze toepassen.

2.14 Voertuigeisen algemeen

- Alle voertuigen voldoen aan onderstaande bepalingen en zijn door de Rijksdienst voor het Wegverkeer goedgekeurd voor taxivervoer en voorwaarde is dat de geïndiceerde reiziger altijd vervoerd kan worden in een geschikt voertuig. (Liggend vervoer is geen onderdeel van deze opdracht);
- De Opdrachtnemer beschikt over voldoende voertuigen met een of meerdere rolstoelplaats(en);
- Alle voertuigen zijn uitgerust met gps en navigatie;
- Alle voertuigen zijn minimaal voorzien van de benodigde apparatuur om de ritgegevens te verzamelen en de gps-posities te loggen;
- Alle elektrische installaties van de voertuigen voldoen aan de geldende NEN-normen (of aantoonbaar gelijkwaardig);
- Binnen het voertuig zijn geen scherpe randen en punten aanwezig en alle materialen die warm worden tijdens gebruik zijn voldoende afgeschermd;
- Alle voertuigen beschikken over goedwerkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment contact kan worden opgenomen met de centrale en die ook gebruikt kunnen worden bij noodsituaties;
- In het voertuig zijn een verbandtrommel (conform "Eerste Hulp set verkeer" volgens de meeste recente Richtlijn van Het Oranje Kruis), brandblusser of blusdeken, noodhamer en gordelsnijder aanwezig. De Opdrachtnemer ziet erop toe dat de inventaris indien nodig wordt aangevuld;
- Alle zitplaatsen zijn voorzien van een goedgekeurde veiligheidsgordel;
- De voertuigen zijn schadevrij, kleine beschadigingen uitgezonderd;
- In de winterperiode zijn de voertuigen voorzien van winterbanden of vierseizoenenbanden;

- In het voertuig is een opbergruimte aanwezig voor looprekjes, rollators en krukken. Het is belangrijk dat hulpmiddelen veilig worden opgeborgen/weggezet tijdens de rit.
- In rolstoelvoertuigen is een door de Opdrachtgever beschikbaar gestelde transportrolstoel aanwezig (Zie paragraaf 2.19);
- Alle voertuigen zijn voorzien van klimaatbeheersing;
- Wanneer nodig worden voertuigen voorzien van camera's. Dit gaat altijd in afstemming en/of in opdracht en op kosten van de opdrachtgever. Hierbij dient te worden voldaan aan alle wettelijke richtlijnen die betrekking hebben op taxi camera.

2.15 Extra voertuigeisen m.b.t. toegankelijkheid

De Opdrachtnemer is -binnen de kaders zoals bepaald in dit Programma van Eisen- vrij in de keuze van het in te zetten type vervoermiddel, mits het voertuig toegankelijk is voor de betreffende reiziger en voldoet aan de specifieke (medische) vervoerbehoefden van de betreffende reiziger en voldoet aan de eisen van De Code VVR.

Daarnaast geldt aanvullend:

- Zijn voor de doelgroep veilig en goed toegankelijk (bijvoorbeeld door extra handgrepen) en voorzien van een comfortabele (lage) instap. Losse treden of trapjes zijn niet toegestaan;
- Het vastzetmateriaal moet snel en volledig weggeborgen kunnen worden. Niet-gebruikt vastzetmateriaal moet zo kunnen worden opgeborgen dat het geen struikelgevaar kan opleveren, en ook bij abrupt remmen op zijn plaats blijft;
- Een rolstoelplaats is voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de rolstoel en de reiziger;
- Een rolstoelbus is voorzien van een lift;
- Voertuigen die ook geschikt zijn om rolstoelen te vervoeren maar anders dan een rolstoelbus zijn voorzien van een oprijplaat (Conform code VVR).

2.16 Uitstraling

- Alle voertuigen die ingezet worden voor het vervoer zijn tijdens de uitvoering voorzien van het logo van de gemeente Den Haag door middel van bestickering (of magneetplaten). Gedurende de implementatie worden afspraken gemaakt over de vormgeving en het te gebruiken logo. De kosten voor de bestickering of de aanschaf van de magneetplaten (80x60 cm) komen voor rekening van de Opdrachtnemer;
- De Opdrachtnemer verplicht zich op verzoek van en voor rekening van de Opdrachtgever afbeeldingen en teksten op de voertuigen aan te brengen die verband houden met de doelgroep;
- Reclame-uitingen op het voertuig zijn niet toegestaan, tenzij de Opdrachtgever hier toestemming voor geeft.

2.17 Milieueisen

De gemeente Den Haag stimuleert het gebruik van schoon en duurzaam transport. Gedurende de looptijd van het contract overleggen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met elkaar hoe, naast de eisen en gunning, verder bijgedragen kan worden aan duurzaamheidsdoelstellingen. Tijdens de overlegmomenten worden actuele ontwikkelingen besproken en afspraken gemaakt

Met betrekking tot duurzaamheid wordt o.a. verwezen naar de meest recente Milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van Transportdiensten van Pianoo. Ten aanzien van milieuvriendelijkheid worden de volgende minimale eisen gesteld:

- Bij aanvang van de overeenkomst is, met uitzondering van eventueel in te zetten rolstoelbussen (deze mogen tot uiterlijk 01-01-2024 nog (minimaal) Euro-6 zijn), al het materieel Zero-emissie (batterij elektrisch);
- Uiterlijk 1 januari 2024 is al het materieel, inclusief het rolstoelvervoer, Zero-emissie (batterij elektrisch);

- Het onderhoudssysteem van de voertuigen is erop gericht de milieubelasting van de voertuigen tot een minimum te beperken.

2.18 Persoonsgebonden hulpmiddelen en bagage

- Iedere geïndiceerde reiziger heeft recht op het meenemen van hulpmiddelen (Zie bijlage 2.4). De reiziger meldt deze hulpmiddelen aan bij de ritreservering;
- Scootmobielen dienen veilig vastgezet te kunnen worden tijdens de rit;
- Als de scootmobiel voldoet aan bovenstaande voorwaarde voor vervoer, mag vervoer alleen plaatsvinden als de reiziger zich tijdens het inladen en het vervoer niet op de scootmobiel bevindt. Tijdens de rit neemt de reiziger plaats op een reguliere zitplaats;
- Geïndiceerde reizigers mogen maximaal 2 tassen meenemen. Het totale gewicht van de bagage mag niet meer zijn dan 23 kg. en het gewicht per eenheid niet meer dan 20 kg. De chauffeur biedt altijd aan de bagage te dragen en in- en uit te laden.

2.19 Transportrolstoelen

- In gevallen nader te bepalen in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, helpt de chauffeur geïndiceerde reizigers met behulp van een transportrolstoel in en uit het voertuig;
- De Opdrachtnemer krijgt een aantal transportrolstoelen, die voldoen aan alle wettelijke eisen in bruikleen. De Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat zorgvuldig met dit materiaal wordt omgegaan. Wanneer een transportrolstoel door schade of om andere redenen niet meer kan worden ingezet, draagt de Opdrachtgever zorg voor een vervangend exemplaar;
- De Opdrachtgever vrijwaart de Opdrachtnemer voor iedere aansprakelijkheid voor het niet adequaat functioneren van de in bruikleen verstrekte transportrolstoel. De Opdrachtgever betaalt de kosten voor onderhoud en/ of reparatie van de transport rolstoelen. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor zorgvuldig omgaan en signaleren van niet functionerende transport rolstoelen.
- De Opdrachtnemer draagt zorg voor vastzetmateriaal;
- Bij overdracht van de transportrolstoelen van de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer wordt een overdrachtsprotocol opgesteld en door beide partijen getekend. In dit overdrachtsprotocol wordt het aantal transportrolstoelen vermeld, evenals de fysieke staat van de transportrolstoelen;
- Bij overdracht van de transportrolstoelen van de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever wordt een overdrachtsprotocol opgesteld en door beide partijen getekend.

2.20 Huisdieren

Uitsluitend hulp- en geleidehonden worden vervoerd, andere huisdieren worden niet in het voertuig toegelaten.

3. Algemene Beheerstaken

3.1 Algemeen

Naast de regie- en uitvoeringsfunctie ligt er ook een taak voor de Opdrachtnemer (al dan niet in gezamenlijkheid met de Opdrachtgever) op het gebied van contractmanagement en -beheersing. In dit hoofdstuk wordt onder andere ingegaan op de (benodigde) informatievoorziening, klachtenprocedure en ontwikkelfunctie.

3.2 Informatievoorziening

3.2.1 Data

- De Opdrachtnemer werkt met een systeem waarbij de voertuigen direct gekoppeld zijn aan de centrale en waarmee realtime bij het voorrijden, instappen en uitstappen van de reiziger de gps-positie en de actuele tijden worden gelogd. Deze GPS- en tijdregistraties worden in de factuurspecificatie per rit opgegeven;
- De rit wordt gestart of beëindigd door de chauffeur met een knop op de boordcomputer waarmee genoemde GPS- en tijdsgegevens worden gelogd;
- De Opdrachtgever eist dat in minimaal 95% van de ritten gps-plaatsbepaling en actuele tijd wordt geregistreerd. Met de registratie op het instap- en uitstapadres wordt het tijdstip en de gps-locatie geregistreerd. Dat geldt ook voor registraties bij het niet aantreffen van de reiziger (loosmelding);
- Voor de ritten (= dus maximaal 5%) waarbij de gevraagde data niet is geregistreerd, wordt vermeld wat de niet verwijtbare oorzaak was van het niet kunnen registreren van de gevraagde data. De inzet van voertuigen zonder apparatuur of de onmogelijkheid voor een voertuig om rechtstreeks gekoppeld te zijn met de centrale van de Opdrachtnemer zijn verwijtbare oorzaken. Dergelijke ritten worden dan ook niet vergoed;
- De Opdrachtgever houdt de mogelijkheid open om gedurende het contract meer registraties te vragen. In bijlage 2.3 zijn de technische specificaties voor gps-registratie opgenomen. In bijlage 2.3 is ook de 'data-dictionary' omschreven. Deze kan tussentijds door de Opdrachtgever worden aangepast;
- Elke reiziger heeft een uniek registratienummer (verstrekkt door de Opdrachtgever). Met dit unieke nummer worden de ritten geboekt.

3.2.2 Ritadministratie

- De Opdrachtnemer houdt de administratie van het aantal aangevraagde en daadwerkelijk gereden ritten bij op basis van de ritplanning in de centrale en de ritregistratie in de voertuigen;
- Voorwaarde hierbij is dat van elke ritbestelling de afgesproken ophaaltijd, inclusief klant-administratienummer en dag, slechts eenmaal in het vervoerssysteem kan worden ingevoerd. Wijzigingen van de oorspronkelijke aanvraag kunnen tot uiterlijk twee uur voor aanvang van de rit worden doorgevoerd;
- De werkwijze van de manier waarop hiermee bij de ritplanning en de centrale wordt omgegaan wordt door een accountant getoetst. De accountant van vervoerder (RA of AA) moet zelf, uitgaande van de contractvoorwaarden, bepalen waar hij de (financiële) productieverantwoording van een jaar op toetst. De verklaring moet zijn dat deze productieverantwoording 'in alle van materieel belang zijnde aspecten' juist is;
- De kosten van de accountsantcontrole komen voor rekening van Opdrachtnemer, zie 2.7 algemene artikelen/voorwaarden.
- De Opdrachtgever is eigenaar van de gegevens over de ritbestellingen en de vervoerprestatie. De Opdrachtgever mag te allen tijde de data inzien van zowel de ritreserveringen als van de verreden ritten;
- De Opdrachtnemer biedt de Opdrachtgever rechtstreeks toegang tot de brongegevens (onbewerkte ritadministratie). Deze gegevens dienen door de Opdrachtgever te exporteren te zijn d.m.v. directe databasekoppeling, hetzij via export naar .xls(x) of .csv bestand en transport via sftp-protocol;
- Ter onderbouwing van de factuur wordt aanvullend een volledig maandoverzicht van alle gereserveerde en uitgevoerde ritten aangeleverd bij de factuur. Zie voor specificaties bijlage 2.3;
- Bij beëindiging van deze overeenkomst zal de Opdrachtnemer, zonder gerechtelijke tussenkomst en /of ingebrekestelling en op zijn kosten, alle actuele en historische gegevensbestanden noodzakelijk voor de uitvoering van het vervoerssysteem (zoals vaste ritten en reizigersbestand) binnen vijf werkdagen na het verzoek in het dan door de Opdrachtnemer gebruikte format teruggeven aan de Opdrachtgever en kopieën of delen ervan die in eigen programma's bij de Opdrachtnemer zijn opgenomen, wissen dan wel vernietigen. Met uitzondering van de data die Opdrachtnemer, voor eigen -wettelijke verplichte- administratie, nodig heeft. Hierover worden afspraken vastgelegd in Bijlage 1 van de Gegevensleveringsovereenkomst;

- Bij gebreke van handelen door Opdrachtnemer van het bepaalde in het hier bovenstaande lid, verbeurt Opdrachtnemer een onmiddellijke opeisbare en niet voor matiging vatbare boete gelijk aan de laatste drie volle maandvergoedingen voorafgaand aan de datum van beëindiging, alsmede een bedrag gelijk aan de meest recente maandvergoeding voor elke dag dat er niet (volledig) aan het verzoek van de Opdrachtgever is voldaan, onverminderd het recht van de Opdrachtgever op schadevergoeding;
- Uit de ritadministratie kunnen vervoergegevens worden gegenereerd, op meer wijzen:
 - Als gegevensbestand (maandelijks/wekelijks/dagelijks/op aanvraag/live);
 - Als maandrapportage;
 - Als jaarrapportage.

3.2.3 Gegevensbestanden

In bijlage 2.3 is de frequentie aangegeven waarmee gegevens moeten worden aangeleverd. Voor het dagelijkse gegevensbestand gelden de in bijlage 2.3 vermelde gegevens die als frequentie Dagelijks (kolom I) hebben. Als factuurbijlage dienen alle gegevens van de te factureren periode (maand) zoals aangegeven onder Maandelijks (kolom J) te zijn opgenomen. De Kpi's zoals deze dienen te worden opgenomen worden aangegeven onder Marap (kolom M).

De Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd aanvullende informatie bij de Opdrachtnemer op te vragen, zoals ritdata en dergelijke. De Opdrachtnemer is verplicht deze informatie binnen vijf werkdagen te leveren na indiening van het verzoek door de Opdrachtgever.

3.2.4 Kritieke prestatie-indicatoren

In bijlage 2.5 zijn de indicatoren met hun bijbehorende normen aangegeven.

3.2.5 Rapportage (Marap)

- Het staat de inschrijver vrij de vorm en lay-out van de Marap te bepalen;
- De rapportage bevat in elk geval de genoemde data aangegeven met "x" in kolom M (Marap) uit bijlage 2.3;
- De rapportage bevat onderbouwing van de normen zoals vastgesteld in bijlage 2.5;
- De rapportage voldoet verder aan de volgende eisen/uitsplitsing per doelgroep:
 - De onbewerkte rittenbak over de betreffende periode.
 - De onderbouwing van ingediende facturen (Onderbouwing en facturen dienen 1:1 te matchen. Onverhoopte verschillen dienen verklaard te worden).
 - Data Dictionary (definities van de weergegeven informatie).
 - Dagtotalen per week en maand.
 - Onderbouwing stiptheidsberekening op ritniveau.
 - Overzicht loos-, bonus- en malusritten.
 - Overzicht ritten met begin- eindbestemming buiten Den Haag.
 - Ritlengte.
 - Overzicht telefonie/call-data, boekingen via I-net, wachttijd.
 - Overzicht van instaptijd-uitstaptijd-ritduur-ritnummer-persoonsgegevens.
 - Overzicht aantallen toegepaste pghm.
 - Overzicht van de niet ZE uitgevoerde ritten en voertuigen (totalen en percentage).

De Opdrachtnemer verzorgt maandelijks kosteloos deze rapportage waarin in ieder geval voorgaande gegevens zijn opgenomen. De rapportage is uiterlijk een week na de laatste dag van de voorgaande maand in het bezit van de Opdrachtgever. Alle gevraagde informatie wordt volgens een vast format verstrekt, inclusief de gegevens van eventuele onderaannemers. De Opdrachtnemer dient binnen een maand na definitieve gunning een voorbeeldrapportage te verstrekken aan de Opdrachtgever. Daarnaast verstrekt de Opdrachtnemer jaarlijks een overzicht van de reizigers die per ultimo december gedurende het gehele kalenderjaar geen rit hebben gemaakt.

3.3 Klachtenprocedure

- Een klacht is als volgt gedefinieerd: elke uiting van ontevredenheid door de reiziger over een of meer facetten van het vervoerssysteem;
- Klachten worden bij de Opdrachtgever (of een door de Opdrachtgever aangewezen externe organisatie) ingediend. De Opdrachtgever stuurt een ontvangstbevestiging naar de indiener van de klacht. De Opdrachtgever registreert de klachten en stuurt de klacht door naar de Opdrachtnemer voor verdere afhandeling;
- De Opdrachtnemer handelt de klacht richting de geïndiceerde reiziger binnen vijf werkdagen na ontvangst af. Een afschrift van de klachtafhandeling wordt (op hetzelfde moment) aan de Opdrachtgever verstrekt;
- Alle betrokkenen bij het vervoerssysteem moeten ook de gelegenheid hebben digitaal en/of schriftelijk een klacht in te dienen bij Opdrachtnemer. Een afschrift van deze klacht wordt dan direct naar de Opdrachtgever verstuurd ter registratie;
- De Opdrachtnemer draagt zorg voor de maandelijkse rapportage met betrekking tot de ontvangen klachten en de wijze van afhandeling;
- Tijdens de implementatie worden (werk)afspraken gemaakt over de klachtenprocedure. Klachtenrapportages vormen een onderdeel van de overlegmomenten. Terugkerende klachten worden besproken en verbeteringen worden door de betrokkenen binnen een afgesproken termijn (vastgesteld door de Opdrachtgever en afhankelijk van de aard van de klachten) doorgevoerd. Wanneer noodzakelijk worden klachten doorgeleid en besproken met een vertegenwoordiging van de doelgroep (onafhankelijke klachtencommissie). Deze onafhankelijke klachtencommissie gaat in gesprek met de vervoerder over trends in klachten.

3.4 Ontwikkelfunctie, kosten- en kwaliteitsbeheersing

In het kader van kosten- en kwaliteitsbeheersing heeft de Opdrachtnemer een actieve houding en verleent medewerking aan de realisatie hiervan. De Opdrachtnemer draagt ook initiatieven aan die leiden tot mogelijke verbeteringen en kostenbeheersing.

3.5 Overleg

Gedurende de contractperiode vindt maandelijks overleg plaats tussen de Opdrachtgever en met een volledig beslissingsbevoegde vertegenwoordiger van de Opdrachtnemer. Tijdens dit overleg komt de gang van zaken aan bod en worden klachten over of onvolkomenheden van het vervoerssysteem besproken en afgehandeld. De verslaglegging van het overleg wordt verzorgd door de Opdrachtnemer.

Daarnaast vindt in opdracht van de Opdrachtgever periodiek een onderzoek plaats naar de feitelijke kwaliteit van de uitvoering van het vervoer en de beleving daarvan onder de gebruikers. Dit wordt uitgevoerd door een onafhankelijke derde partij. De bepaling van de ijkpunten van deze kwaliteitsmeting vindt in overleg met de Opdrachtnemer plaats. De Opdrachtnemer en onderaannemers verlenen aan een dergelijk onderzoek alle medewerking.

3.6 Controle en toezicht (audits)

De Opdrachtgever heeft het recht om steekproefsgewijs controle te (laten) houden. Dit kunnen zowel aangekondigde als onaangekondigde controles betreffen. Tijdens deze controles wordt getoetst of door de Opdrachtnemer en/of haar onderaannemers aan de in de aanbestedingsdocumenten gestelde eisen wordt voldaan. De Opdrachtnemer en/of haar onderaannemers is verplicht hier alle medewerking aan te verlenen.

4. Vergoeding

4.1 Vraagafhankelijk Wmo- vervoer

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

4.2 Routegebonden vervoer

Dit betreft leerlingen-, jeugd-, Wmo-dagbestedingsvervoer en vervoer Den Haag Werkt.

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

4.3 Starttarief en opslagen op starttarief

4.3.1 Starttarief

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

4.3.2 Opslag rolstoelvervoer

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

4.3.3 Opslag kamer-tot-kamervervoer

Alleen voor Wmo-vervoer.

Voor ritten die worden verreden met reizigers met de indicatie kamer-tot-kamer, afgegeven door de Opdrachtgever, geldt een opslag van 5 eenheden keer het geoffreerde directe kilometertarief.

4.3.4 Opslag individueel vervoer

Alleen voor Leerlingen- en Jeugdwetvervoer.

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

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

4.3.5 Opslag verre ritten

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

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

4.3.6 Dubbele opslagen

Wanneer er sprake is van meerdere indicaties, bijvoorbeeld een reiziger met indicaties voor kamer-tot-kamer vervoer en rolstoelvervoer, dan mogen de opslagen bij elkaar worden opgeteld. (Zie onderstaand overzicht)

4.3.7 Opslagen structuur

Opslagen op starttarief op basis van KM-tarief		Eenheden	# x geoffreerde KM-tarief
Starttarief		4	4
Starttarief + Kamer tot kamer		4+5	9
Starttarief + Individueel		4+5	9
Starttarief + Rolstoel		4+4	8
Starttarief + Rolstoel + Kamer tot kamer		4+4+5	13
Starttarief + Rolstoel + Individueel		4+4+10	18
Opslagen	Extra	Komt voor bij	
Kamer tot Kamer	5	Alleen Wmo	
Rolstoel, Scootmobiel	4	Alle doelgroepen	
Individueel	10	LLV en Jeugd	

Rekenvoorbeeld

- Geoffreerde tarief: € 1,70
- Indicatie: Rolstoel + Kamer tot kamer
- Afstand vertrekadres tot bestemmingsadres: 8,3 km

Vergoeding: $((4+4+5) \times € 1,70) + (8,3 \times € 1,70) = € 36,21$

4.4 Begeleiding

Wanneer op verzoek van de Opdrachtgever door de Opdrachtnemer taxibegeleiding ingezet wordt voor het leerlingen- en jeugdwetvervoer, wordt hiervoor een vergoeding van de begeleiding van een vast bedrag van € 49,50 per enkele rit betaald.

4.5 Dervingsvergoeding of tariefskorting vraagafhankelijk vervoer

In bijlage 2.2 is informatie verstrekt met betrekking tot actuele gegevens. Door allerlei omstandigheden kan het vervoersvolume echter afwijken (toe- of afnemen), bijvoorbeeld naar aanleiding van ontwikkelingen zoals beschreven in de paragraaf 5.1. Vanwege de onzekerheid over het aantal uit te voeren ritten hanteert de opdrachtgever een dervingsvergoeding of een korting op het tarief bij een af- en toename van het jaar-volume (in directe kilometers) van meer dan 10% ten opzichte van het voorgaande contractjaar (in het eerste jaar is bijlage 2.2 bij dit document leidend). Voor iedere reizigerskilometer die boven de 10% afwijking valt mag een percentage, zoals onderstaand aangegeven, op het geoffreerde tarief worden toegepast of moet een kortingspercentage op het tarief worden toegepast. Jaarlijks wordt vastgesteld of deze dervingsvergoeding of tariefskorting van toepassing is

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

4.6 Vergoeding in relatie tot stiptheid vraagafhankelijk vervoer

- De uiteindelijke vergoeding is afhankelijk van de geleverde prestatie (stiptheid) op rit- en maandniveau. Voor de bepaling van de vergoeding geldt dat de criteria ook gelden voor onvoorziene omstandigheden zoals overmacht en uitzonderingsgevallen. De mate van overschrijding van individuele ritten bepaalt of de Opdrachtnemer hiervoor een malus ontvangt;
- Maandelijks wordt over het gehele rittenbestand de gemiddelde stiptheid bepaald. Hierbij zijn de volgende stiptheidspercentages van belang: 95% of hoger, 90% tot 95% en lager dan 90%. Afhankelijk van het stiptheidspercentage vindt de vergoeding op ritniveau plaats. Hiervoor geldt onderstaande tabel;

Minuten voor/na gewenste ophaaltijd	Maandelijkse stiptheid		
	< 90%	90% tot 95%	≥ 95%
	% vergoeding van de rit		
0-15 = norm	100%	100,50%	101%
15-20	95%	95%	95%
20-25	90%	90%	90%
25-30	70%	70%	70%
30-35	40%	40%	40%
35-40	20%	20%	20%
45 en verder	0%	0%	0%

Voor prioriteitsritten geldt dat wanneer de reiziger te laat wordt afgezet op de bestemming geen vergoeding van de rit plaatsvindt.

4.7 Malus in relatie tot duurzaamheid

- De Inschrijver heeft bij Inschrijving geoffreerd:
Al het materieel Zero-emissie (batterij elektrisch) m.u.v. in te zetten rolstoelbussen. Die moeten uiterlijk 01-01-2024 Zero-emissie (batterij elektrisch) zijn.
- Deze inzet en de naleving wordt gedurende de contractperiode maandelijks door de opdrachtgever bewaakt in relatie tot de duurzaamheidseisen in de betreffende periode van het contract. Als gedurende de uitvoering een minder percentage directe km's Zero-emissie (batterij elektrisch) wordt verreden, dan is er sprake van het niet naleven van de overeenkomst en volgt er een malus. Dit wordt maandelijks getoetst aan onderstaande systematiek.

Aanvang van het contract tot 01-01-2024	% boete op de totale vergoeding van die rit (starttarief, opslagen, # x geoffreerde KM-tarief)
Rolstoel vervoer niet ZE (batterij- elektrisch)	Geen boete
Overig vervoer niet ZE (batterij- elektrisch)	75%
Vanaf 01-01-2024	
Al het vervoer niet ZE (batterij- elektrisch)	75%
Rekenvoorbeeld (voor Rolstoel vervoer van toepassing na 01-01-2024): Aannames: Geoffreerde tarief vraagafhankelijk Wmo-vervoer: € 1,70 Indicatie: Rolstoel + Kamer tot kamer Afstand vertrekadres tot bestemmingsadres: 8,3 km Vergoeding bij het niet nakomen van de eis: $((4+4+5) \times € 1,70) + (8,3 \times € 1,70) = € 36,21$ malus is 75% dus declarabele vergoeding € 9,05	

4.8 Indexering

De prijzen/tarieven zoals aangeboden bij de Inschrijving staan vast voor de periode 01-08-2023 tot en met 31-12-2023. Vanaf 01-01-2024 mag de Opdrachtnemer de NEA-indexering toepassen;

De Opdrachtnemer legt een schriftelijk onderbouwd voorstel uiterlijk vier (4) weken voorafgaand aan de indexatiedatum schriftelijk voor aan de Gemeente Den Haag. Na schriftelijke overeenstemming wordt de prijsaanpassing doorgevoerd door Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid deze aanpassing correct door te voeren en dient de nieuwe tarieven vóór de indexatiedatum bekend te maken bij de Gemeente Den Haag.

4.9 Facturatie

De Inschrijver factureert per maand achteraf. De Inschrijver vermeldt op de factuur minimaal de volgende elementen:

- inkoopordernummer;
- btw-identificatienummer;
- factuurnummer;
- factuurdatum;
- naam en adres;
- KvK nummer;
- IBAN-bankrekeningnummer;
- de naam contactpersoon van de Opdrachtgever;
- het postadres van de Opdrachtgever.

Ten aanzien van de uitgevoerde dienstverlening dient in ieder geval op de factuur het volgende te zijn opgenomen:

- de betreffende maand;
- de betreffende dienst;
- de betreffende vervoersstroom
- per soort dienst de eenheidsprijs (P) exclusief btw;
- per soort dienst de omvang (Q);
- per soort dienst de eenheidsprijs (P) x omvang (Q);

- het toegepaste btw-tarief;
- de totale vergoeding;

De facturen worden digitaal verstuurd naar een nader te bepalen e-mailadres en contactpersoon;

De Opdrachtnemer borgt in haar organisatie een transparante wijze van facturering die mede voorkomt dat:

- dubbele facturering kan plaatsvinden;
- facturering kan plaatsvinden anders dan de overeengekomen tarieven.

5. Vraagafhankelijk Wmo- vervoer

Betreft het sociaal recreatief vervoer van geïndiceerden, waarvan ruim de helft regelmatig een of meerdere ritten boekt. De uitvoering van het vervoer betreft het vervoer van deur-tot-deur en/of van kamer-tot-kamer zonder overstap. Dit vervoer omvat zowel geïndiceerde reizigers die kunnen lopen (met of zonder hulpmiddel) als geïndiceerde reizigers die gebonden zijn aan rolstoel of scootmobiel.

5.1 Ontwikkelingen

De gemeente Den Haag wil komen tot een harmonisatie van het totale doelgroepenvervoer om daarmee het vervoer slimmer en efficiënter te organiseren. Daarbij wordt gewerkt aan het vergroten van het gebruik van het openbaar vervoer, onder andere door het, waar mogelijk, ondersteunen/begeleiden van de gebruikers van het doelgroepenvervoer. Deze ontwikkelingen kunnen van invloed zijn op het aantal (geïndiceerde) reizigers dat gebruik mag maken van het vervoerssysteem en de reismogelijkheden die deze reizigers hebben.

Daarnaast denkt de gemeente Den Haag over een andere bijdragesystematiek.

De Opdrachtnemer dient rekening te houden met en indien van toepassing mee te werken aan onder andere de onderstaande zaken, waarvan het initiatief kan liggen bij de Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer:

- Het tegengaan of verkorten van (onnodige) verplaatsingen door het slimmer organiseren van activiteiten, meer oog te hebben voor de locatie waar activiteiten worden georganiseerd en daar waar mogelijk geïndiceerde reizigers gebruik te laten maken van activiteiten dicht bij hun eigen omgeving;
- Een groter beroep doen op de eigen verantwoordelijkheid en het eigen (probleemoplossend) vermogen;
- Het invoeren van een ritbijdrage en/ een ritprijsdifferentiatie in verband met piek- en daluren;
- Het invoeren van een hogere eigen bijdrage en/of het invoeren van een jaarlijks ritsaldo;
- Meer gebruik maken van of andere voorliggende voorzieningen, zoals het openbaar vervoer en/of de Wijkbus;
- Het stimuleren van het gebruik van de scootmobiel bij verplaatsingen over korte afstanden;
- Het wijzigen van het vervoersgebied;
- Het eventueel afschaffen van het onbeperkt mogen reizen binnen het vervoerssysteem;
- Het eventueel afschaffen (of anders inrichten) van het gratis meenemen van een medereiziger;
- Het eventueel beperken van het vervoersgebied tot het grondgebied van de gemeente Den Haag of beperken van het reisgebied van bepaalde groepen geïndiceerde reizigers binnen de gemeente Den Haag;
- Toetreding tot multimodale mobiliteitsdiensten. De Opdrachtnemer stelt de benodigde informatie hiervoor beschikbaar;
- Het terugdringen van het aantal loosmeldingen, het te laat annuleren van ritten en oneigenlijk gebruik (bijvoorbeeld in het kader van de WLZ of andere voorliggende voorzieningen).

5.2 Regie

5.2.1 Centrale en bereikbaarheid

- De Opdrachtnemer beschikt over software waarmee validatie, autorisatie, identificatie en administratieve afhandeling van financiële gegevens en gegevens van geïndiceerde reizigers kunnen worden verricht. De software is geschikt om de in dit Programma van Eisen beschreven taken uit te voeren;
- In de software is een mogelijkheid om snel adresgegevens te kunnen vinden van bijvoorbeeld kerken, winkels, ziekenhuizen, stations en openbare gebouwen. Vaak weten reizigers bijvoorbeeld wel waar een religieuze instelling staat, maar weten zij het adres en de postcode niet;
- De centrale staat tijdens de operationele uren voortdurend in directe verbinding met de in het vervoerssysteem aanwezige voertuigen;
- De Opdrachtnemer is minimaal een half uur voor de aanvangstijd van de operationele uren tot en met de sluitingstijd van het vervoerssysteem voor de geïndiceerde reiziger bereikbaar of zoveel later als noodzakelijk is in verband met nog aanwezige geïndiceerde reizigers binnen het vervoerssysteem;
- Er wordt gebruik gemaakt van een centraal toegankelijk telefoonnummer dat in eigendom is van de gemeente Den Haag;
- Er wordt verplicht gebruik gemaakt van de door de gemeente Den Haag gecontracteerde provider;
- De telefoniekosten voor Opdrachtgever zijn alleen de kosten voor het binnenkomend verkeer op het 0900 nummer van de gemeente Den Haag, na doorschakeling naar vervoerder zijn alle kosten voor de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer maakt nadere afspraken over de telefonie met de afdeling Contract- en Relatiemanagement;
- De capaciteit van de telefooncentrale en de personele bezetting zijn afgestemd op het aantal geïndiceerde reizigers en de te verwachte vervoersstroom. De medewerkers van de telefooncentrale hebben inzage in de planapplicatie van de centrale en daarmee direct inzage in de pieken van het vervoer;
- De gemiddelde wachttijd per oproep bedraagt niet meer dan 30 seconden. Een overzicht hiervan wordt maandelijks aangeboden aan de Opdrachtgever;
- Onder wachttijd wordt verstaan: de tijd die verstrijkt tussen de eerste beltoon en het feitelijke telefonische contact met een medewerker van de telefooncentrale. Als de Opdrachtgever een pre-bericht toestaat, overleggen Opdrachtnemer en Opdrachtgever over het vaststellen van de wachttijd;
- De continuïteit van de werking van de centrale is ook bij extreme piekbelasting gegarandeerd;
- Wanneer nodig worden nadere afspraken gemaakt en in een service-level agreement (SLA) vastgelegd.

5.2.2 Operationele tijden

- De aanvang van ritten dagelijks, gedurende het gehele jaar, is in ieder geval mogelijk van 8:00 tot 24:00 uur (operationele uren). Ritten met een gewenste ophaaltijd tussen 08.00 en 08.59 uur dienen de voorgaande dag te zijn aangevraagd;
- Op oudejaarsdag is het Wmo-vervoer operationeel van 08:00 tot 20:00 uur.

5.2.3 Digitale toepassingen

- De Opdrachtnemer is digitaal bereikbaar voor rit- en informatieaanvragen. Via een website en door middel van een app biedt de Opdrachtnemer, naast de mogelijkheid om te reserveren, informatie aan over het vervoerssysteem, persoonlijke reizigersinformatie en het vervoersreglement.
- Via de digitale toepassingen hebben geïndiceerde reizigers minimaal de volgende mogelijkheden:
 - Het reserveren van een of meerdere ritten. Bij een digitale reservering ontvangt de geïndiceerde reiziger per omgaande een bevestiging van de reservering(en) per e-mail, sms of een App. Het is aan de geïndiceerde reiziger te bepalen op welke wijze hij/zij de bevestiging van de reservering wenst te ontvangen;

- Het inzien van de status van aangevraagde ritten, inclusief de verwachte aankomsttijd (ETA). Bij vertraging hiervan een melding geven;
- Het kunnen inzien van de einddatum voor gereserveerde vaste ritten;
- Het kunnen annuleren van gereserveerde ritten;
- Het kunnen inzien van de historie van de ritgegevens per startdatum van de overeenkomst;
- Het kunnen inzien van het saldo van het reisbudget (indien van toepassing).

5.2.4 Ritreservering

- Voor het vervoerssysteem wordt uitgegaan van een vraagafhankelijk concept, waarbij een rit bij de centrale door de geïndiceerde reiziger aangemeld wordt;
- Als vooraanmeldtijd voor ritten geldt een minimum van een uur (en maximaal drie maanden van tevoren). Een uitzondering geldt voor ritten **na** ziekenhuisafspraken vanuit ziekenhuizen: hier geldt een vooraanmeldtijd van een half uur;
- Ritten die voldoen aan de spelregels van het vervoerssysteem mogen nooit worden geweigerd;
- De geïndiceerde reiziger kan een rit bij de centrale reserveren per telefoon en via digitale toepassingen (zie paragraaf 5.2.3);
- Binnen deze opdracht kunnen maatwerkafspraken gemaakt worden met betrekking tot groepsactiviteiten (zie paragraaf 5.2.7);
- De geïndiceerde reiziger kan op twee manieren een rit reserveren:
 - Door het aangeven van het gewenste ophaaltijdstip. De geïndiceerde reiziger wordt opgehaald binnen het tijdsvenster van 14 minuten en 59 seconden voor of na het gewenste ophaaltijdstip.
 - Door het aangeven van het gewenste aankomstijdstip. Dit is uitsluitend mogelijk bij prioriteitsritten. Bij deze ritten mag de geïndiceerde reiziger niet later dan het afgesproken tijdstip arriveren én niet eerder dan 29 minuten en 59 seconden voor de opgegeven aankomsttijd worden afgezet.
- Bij het aanmelden van een rit vraagt de medewerker van de telefooncentrale aan de geïndiceerde reiziger of deze een rit wil reserveren met een gewenst ophaaltijdstip of met een gewenst aankomstijdstip. In beide gevallen wordt de geïndiceerde reiziger gewezen op het tijdsvenster.
- Prioriteitsritten zijn ritten naar een bestemming voor het bijwonen van een begrafenis of crematie, huwelijk en soortgelijke plechtigheden, cursussen en wedstrijden of evenementen zoals (theater-) voorstellingen, treinstations en andere stations/haltes van bovenlokaal openbaar vervoer. Van het totaal aantal ritten per jaar is ca. 0,08% een prioriteitsrit.
- De ervaring leert dat reizigers ritten veelal reserveren op hele en halve uren. Dit kan in de uitvoering problemen opleveren. Dit kan deels voorkomen worden door ritten evenrediger over het uur te spreiden. De medewerker van de telefooncentrale mag de geïndiceerde reiziger een alternatief vertrekmoment aanbieden. Wanneer de geïndiceerde reiziger niet wenst in te gaan op een alternatief wordt de rit overeenkomstig de wensen van de geïndiceerde reiziger uitgevoerd.

5.2.5 Telefonische ritaanname

- Iedere reservering van een rit verloopt door middel van een belscript in eenzelfde volgorde. In het belscript staat welke vragen de medewerkers van de telefooncentrale moeten stellen om alle gegevens te verkrijgen die nodig zijn om de rit te bestellen en in welke volgorde deze vragen worden gesteld.
- Als afsluiting deelt de medewerker van de telefooncentrale altijd minimaal de volgende zaken mee aan de geïndiceerde reiziger:
 - tijdstip ophalen (en tijdstip aankomst bij een rit met een opgegeven aankomsttijd);
 - vertrek- en aankomstadres.

5.2.6 Vaste ritten

- Vaste ritten (regelmatig terugkerende ritten) kunnen maximaal drie maanden vooruit in een keer worden aangemeld, ook via de digitale toepassingen.
- Vaste ritten leiden tijdens feestdagen vaak tot loosmeldingen. Daarom mogen op officiële nationale feestdagen alle vaste ritten die normaal op die betreffende dag van de week worden verreden worden geannuleerd, tenzij de geïndiceerde reiziger anders bericht.
- Officiële nationale feestdagen zijn: Nieuwjaarsdag, 1e en 2e Paasdag, Koningsdag, Hemelvaartsdag, 1e en 2e Pinksterdag, 1e en 2e Kerstdag en Bevrijdingsdag. Dit vereist duidelijke en tijdige communicatie naar de geïndiceerde reizigers. De Opdrachtnemer communiceert deze spelregel aan de reiziger bij het boeken van een vaste rit.

5.2.7 Regelmatige groepsactiviteiten

- Voor wat betreft het vervoer naar/van regelmatig terugkerende groepsactiviteiten verwacht de Opdrachtgever in de uitvoering eigen initiatief van de Opdrachtnemer.
- De Opdrachtnemer onderhoudt contacten met organisaties die groepsactiviteiten aanbieden.
- Uitgangspunt is hierbij dat de initiatieven voor de geïndiceerde reiziger servicegericht zijn en voor de Opdrachtnemer efficiënt. Per activiteit vindt overleg plaats met Opdrachtgever om afspraken te maken.
- Na een jaar maken Opdrachtnemer en Opdrachtgever zo nodig nadere afspraken op basis van de ervaringen.

5.2.8 Afmeldingen

Gereserveerde ritten kunnen tot twee uur voor het eerder afgesproken gewenste ophaaltijdstip worden afgemeld bij de Opdrachtnemer (zowel telefonisch als via de digitale toepassingen). Alle annuleringsritten (inclusief de afmeldtijden) worden maandelijks inzichtelijk gemaakt en gerapporteerd.

5.3 Uitvoering vraagafhankelijk vervoer

5.3.1 Algemeen

- Betreft het sociaal recreatief vervoer van geïndiceerde waarvan ruim de helft regelmatig een of meerdere ritten boekt.
- De uitvoering van het vervoer betreft het vervoer van deur-tot-deur en/of van kamer-tot-kamer zonder overstap.
- Met deur wordt bedoeld de deur van de verblijfplaats of de deur van de bestemming. Wanneer het een wooncomplex betreft, bijvoorbeeld een flat, dan vormt de centrale ingang van het wooncomplex de deur.
- Onder kamer wordt verstaan de verblijfsruimte waar de geïndiceerde reiziger zich bevindt of zijn/haar bestemming heeft.
- Dit vervoer omvat zowel geïndiceerde reizigers die kunnen lopen (met of zonder hulpmiddel) als geïndiceerde reizigers die gebonden zijn aan rolstoel of scootmobiel.
- De geïndiceerde reiziger moet om zich te kunnen legitimeren in het bezit zijn van een klantpas.
- De aanmaak van deze klantpassen (voor nieuwe reizigers en bij diefstal of verlies) komen voor rekening van de Opdrachtnemer. Jaarlijks worden ongeveer 1.250 nieuwe passen verstrekt (inclusief vervangingspassen) Bestaande, al uitgegeven, passen blijven in gebruik.
- De Opdrachtnemer draagt zorg voor de distributie van de vervoerpassen.
- De Opdrachtnemer heeft een vervoersplicht. Dat betekent dat iedereen die vervoerd wil worden en vervoergerechtigd is (met uitzondering van liggend vervoer) toegang heeft tot het vervoerssysteem en zich conformeert aan de gestelde voorwaarden, vervoerd dient te worden in een voertuig dat aansluit bij een eventuele specifieke indicatie.
- Een uitzondering op de vervoersplicht geldt voor geïndiceerde reizigers die overlast veroorzaken. De Opdrachtnemer beoordeelt op het moment dat de overlast wordt veroorzaakt of de betreffende reiziger al

dan niet wordt vervoerd. De Opdrachtnemer meldt dit zo spoedig mogelijk, maar binnen 24 uur, per e-mail bij de Opdrachtgever. Als een geïndiceerde reiziger structureel overlast veroorzaakt kan de Opdrachtgever de betreffende reiziger (tijdelijk) toegang tot het vervoer ontzeggen.

- De Opdrachtnemer is verplicht de planning van zijn vervoercapaciteit af te stemmen op de te verwachten vervoervraag op de diverse specifieke dagen in het jaar, dagen van de week en uren van de dag.
- In het vervoerssysteem is het combineren van geïndiceerde reizigers in het kader van Wmo-vervoer in een voertuig toegestaan. Het combineren van (groepen) geïndiceerde reizigers van andere vervoerssystemen is alleen toegestaan na overleg met en goedkeuring van de Opdrachtgever.
- De geïndiceerde reiziger wordt indien nodig door de chauffeur begeleid vanaf de deur van het herkomstadres tot in het voertuig en vanuit het voertuig tot aan de deur van de bestemming.
- In bijlage 2.2 is een overzicht opgenomen van een aantal actuele kengetallen van het huidige vervoer.
- Het vervoersgebied bestaat momenteel uit het grondgebied van de gemeente Den Haag en enkele locaties buiten de gemeente Den Haag. De ritten moeten beginnen en/of eindigen op het grondgebied van de gemeente Den Haag. De locaties buiten de gemeente Den Haag zijn de volgende:
 - Het grondgebied van de gemeente Rijswijk;
 - Het grondgebied van de gemeente Leidschendam-Voorburg;
 - Eventuele uitzonderingen worden vastgelegd in een separate werkafpraak.
 - Overige externe bestemmingen buiten de gemeente Den Haag kunnen worden vastgesteld na overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

5.3.2 Indicaties

Binnen de groepen geïndiceerde reizigers kent de Opdrachtgever een aantal specifieke opties ten aanzien van het vervoer waarvoor de Opdrachtnemer passend vervoer moet leveren, te weten:

- Kamer-tot-kamer vervoer;
- Rolstoel: dit betreft het vervoeren van de geïndiceerde reiziger in een rolstoel van de reiziger. De Opdrachtnemer informeert naar het type rolstoel: elektrische rolstoel, opvouwbare rolstoel, rolstoel extra breed, etc;
- Scootmobiel: Dit betreft het vervoer van een scootmobiel, waarbij de geïndiceerde reiziger in het voertuig plaats neemt op een reguliere zitplaats;
- Transportrolstoel: zie paragraaf 2.19;
- Naast deze indicaties zijn er een aantal kenmerken van geïndiceerde reizigers die van invloed (kunnen) zijn op het in te zetten type voertuig. Deze zijn per reizigersgroep en per type voertuig opgenomen in bijlage 2.4.

5.3.3 Eigen bijdrage

- De geïndiceerde reiziger betaalt een eigen bijdrage. De gemeente Den Haag stelt de hoogte van de eigen bijdrage van de geïndiceerde reiziger vast. De eigen bijdrage is op dit moment een vast bedrag per jaar dat wordt geïnd door de gemeente Den Haag. De geïndiceerde reiziger betaalt geen ritbijdrage per rit in het voertuig.

5.3.4 Tijdaspecten

- In het geval van een afgesproken gewenste ophaaltijd geldt een maximale spreiding in de ophaaltijd van 15 minuten voor en 15 minuten na de afgesproken gewenste ophaaltijd. Een uitzondering hierop is wanneer de geïndiceerde reiziger instemt met eerder ophalen (maximaal 15 minuten) dan de toegestane marge, mits dit door de Opdrachtnemer is geregistreerd;
- In het geval van een afgesproken gewenste aankomsttijd geldt dat de geïndiceerde reiziger niet later dan de afgesproken aankomsttijd aanwezig mag zijn. De geïndiceerde reiziger mag niet eerder dan 29 minuten en 59 seconden voor de opgegeven gewenste aankomsttijd worden afgezet;

- Registratie vindt plaats door de combinatie van gps-positie en het bedienen van een drukknop door de chauffeur;
- Om de instaptijd (het moment van instappen in het voertuig) te bepalen geldt het moment van gebruik van de knop met daaraan gekoppeld de gps-coördinaten van de instaptijd. De rit is op tijd wanneer deze registratietijd ligt tussen:
 - het gewenste ophaaltijdstip en 14 minuten en 59 seconden daarvoor
 - het gewenste ophaaltijdstip en 14 minuten en 59 seconden daarna
 - Voor bepaling van de uitstaptijd geldt het moment van het gebruik van de knop (met daaraan gekoppeld de gps-coördinaten van de uitstaptijd). De prioriteitsrit is op tijd wanneer de registratietijd ligt tussen het gewenste aankomstijdstip en 29 minuten en 59 seconden daarvoor.

5.3.5 Communicatie

5.3.5.1 Algemeen

De Opdrachtgever hecht grote waarde aan het vergroten van de zekerheid bij de reiziger over het daadwerkelijke ophaaltijdstip. Als de chauffeur de geïndiceerde reiziger niet kan vinden en het telefoonnummer van deze reiziger bekend is, zoekt de Opdrachtnemer minimaal eenmaal live telefonisch contact met deze reiziger om een loosrit te voorkomen. Verder worden er diverse belservices toegepast. Alle telefoon- of tekstberichtacties worden door Opdrachtnemer gelogd, gekoppeld aan het ritnummer en als statusmelding vastgelegd.

5.3.5.2 Voorlichting

De Opdrachtgever draagt zorg voor de voorlichting aan de gebruikers.

5.3.5.3 Terugbelservice op aanvraag

Als de geïndiceerde reiziger dit wenst, neemt de chauffeur contact op om de reiziger te laten weten wanneer het voertuig in de buurt is. Hierdoor weet de reiziger waar hij aan toe is en worden vertraging en mogelijke loosritten verminderd. De volgende eisen gelden voor deze belservice:

- Bij het aannemen van de ritreservering vraagt de medewerker van de telefooncentrale of de geïndiceerde reiziger gebruik wenst te maken van de belservice;
- Deze service wordt uitsluitend verleend als de geïndiceerde reiziger hiermee heeft ingestemd bij de ritreservering;
- Het telefoonnummer van de geïndiceerde reiziger is vermeld bij de vaste contactgegevens van de reiziger in het reizigersbestand, de reiziger kan op verzoek ook een ander telefoonnummer doorgeven. De chauffeur activeert de belservice tussen 5 en 12 minuten voor de verwachte aankomsttijd, door een persoonlijk telefonisch (live) contact met de geïndiceerde reiziger.

5.3.5.4 Belservice bij vertraging

Als een voertuig later dan de maximale margetijd na de opgegeven gewenste ophaaltijd dreigt te komen, wordt contact opgenomen met de geïndiceerde reiziger.

De volgende eisen worden gesteld aan deze vertragingsservice:

- De Opdrachtnemer stelt de geïndiceerde reiziger persoonlijk (live) via telefonisch contact, of als de reiziger gebruik maakt van een app in een persoonlijk bericht via een mobiliteitsapp, op de hoogte van de vertraging;
- De Opdrachtnemer geeft aan hoeveel later het voertuig komt, in stappen van 5 minuten;
- Deze service mag geen gevolgen hebben voor de prestatie. Met andere woorden: een rit die meer dan 15 minuten na het overeengekomen tijdstip arriveert, wordt voor de berekening van de prestatie als 'te laat' gerekend;
- Als de geïndiceerde reiziger dit wenst, kan de belservice ook bestaan uit een bericht via Whatsapp of een sms-bericht.

5.3.5.5 Belservice bij te vroeg

Als een voertuig eerder dan de maximale margetijd voor de opgegeven gewenste ophaaltijd dreigt te komen, stelt de Opdrachtnemer de geïndiceerde reiziger hiervan op de hoogte. De Opdrachtnemer vraagt in dat geval telefonisch (live) of de reiziger akkoord gaat met het eerder ophalen en is verplicht het antwoord van de reiziger te rapporteren. Als de geïndiceerde reiziger dit wenst, kan de belservice ook bestaan uit een bericht via Whatsapp of een sms-bericht.

Een geïndiceerde reiziger mag maximaal 20 minuten te vroeg worden opgehaald. Dit betekent dat de daadwerkelijke ophaaltijd tot 35 minuten voor het afgesproken gewenste ophaaltijdstip mag liggen. Ritten die nog eerder gestart zijn (ook wanneer de geïndiceerde reiziger hiermee heeft ingestemd), worden door de Opdrachtgever als 'fout' bestempeld. Als de geïndiceerde reiziger niet akkoord gaat met het eerder ophalen, wacht de chauffeur tot de oorspronkelijk afgesproken gewenste vertrektijd en neemt de vastgestelde ophaalmarges in acht.

5.4 Ophalen geïndiceerde reiziger

- De chauffeur meldt zich bij het opgegeven ophaaladres bij de geïndiceerde reiziger door aan te bellen of door zich te melden bij de receptie;
- Wanneer de belservice is toegepast geldt een wachttijd van de chauffeur van tenminste 3 minuten nadat de chauffeur zich heeft gemeld. Als de reiziger na 3 minuten niet bij de chauffeur is verschenen, kan de chauffeur vertrekken zonder reiziger;
- Wanneer de belservice niet is geactiveerd, geldt een minimale wachttijd van 5 minuten nadat de chauffeur zich heeft gemeld.

5.5 Loosmeldingen

Wanneer bij het ophalen van een geïndiceerde reiziger blijkt dat deze niet aanwezig is (loosmelding), laat de chauffeur bij het ophaaladres een briefje achter in de brievenbus van de betreffende reiziger. Dit briefje is een standaardmededeling, waarvan de inhoud en lay-out in overleg met de Opdrachtgever worden vastgesteld. In ieder geval zijn datum en tijd erop vermeld. Vervolgens meldt de chauffeur de loosmelding aan de centrale, waar registratie plaatsvindt. Alle loosmeldingen (inclusief de afmeldtijden) worden maandelijks inzichtelijk gemaakt en gerapporteerd aan de Opdrachtgever. Loosmeldingen worden niet vergoed.

5.6 Omrijtijden

De Opdrachtgever beseft dat dit type vervoer alleen efficiënt kan worden uitgevoerd als tot ritcombinaties kan worden gekomen. Daarvoor is het soms nodig dat er wordt omgereden. Uit kwaliteitsoverwegingen voor de reiziger stelt de Opdrachtgever de volgende eisen met betrekking tot omrijtijden door combinatie met andere geïndiceerde reizigers;

- Alle berekende rittijden korter dan tien minuten mogen maximaal 20 minuten duren. Voor alle berekende rittijden vanaf 10 minuten is de omrijfactor maximaal 200%;
- De reistijd is de tijd van de snelst mogelijke verplaatsing over de weg van herkomst naar bestemming. Deze snelst mogelijke verplaatsing wordt bepaald met de laatste versie van het softwareprogramma Easytravel of een andere minimaal gelijkwaardige routeplanner die goedgekeurd is door de Opdrachtgever. Hiervoor gelden de standaard fabrieksinstellingen;
- Bij het bepalen van de reistijd en omreistijd wordt geen rekening gehouden met wegonderbrekingen, omleidingen en files.

5.7 Dienstverlening

De dienstverlening door de chauffeur bestaat minimaal uit:

- Uitstappen uit het voertuig en aanbellen bij het adres van vertrek of zich melden bij een centrale receptie. Wanneer het een wooncomplex betreft, bijvoorbeeld een flat, dan vormt de centrale ingang van het wooncomplex de deur;
- Begeleiden van de geïndiceerde reiziger van en naar de deur van het voertuig;
- Aanbellen bij het bestemmingsadres van de geïndiceerde reiziger als de reiziger hiertoe zelf niet in staat is;
- Bieden van hulp bij het in- en uitstappen, eventueel met behulp van een transportrolstoel;
- Dragen van bagage, vanaf de deur naar het voertuig en omgekeerd;
- Zorgen voor rust en orde in het voertuig;
- Zorgdragen voor een (verkeers)veilig en comfortabel vervoer van de geïndiceerde reizigers;
- Voldoende service-/klachtenkaarten in het voertuig hebben;
- Toezien op het gebruik van de veiligheidsgordel door de geïndiceerde reiziger. De chauffeur is verantwoordelijk voor het gebruik. Als de reiziger weigert de gordel te gebruiken, vervalt de vervoersplicht. Alleen geïndiceerde reizigers die een ontheffing van de RDW kunnen tonen, zijn vrijgesteld van gordelgebruik.
- Toepassen van de (terug)belservices;
- Het (laten) bellen van de geïndiceerde reiziger wanneer deze niet wordt aangetroffen op het afgesproken ophaaladres, dit om een loosrit te voorkomen.

6. Routegebonden vervoer Wmo Dagbesteding

Betreft het vervoer van Wmo-geïndiceerde reizigers die een dagbestedingslocatie bezoeken.

6.1 Ontwikkelingen

De gemeente Den Haag wil komen tot een harmonisatie van het totale doelgroepenvervoer om daarmee het vervoer slimmer en efficiënter te organiseren. Daarbij wordt gewerkt aan het vergroten van het gebruik van het openbaar vervoer, onder andere door het, waar mogelijk, ondersteunen/begeleiden van de gebruikers van het doelgroepenvervoer. Deze ontwikkelingen kunnen van invloed zijn op het aantal (geïndiceerde) reizigers dat gebruik mag maken van het vervoerssysteem en de reismogelijkheden die deze reizigers hebben.

6.2 Regie

6.2.1 Centrale en bereikbaarheid

De Opdrachtnemer beschikt over een planningsafdeling die dagelijks telefonisch bereikbaar is van een uur voor aanvang van het routegebonden vervoer tot een uur na afloop van het vervoer of voor zo lang als er geïndiceerde reizigers in het vervoer zitten.

6.2.2 Operationele tijden

Het routegebonden vervoer vindt vooral op doordeweekse dagen plaats, maar indien nodig wordt er ook in het weekend gereden.

6.2.3 Digitale toepassingen

De Opdrachtnemer is telefonisch en per e-mail bereikbaar. Via een website biedt de Opdrachtnemer, naast de mogelijkheid om ziek- en betermeldingen door te geven en vragen te stellen, onder meer informatie over het vervoerssysteem, persoonlijke reizigersinformatie en het vervoersreglement. Klachten dienen bij de Opdrachtgever ingediend te worden via het digitale klachtformulier op de site van de gemeente Den Haag: www.denhaag.nl. Daarnaast moet de geïndiceerde reiziger of zijn verantwoordelijke de mogelijkheid hebben om via een App geïnformeerd te worden over (gewijzigde) ophaal- en afzettijd.

6.2.4 Nieuwe aanmeldingen

De Opdrachtnemer is verplicht de door de Opdrachtgever nieuw aangemelde geïndiceerde zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk de vijfde werkdag vanaf aanmelding, te vervoeren.

6.2.5 Mutaties

De Opdrachtnemer is verplicht de door de Opdrachtgever aangegeven structurele mutaties m.b.t. deelname aan het vervoer binnen twee werkdagen te verwerken

6.2.6 Nieuwe bestemmingen

Nieuwe bestemmingen in de gemeente Den Haag en de randgemeenten vallen binnen de overeenkomst die tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt afgesloten.

6.2.7 Planning

Combineren van vervoersstromen naar eenzelfde bestemming, is alleen mogelijk na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever en mogen niet in strijd zijn met de in het Programma van Eisen gestelde eisen.

6.3 Uitvoering

6.3.1 Ritplanning

- De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het plannen van de routes. De Opdrachtgever kan ingrijpen in de planning en eisen dat deze wordt aangepast. Overeenstemming tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is het uitgangspunt. Aanpassing in ritplanning gebeurt alleen als dit in het belang van de reiziger is;
- Routes worden (zoveel mogelijk) in een vaste structuur uitgevoerd, waarbij uitgegaan wordt van het zo efficiënt mogelijk plannen onder voorwaarde van de afspraken met betrekking tot individuele reistijden, ophaal- en afzettijden en ophaal- en afzetlocaties.

6.3.2 Mutaties

- De ritplanning is aan verandering onderhevig. Mutaties kunnen plaatsvinden door het aan- en afmelden van geïndiceerde reizigers, nieuwe bestemmingen en/of het (tijdelijk) veranderen van vervoerspatronen;
- Een niet structurele dan wel eenvoudige ritmutatie die voor 17:00 uur is doorgegeven aan de Opdrachtnemer wordt de eerstvolgende dag uitgevoerd;
- Een afmelding geldt totdat er een bericht komt dat het vervoer hervat moet worden. De melding voor hervatting van het vervoer kan tegelijk met de afmelding worden gedaan, bijvoorbeeld bij afmelding van een enkele dag.

6.3.3 Tijdaspecten

6.3.3.1 Marges Wmo-dagbestedingsvervoer

Het Wmo-dagbestedingsvervoer vindt plaats op vaste dagen en tijden, waarbij rekening wordt gehouden met de start- en eindtijden van de dagbestedingslocatie. De geïndiceerde reiziger wordt niet eerder dan 15 minuten voor aanvang van de dagbestedingslocatie afgezet bij de locatie en uiterlijk 15 minuten na beëindiging van de dagbestedingslocatie opgehaald. De afzettijd is nooit na aanvang van een activiteit. Het ophaaltijdstip is nooit eerder dan het tijdstip waarop de activiteiten eindigen.

6.3.3.2 Maximale reistijd Wmo-dagbestedingsvervoer

Met betrekking tot het Wmo-dagbestedingsvervoer is er geen beperking op het vervoergebied. De bestemmingen worden bepaald door de locaties waar de reizigers voor de dagbesteding naartoe reizen. Voor het vervoer geldt de een maximale individuele verblijfsduur in het voertuig van 1 uur. Als dit, voor uitzonderlijke locaties, in de praktijk niet haalbaar blijkt treedt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever

6.3.4 Communicatie bij ophalen geïndiceerde reiziger

6.3.4.1 Algemeen

De Opdrachtgever hecht grote waarde aan het vergroten van de zekerheid voor de geïndiceerde reiziger over het daadwerkelijke ophaaltijdstip en tijdig afzetten van de reiziger op de bestemmingslocatie. Wanneer de chauffeur de reiziger niet kan vinden en het telefoonnummer van de reiziger bekend is, zoekt de Opdrachtnemer minimaal eenmaal live telefonisch contact met de reiziger om een loosrit te voorkomen. Verder worden er diverse ritgegevens gelogd, gekoppeld aan het ritnummer en als statusmelding vastgelegd.

6.3.4.2 Belservice op aanvraag

Om de geïndiceerde reiziger te laten weten wanneer het voertuig in de buurt is, neemt de chauffeur, als de reiziger dit wenst, contact op. Door deze melding weet de reiziger waar hij aan toe is en worden vertraging en mogelijke loosritten verminderd.

De chauffeur activeert de belservice tussen 5 en 12 minuten voor de verwachte aankomsttijd, door persoonlijk telefonisch (live) contact op te nemen met de geïndiceerde reiziger. Als de geïndiceerde reiziger dit wenst, kan de belservice ook bestaan uit een automatisch boordcomputer-bericht via Whatsapp of sms.

6.3.4.3 Belservice bij vertraging

Als een voertuig later dan de maximale margetijd na de opgegeven gewenste ophaaltijd dreigt te komen, wordt contact opgenomen met de geïndiceerde reiziger. De volgende eisen worden gesteld aan deze vertragingsservice: De Opdrachtnemer stelt de reiziger persoonlijk (live) via telefonisch contact op de hoogte van de vertraging; De Opdrachtnemer geeft aan hoeveel later het voertuig komt, in stappen van 5 minuten.

6.3.4.4 Belservice bij te vroeg

Als een voertuig eerder dan de maximale margetijd voor de opgegeven tijd bij de geïndiceerde reiziger lijkt aan te komen, stelt de Opdrachtnemer de reiziger op de hoogte dat het voertuig eerder zal aankomen. De Opdrachtnemer vraagt op dat moment telefonisch (live) of de reiziger akkoord gaat met het eerder ophalen. De Opdrachtnemer is verplicht het antwoord van de reiziger te rapporteren. Als de reiziger niet eerder opgehaald wenst te worden, wacht de chauffeur tot de oorspronkelijk afgesproken gewenste vertrektijd en neemt de vastgestelde ophaalmarges in acht. Als de geïndiceerde reiziger dit wenst, kan de belservice ook bestaan uit een automatisch boordcomputer-bericht via Whatsapp of sms.

6.3.5 Ophalen geïndiceerde reiziger

De chauffeur meldt zich op het opgegeven ophaaladres bij de reiziger door aan te bellen of door zich te melden op de locatie. De geïndiceerde reiziger wordt op het ophaaladres opgehaald bij de voordeur. Bij een flat of instelling geldt de hal of centrale receptie als ophaallocatie. Voor elke locatie geldt dat in samenspraak met de locatie en Opdrachtgever wordt bepaald waar de reizigers worden afgezet/opgehaald (bijvoorbeeld in de centrale hal van een dagbesteding).

De volgende eisen worden gesteld:

- a) Instappen geschiedt altijd aan de veilige kant van de weg, zodat reizigers niet hoeven over te steken.
- b) De ophaallocatie dient veilig, overzichtelijk, veilig bereikbaar te zijn en zo veel mogelijk bescherming te bieden tegen weersinvloeden.

6.3.6 Loosmelding

Wanneer bij het ophalen van een geïndiceerde reiziger blijkt dat deze niet aanwezig is (loosmelding), meldt de chauffeur dit aan de centrale waar registratie plaatsvindt. Alle loosritten (inclusief de afmeldtijden) worden maandelijks, en indien noodzakelijk eerder, inzichtelijk gemaakt en gerapporteerd aan de Opdrachtgever.

6.3.7 Dienstverlening

De dienstverlening door de chauffeur bestaat minimaal uit:

- Uitstappen uit het voertuig en aanbellen bij het adres van vertrek of zich melden bij een centrale receptie;
- Begeleiden van de geïndiceerde reiziger van en naar de deur (toegangsdeur aan de openbare weg), als de reiziger dit wenst;
- Aanbellen bij het bestemmingsadres van de geïndiceerde reiziger als de reiziger hiertoe zelf niet in staat is;
- Bieden van hulp bij het in- en uitstappen, eventueel met behulp van een transportrolstoel;
- Dragen van bagage, vanaf de deur naar het voertuig en omgekeerd;
- In- en uitrijden van een rolstoel (eventueel inclusief inzittende) en scootmobiel (zonder inzittende);
- Verantwoord vastzetten van Pghm, zoals rolstoel/scootmobiel/rollator, volgens richtlijnen van de meest recente code VVR;
- Voldoen aan de eisen die de code VVR stelt ten aanzien van de omgang door de chauffeur met mensen met functiebeperkingen;
- Zorgen voor rust en orde in het voertuig;
- Zorgdragen voor een (verkeers)veilig en comfortabel vervoer van de reizigers;
- Voldoende service-/klachtenkaarten in het voertuig hebben;
- Toezien op het gebruik van de veiligheidsgordel door de reiziger. De chauffeur is verantwoordelijk voor het gebruik. Als de reiziger weigert de gordel te gebruiken, vervalt de vervoersplicht. Alleen reizigers die een ontheffing van de RDW kunnen tonen, zijn vrijgesteld van gordelgebruik;
- Bellen (of laten bellen) van de geïndiceerde reiziger wanneer deze niet wordt aangetroffen op het afgesproken ophaaladres, dit om een loosrit te voorkomen;
- Toepassen van de belservices.

6.3.8 Kennismaking

Opdrachtnemer maakt bij start contract en bij instappen van een nieuwe zorgaanbieder kennis met de verschillende dagbestedingslocaties en zorgaanbieders. Tijdens de kennismaking worden er afspraken gemaakt over ophaal- en afzet tijden en plaatsen.

7. Routegebonden Leerlingenvervoer

Dit betreft het dagelijks vervoer naar en van een groot aantal scholen binnen en buiten Den Haag. Naast dagelijks Leerlingenvervoer van en naar school, kan sprake zijn van vervoer naar en van een stageadres, logeervervoer, vervoer in het weekend en/of vakantievervoer. De Opdrachtgever komt tegemoet aan de wens van ouders/verzorgers, door als daar sprake van is, leerlingen na schooltijd naar een vast tweede afzetadres binnen de gemeentegrenzen van Den Haag te brengen. Bijvoorbeeld buitenschoolse opvang dan wel een andere vaste opvangmogelijkheid. In alle gevallen geldt dat er sprake is van een 'warme overdracht', tenzij het een sleutelkind betreft. Dit is een leerling die zelfstandig met een huissleutel de woning mag betreden.

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht zorg te dragen voor betrouwbaar, kwalitatief goed en veilig aangepast Leerlingenvervoer, waarbij de belangen van de kwetsbare doelgroep centraal staan.

7.1 Ontwikkelingen

De gemeente Den Haag wil komen tot een betere aansluiting van het doelgroepenvervoer op de onderwijs- en ondersteuningsbehoeften van leerlingen. De gemeente Den Haag wil daarmee het vervoer slimmer en efficiënter organiseren in aansluiting op de Wet Passend Onderwijs. Daarbij wordt gewerkt aan het beter laten aansluiten van de reisbewegingen en -tijden op de onderwijsmogelijkheden van het kind en het waar mogelijk ondersteunen/begeleiden van de gebruikers van het doelgroepenvervoer. Deze ontwikkelingen kunnen invloed hebben op het aantal (geïndiceerde) reizigers dat gebruik mag maken van het vervoerssysteem en de reismogelijkheden die deze reizigers hebben. De Opdrachtnemer dient rekening te houden met en indien van

toepassing mee te werken aan onder andere de volgende zaken. Initiatief hiertoe kan liggen bij de Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer:

- Meer gebruik maken van of andere voorliggende voorzieningen, zoals het openbaar vervoer en/of de Wijkbus;
- Het wijzigen van flexibiliteit ten aanzien van bestemmingen;
- Het eventueel wijzigen van de operationele tijden.

7.2 Regie

7.2.1 Centrale en bereikbaarheid

De Opdrachtnemer is dagelijks telefonisch bereikbaar van een uur voor aanvang van het routegebonden vervoer tot een uur nadat alle geïndiceerde reizigers op de eindbestemming zijn.

7.2.2 Operationele tijden

Het routegebonden vervoer vindt vooral op doordeweekse dagen plaats, maar ook in de weekeinden (weekeindevervoer) en gedurende vakanties. De Opdrachtnemer houdt rekening met verschillende vakantieperiodes.

Wanneer aan de orde wordt Crisisvervoer gereden, dit moet binnen 24 uur gereden worden. Opdrachtgever meldt dit aan Opdrachtnemer. De opdrachtgever verwacht hierbij niet een 24-7 stand-by dienst. De opdrachtgever verwacht dat bij een crisisplaatsing een leerling binnen 24 uur ingepland kan worden in een van de ritten van Leerlingenvervoer.

7.2.3 Digitale toepassingen

De Opdrachtnemer is telefonisch en per e-mail bereikbaar voor of namens Opdrachtgever zodat ziek- en betermeldingen en klachten door gegeven kunnen worden of vragen kunnen worden gesteld. Opdrachtnemer kan ouders/verzorgers via een app informeren over (gewijzigde) ophaal- en afzettijden.

7.2.4 Nieuwe aanmeldingen

De Opdrachtnemer is verplicht de door de Opdrachtgever nieuw aangemelde geïndiceerde zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk de vijfde werkdag vanaf aanmelding, te vervoeren.

7.2.5 Mutaties

De Opdrachtnemer is verplicht de door of namens de Opdrachtgever aangegeven mutaties binnen twee werkdagen te verwerken.

7.2.6 Nieuwe bestemmingen

Nieuwe bestemmingen vallen binnen de overeenkomst die tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt afgesloten.

7.2.7 Planning

Combineren van vervoersstromen of het combineren van ritten uit andere gemeenten dan die van de Opdrachtgever naar eenzelfde bestemming, is alleen mogelijk na schriftelijke toestemming van (beide) Opdrachtgever(s) en mogen niet in strijd zijn met de in het Programma van Eisen gestelde eisen.

De in dit Programma van Eisen verstrekte gegevens zijn op een momentopname gebaseerd. De Opdrachtnemer kan door de Opdrachtgever in een later stadium worden gewezen op een alternatieve planning. De Opdrachtgever heeft gedurende de opdracht te allen tijde het recht een planning te wijzigen, bijvoorbeeld omdat geïndiceerden niet (meer) gecombineerd vervoerd mogen worden. Deze wijzigingen dienen door de Opdrachtnemer zonder nadere voorwaarden en tegen de op dat moment geldende tarieven, te worden uitgevoerd.

De benodigde informatie voor de definitieve ritplanningen van de geïndiceerden, wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst door de Opdrachtgever of door een door Opdrachtgever gecontracteerde vervoerscoördinator aangereikt. Het betreft onder andere de van toepassing zijnde adressen, vervoerkenmerken per geïndiceerde en bestemmingen. De begin- en eindtijdstippen op de bestemmingslocaties moeten door de Opdrachtnemer zelf up-to-date gehouden worden. De tijden zoals vermeld in de betreffende Schoolgids zijn hierbij leidend. Tijdens de uitvoering zal de Opdrachtnemer de Opdrachtgever informeren over de data van reguliere vakanties en andere vaste vrije dagen per locatie. De Opdrachtnemer onderhoudt hierover contact met de betrokkenen.

7.3 Uitvoering

7.3.1 Begeleiding

7.3.1.1 Persoonlijke begeleider

Het is mogelijk dat een geïndiceerde reiziger specifieke individuele begeleiding, verzorgd door of namens de ouder/verzorger nodig heeft. De Opdrachtgever besluit of individuele begeleiding ingezet wordt. De begeleider reist altijd samen met de leerling. De Opdrachtnemer stelt een vaste zitplaats voor de begeleider kosteloos beschikbaar.

7.3.1.2 Taxibegeleiding

De Opdrachtgever kan het noodzakelijk achten dat op specifieke routes een extra, door haar te bekostigen en door de Opdrachtnemer aan te stellen, taxibegeleider wordt ingezet. De Opdrachtnemer verleent hieraan zijn volledige medewerking en doet zijn uiterste best om de taxibegeleider op het gewenste moment beschikbaar te hebben. Ook de Opdrachtnemer kan een voorstel doen voor de inzet van een taxibegeleider. Inzet van een taxibegeleider gebeurt in overleg.

7.3.2 Ritplanning

- De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het plannen van de routes. De Opdrachtgever kan ingrijpen in de planning en eisen dat deze wordt aangepast;
- Voor een rit dient een vaste chauffeur met een vast voertuig ingezet te worden;
- Binnen een route heeft iedere reiziger in beginsel een vaste zitplaats in het voertuig;
- Vlak voor het instroommoment en/of aan het begin van het (school)jaar/contractjaar maakt de Opdrachtnemer een eerste ritplanning die afgestemd wordt met de Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever gecontracteerde vervoerscoördinator. Over het aanleveren van de hiervoor benodigde gegevens worden werkafspraken gemaakt tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Gedurende het schooljaar/contractjaar kunnen er wijzigingen optreden in het bestand van te vervoeren geïndiceerde reizigers;
- Routes worden (zoveel mogelijk) volgens een vaste structuur uitgevoerd, waarbij uitgegaan wordt van het zo efficiënt mogelijk plannen onder voorwaarde van de afspraken met betrekking tot individuele reistijden, ophaal- en afzettijden en ophaal- en afzetlocaties;
- Op aangeven van de Opdrachtgever en na overeenstemming van beide partijen kunnen onder bepaalde voorwaarden combinatiebeperkingen tussen geïndiceerde reizigers gelden;

7.3.3 Mutaties

- De ritplanning is aan verandering onderhevig. Mutaties kunnen plaatsvinden door het aan- en afmelden van geïndiceerde reizigers, nieuwe bestemmingen en/of het (tijdelijk) veranderen van vervoerspatronen;
- Een ritmutatie die voor 17:00 uur is doorgegeven aan de Opdrachtnemer wordt de eerstvolgende dag uitgevoerd. Een afmelding geldt totdat er een bericht komt dat het vervoer hervat moet worden. De melding voor hervatting van het vervoer kan tegelijk met de afmelding worden gedaan, bijvoorbeeld bij een enkele vrije dag;

- In geval van wijziging van een route en/of ophaal-/afzettijdstip/nieuwe of vervangende chauffeur zal de Opdrachtnemer uiterlijk twee dagen voor aanvang van de wijziging de geïndiceerde reizigers de ouders of andere directbetrokkenen informeren.

7.3.4 Tijdaspecten

7.3.4.1 Marges Leerlingenvervoer

Het Leerlingenvervoer vindt plaats op vaste dagen en tijden, waarbij rekening wordt gehouden met de start- en eindtijden van de school zoals vastgelegd in de schoolgids. De geïndiceerde reiziger wordt niet eerder dan 15 minuten voor aanvang van de school afgezet bij de locatie en warm overgedragen en uiterlijk 15 minuten na beëindiging van de school opgehaald. De afzettijd is nooit na aanvang van een les. Het ophaaltijdstip is nooit eerder dan het tijdstip waarop de les eindigt.

7.3.4.2 Maximale reistijd Leerlingenvervoer

De maximale individuele reistijd per geïndiceerde reiziger hangt af van de bestemming. Voor het vervoer geldt de volgende maximale individuele verblijfsduur in het voertuig:

Bestemmingslocatie	Maximale individuele verblijfsduur in het voertuig
Binnen Den Haag	1 uur
Buiten Den Haag	1 uur en 30 minuten

Bovenstaande maximale reistijden gelden tenzij het door de reisafstand en/of verkeersomstandigheden niet mogelijk is om binnen deze maximale tijdsduur te blijven. De Opdrachtnemer houdt rekening met normaal te verwachten drukte en files tijdens bijvoorbeeld ochtend- en avondspits. Over bepaalde routes kunnen van tevoren afspraken gemaakt worden (sommige routes zijn niet binnen 1 uur of 1 uur en 30 minuten uit te voeren).

7.3.5 Communicatie bij ophalen geïndiceerde reiziger

7.3.5.1 Algemeen

Voor het Leerlingenvervoer gelden vaste en ophaal- en terugbrengtijden.

De Opdrachtgever hecht grote waarde aan het vergroten van de zekerheid bij de geïndiceerde reiziger over het daadwerkelijke ophaaltijdstip en tijdig afzetten van de reiziger op de bestemmingslocatie. Wanneer een leerling niet klaarstaat voor overdracht, zoekt de Opdrachtnemer minimaal eenmaal live telefonisch contact met de ouder/verzorger. Dit om een loosrit te voorkomen. Verder worden er diverse ritgegevens gelogd, gekoppeld aan het ritnummer en als statusmelding vastgelegd.

7.3.5.2 Belservice bij te vroeg of te laat

Als een voertuig eerder of later dan de opgegeven tijd bij de geïndiceerde reiziger lijkt aan te komen, stelt de Opdrachtnemer de ouders/verzorger/school op de hoogte dat het voertuig eerder of later zal aankomen. De Opdrachtnemer vraagt op dat moment telefonisch of de ouder/verzorger/school akkoord gaat met het eerder ophalen. De Opdrachtnemer is verplicht het antwoord te rapporteren. Als de reiziger niet eerder opgehaald wenst te worden, wacht de chauffeur tot de oorspronkelijk afgesproken gewenste vertrektijd met een marge van 5 minuten. Als de verantwoordelijke van de geïndiceerde reiziger dit wenst, kan de belservice ook bestaan uit een automatisch boordcomputer-bericht via Whatsapp of sms.

7.3.6 Ophalen en terugbrengen geïndiceerde reiziger

De chauffeur meldt zich bij het opgegeven adres door aan te bellen of door zich te melden bij de locatie. De leerling wordt op het ophaaladres opgehaald bij de voordeur. Bij een flat of instelling geldt de hal of centrale receptie als ophaallocatie. Voor elke locatie geldt dat in samenspraak met de locatie en Opdrachtgever wordt bepaald waar en hoe de leerlingen worden afgezet/opgehaald (bijvoorbeeld op of bij het schoolplein).

De volgende eisen worden gesteld:

- Instappen geschiedt altijd aan de veilige kant van de weg, zodat de leerlingen niet hoeven over te steken;
- De ophaallocatie dient veilig, overzichtelijk, veilig bereikbaar te zijn en zo veel mogelijk bescherming te bieden;
- Voor Leerlingenvervoer geldt een warme overdracht van leerling aan bijvoorbeeld een ouder/verzorger/leerkracht/conciërge.

7.3.7 Loosmelding

Wanneer bij het ophalen van een geïndiceerde reiziger blijkt dat deze niet aanwezig is (loosmelding), meldt de chauffeur dit aan de centrale waar registratie plaatsvindt. Alle loosritten (inclusief de afmeldtijden) worden maandelijks, en indien noodzakelijk eerder, inzichtelijk gemaakt en gerapporteerd aan de Opdrachtgever. Het kan daarnaast ook gebeuren dat een reiziger na de terugreis, voor een dichte deur staat. In dat geval kan de reiziger volgens een vastgestelde procedure in opdracht van de Opdrachtgever naar een alternatief opvangadres worden gebracht. De Opdrachtnemer verleent hieraan medewerking. Dit wordt verwerkt in een protocol dat door Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk wordt opgesteld.

7.3.8 Dienstverlening

De dienstverlening door de chauffeur bestaat minimaal uit:

- Uitstappen uit het voertuig en aanbellen bij het adres van vertrek of zich melden bij een centrale receptie;
- Voor Leerlingenvervoer geldt een warme overdracht. Hiervan kan alleen bij het terugbrengen naar huis worden afgeweken nadat de ouder/verzorger schriftelijk aan Opdrachtgever verklaard heeft dat de leerling zelfstandig naar binnen kan;
- Wanneer nodig kunnen er maatwerkafspraken worden gemaakt over het begeleiden van de leerling naar de klas. Dit geldt bijvoorbeeld voor meervoudig gehandicapte kinderen;
- Bieden van hulp bij het in- en uitstappen, eventueel met behulp van een transportrolstoel;
- Dragen van bagage, vanaf de deur naar het voertuig en omgekeerd;
- In- en uitrijden van een rolstoel (eventueel inclusief inzittende) en scootmobiel (zonder inzittende);
- Verantwoord vastzetten van hulpmiddelen, zoals rolstoel/scootmobiel/rollator, volgens richtlijnen van de meest recente code VVR;
- Voldoen aan de eisen die de code VVR stelt ten aanzien van de omgang door de chauffeur met mensen met functiebeperkingen;
- Zorgen voor rust en orde in het voertuig;
- Zorgdragen voor een (verkeers)veilig en comfortabel vervoer van de reizigers;
- Voldoende service-/klachtenkaarten in het voertuig hebben;
- Toezien op het gebruik van de veiligheidsgordel door de leerlingen. De chauffeur is verantwoordelijk voor het gebruik. Als de leerling weigert de gordel te gebruiken, vervalt de vervoersplicht. Alleen reizigers die een ontheffing van de RDW kunnen tonen, zijn vrijgesteld van gordelgebruik. Voor sommige kinderen kan, na toestemming van de ouder/verzorger, een angelguard gebruikt worden. Deze wordt door de ouders ter beschikking gesteld;
- Leerlingen een vaste zitplaats bieden;
- Bellen (of laten bellen) naar de ouder/verzorger wanneer de geïndiceerde reiziger niet wordt aangetroffen op het afgesproken ophaaladres, dit om een loosrit te voorkomen;
- Toepassen van de belservices.

7.3.9 Kennismaking

De vaste chauffeur maakt vooraf aan de start van het vervoer (zoals schooljaar of bij tussentijdse instroom) persoonlijk kennis met de leerling en diens ouders/verzorgers. Dit gebeurt uiterlijk drie werkdagen voor de start van het vervoer. De Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief. Tijdens de kennismaking verstrekt de vaste chauffeur informatie en verzamelt de benodigde informatie om het vervoer goed en veilig te laten verlopen. De

zogenaamde Bewaarkaart Leerlingenvervoer wordt ingevuld en aan de betrokkenen overhandigd. De te verstrekken informatie is vooraf afgestemd met de Opdrachtgever.

8. Routegebonden Jeugdwetvervoer

Het betreft het vervoer van jeugdigen vallend onder de Jeugdwet die vervoerd moeten worden naar en vanaf behandelcentra of overige Jeugdhulplocaties. Dit kan dus ook vervoer betreffen buiten de regio Den Haag. Dit vervoer kan ook in de weekeinden en/of vakanties plaatsvinden.

Voor deze doelgroep geldt dat de duur van de indicatie en daarmee het recht op dit vervoer wisselend is. (Kan variëren tussen bijvoorbeeld twee weken tot het gehele jaar).

8.1 Ontwikkelingen

De gemeente Den Haag wil komen tot een harmonisatie van het totale doelgroepenvervoer om daarmee het vervoer slimmer en efficiënter te organiseren. Daarbij wordt gewerkt aan het vergroten van het gebruik van het openbaar vervoer, onder andere door het, waar mogelijk, ondersteunen/begeleiden van de gebruikers van het doelgroepenvervoer. Deze ontwikkelingen kunnen van invloed zijn op het aantal (geïndiceerde) reizigers dat gebruik mag maken van het vervoerssysteem en de reismogelijkheden die deze reizigers hebben.

8.2 Regie

8.2.1 Centrale en bereikbaarheid

De Opdrachtnemer beschikt over een planningsafdeling die dagelijks telefonisch bereikbaar is van een uur voor aanvang van het Jeugdwetvervoer tot een uur nadat alle geïndiceerde reizigers op de eindbestemming zijn.

8.2.2 Operationele tijden

Het Jeugdwetvervoer vindt vooral op doordeweekse dagen plaats, maar ook in de weekeinden (weekendvervoer) en gedurende vakanties. De Opdrachtnemer houdt rekening met verschillende vakantieperiodes.

Wanneer aan de orde wordt Crisisvervoer gereden, dit moet binnen 24 uur gereden worden. Opdrachtgever meldt dit aan Opdrachtnemer. De Opdrachtgever verwacht hierbij niet een 24-7 stand-by dienst. De Opdrachtgever verwacht dat bij een crisisplaatsing een jeugdige binnen 24 uur ingepland kan worden in een van de ritten van jeugdwetvervoer.

8.2.3 Digitale toepassingen

De Opdrachtnemer is telefonisch en per e-mail bereikbaar voor of namens Opdrachtgever zodat ziek- en betermeldingen en klachten doorgegeven kunnen worden of vragen kunnen worden gesteld. Opdrachtgever moet ouders/verzorgers via een app kunnen informeren over (gewijzigde) ophaal- en afzettijden.

8.2.4 Nieuwe aanmeldingen

De Opdrachtnemer is verplicht de door of namens de Opdrachtgever nieuw aangemelde geïndiceerde zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk de vijfde werkdag vanaf aanmelding, te vervoeren.

8.2.5 Mutaties

De Opdrachtnemer is verplicht de door de Opdrachtgever aangegeven mutaties binnen twee werkdagen te verwerken.

8.2.6 Nieuwe bestemmingen

Nieuwe bestemmingen vallen binnen de overeenkomst die tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt afgesloten. Dit zijn ritten die volledig plaatsvinden buiten Den Haag, of buiten de Haagse regio. Immers, in bepaalde gevallen is de Gemeente Den Haag conform de Jeugdwet verantwoordelijk voor het vervoer van een

jeugdige die buiten Den Haag woont en naar een zorglocatie gaat die ook buiten Den Haag valt. Opdrachtnemer zal deze ritten binnen de overeenkomst laten uitvoeren.

8.2.7 Planning

Combineren van vervoersstromen of het combineren van ritten uit andere gemeenten dan die van Opdrachtgever naar eenzelfde bestemming, is alleen mogelijk na schriftelijke toestemming van (beide) Opdrachtgever(s) en mogen niet in strijd zijn met de in het Programma van Eisen gestelde eisen.

De in dit Programma van Eisen verstrekte gegevens zijn op een momentopname gebaseerd. De Opdrachtnemer kan door de Opdrachtgever in een later stadium worden gewezen op een alternatieve planning. De Opdrachtgever heeft gedurende de opdracht te allen tijde het recht een planning te wijzigen, bijvoorbeeld omdat geïndiceerde niet (meer) gecombineerd vervoerd mogen worden. Deze wijzigingen dienen door de Opdrachtnemer zonder nadere voorwaarden en tegen de op dat moment geldende tarieven, te worden uitgevoerd.

De benodigde informatie voor de definitieve ritplanningen van de geïndiceerde wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst door de Opdrachtgever of door een door Opdrachtgever gecontracteerde vervoerscoördinator aangereikt. Het betreft onder andere van toepassing zijnde adressen, vervoerkenmerken per geïndiceerde en bestemmingen. De begin- en eindtijdstippen op de bestemmingslocaties moeten door de Opdrachtnemer zelf up-to-date gehouden worden. Tijdens de uitvoering zal de Opdrachtnemer de Opdrachtgever informeren over de data van reguliere vakanties en andere vaste vrije dagen per locatie. De Opdrachtnemer onderhoudt hierover contact met de betrokkenen.

8.3 Uitvoering

8.3.1 Begeleiding

8.3.1.1 Persoonlijke begeleider

Het is mogelijk dat een geïndiceerde reiziger specifieke individuele begeleiding, verzorgd door of namens de ouder/verzorger nodig heeft. De Opdrachtgever besluit of individuele begeleiding ingezet wordt. De begeleider reist altijd samen met de leerling. De Opdrachtnemer stelt een vaste zitplaats voor de begeleider kosteloos beschikbaar. De begeleider wordt thuis opgehaald, maar niet meer thuis afgezet. De begeleider dient zelfstandig terug te reizen. Ook dient de begeleider zelfstandig in de middag naar de bestemming toe te reizen. Aan het eind van de rit in de middag wordt de begeleider wel thuisgebracht.

8.3.1.2 Taxibegeleiding

De Opdrachtgever kan het noodzakelijk achten dat op specifieke routes een extra, door haar te bekostigen en door de Opdrachtnemer aan te stellen, taxibegeleider wordt ingezet. De Opdrachtnemer verleent hieraan zijn volledige medewerking en doet zijn uiterste best om de taxibegeleider op het gewenste moment beschikbaar te hebben. Ook de Opdrachtnemer kan een voorstel doen voor de inzet van een taxibegeleider. Inzet van een taxibegeleider gebeurt in overleg. De begeleider wordt betaald door de vervoerder. De kosten hiervan worden doorbelast aan de gemeente middels een factuur.

8.3.2 Ritplanning

- De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het plannen van de routes. De Opdrachtgever kan ingrijpen in de planning en eisen dat deze wordt aangepast;
- Voor Jeugdwetvervoer dient er voor terugkerende ritten een vaste chauffeur met een vast voertuig ingezet te worden;
- Binnen een route heeft iedere reiziger in dit kader in beginsel een vaste zitplaats in het voertuig;

- Vlak voor het instroommoment en/of het begin van het (school)jaar/contractjaar maakt de Opdrachtnemer een eerste ritplanning die afgestemd wordt met de Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever gecontracteerde vervoerscoördinator. Over het aanleveren van de hiervoor benodigde gegevens worden werkafspraken gemaakt tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Gedurende het schooljaar/contractjaar kunnen er wijzigingen optreden. In het bestand van te vervoeren geïndiceerde reizigers;
- Routes worden (zoveel mogelijk) in een vaste structuur uitgevoerd, waarbij uitgegaan wordt van het zo efficiënt mogelijk plannen onder voorwaarde van de afspraken met betrekking tot individuele reistijden, ophaal- en afzettijden en ophaal- en afzetlocaties;
- Op aangeven van de Opdrachtgever en na overeenstemming van beide partijen kunnen onder bepaalde voorwaarden combinatiebeperkingen tussen geïndiceerde reizigers gelden;

8.3.3 Mutaties

- De ritplanning is aan verandering onderhevig. Mutaties kunnen plaatsvinden door het aan- en afmelden van geïndiceerde reizigers, nieuwe bestemmingen en/of het (tijdelijk) veranderen van vervoerspatronen;
- Een ritmutatie die voor 17:00 uur is doorgegeven aan de Opdrachtnemer wordt de eerstvolgende dag uitgevoerd. Een afmelding geldt totdat er een bericht komt dat het vervoer hervat moet worden. De melding voor hervatting van het vervoer kan tegelijk met de afmelding worden gedaan, bijvoorbeeld bij een enkele vrije dag;
- In geval van wijziging van een route en/of ophaal-/afzettijdstip/nieuwe of vervangende chauffeur zal de Opdrachtnemer uiterlijk twee dagen voor aanvang van de wijziging de ouders of andere direct betrokkenen van de geïndiceerde reizigers informeren.

8.3.4 Tijdaspecten

8.3.4.1 Marges Jeugdwetvervoer

Het Jeugdwetvervoer vindt plaats op vaste dagen en tijden, waarbij rekening wordt gehouden met de start- en eindtijden van de behandellocatie. De geïndiceerde reiziger wordt niet eerder dan 15 minuten voor aanvang van de behandeling afgezet bij de locatie en warm overgedragen en uiterlijk 15 minuten na beëindiging van de behandeling opgehaald. De afzettijd is nooit na aanvang van een behandeling. Het ophaaltijdstip is nooit eerder dan het tijdstip waarop de behandeling eindigt.

8.3.4.2 Maximale reistijd Jeugdwetvervoer

De maximale individuele reistijd per geïndiceerde reiziger hangt af van de bestemming. Voor het vervoer geldt de volgende maximale individuele verblijfsduur in het voertuig:

Bestemmingslocatie	Maximale individuele verblijfsduur in het voertuig
Binnen Den Haag	1 uur
Buiten Den Haag	1 uur en 30 minuten

Bovenstaande maximale reistijden gelden tenzij het door de reisafstand en/of verkeersomstandigheden niet mogelijk is om binnen deze maximale tijdsduur te blijven. De Opdrachtnemer houdt rekening met normaal te verwachten drukte en files tijdens bijvoorbeeld ochtend- en avondspits. Over bepaalde routes kunnen van tevoren afspraken gemaakt worden (sommige routes zijn niet binnen 1 uur of 1 uur en 30 minuten uit te voeren).

8.3.5 Communicatie bij ophalen geïndiceerde reiziger

8.3.5.1 Algemeen

Voor het Jeugdwetvervoer gelden vaste en ophaal- en terugbrengtijden.

De Opdrachtgever hecht grote waarde aan het vergroten van de zekerheid bij de geïndiceerde reiziger over het daadwerkelijke ophaaltijdstip en tijdig afzetten van de reiziger op de bestemmingslocatie. Wanneer een kind niet

klaarstaat voor overdracht, zoekt de Opdrachtnemer minimaal eenmaal live telefonisch contact met de ouder/verzorger om een loosrit te voorkomen. Verder worden er diverse ritgegevens gelogd, gekoppeld aan het ritnummer en als statusmelding vastgelegd.

8.3.5.2 Belservice bij te vroeg of te laat

Als een voertuig eerder of later dan de opgegeven tijd bij de geïndiceerde reiziger lijkt aan te komen, stelt de Opdrachtnemer de ouders/verzorger/behandellocatie op de hoogte dat het voertuig eerder of later zal aankomen. De Opdrachtnemer vraagt op dat moment telefonisch of de ouder/verzorger/behandellocatie akkoord gaat met het eerder ophalen. De Opdrachtnemer is verplicht het antwoord te rapporteren. Als de reiziger niet eerder opgehaald wenst te worden, wacht de chauffeur tot de oorspronkelijk afgesproken gewenste vertrektijd met een marge van 5 minuten. Als de verantwoordelijke van de geïndiceerde reiziger dit wenst, kan de belservice ook bestaan uit een automatisch boordcomputer-bericht via Whatsapp of sms.

8.3.6 Ophalen geïndiceerde reiziger

De chauffeur meldt zich bij het opgegeven ophaaladres bij de reiziger door aan te bellen of door zich te melden bij de locatie. De geïndiceerde reiziger wordt op het ophaaladres opgehaald bij de voordeur. Bij een flat of instelling geldt de hal of centrale receptie als ophaallocatie. Voor elke locatie geldt dat in samenspraak met de locatie en Opdrachtgever wordt bepaald waar de reizigers worden afgezet/opgehaald, zodat er een veilige en warme overdracht van de reiziger kan plaatsvinden.

De volgende eisen worden gesteld:

Instappen geschiedt altijd aan de veilige kant van de weg, zodat reizigers niet hoeven over te steken.

De ophaallocatie dient veilig, overzichtelijk, veilig bereikbaar te zijn en zo veel mogelijk bescherming te bieden tegen weersinvloeden.

Voor Jeugdwetvervoer geldt een warme overdracht van jeugdige.

8.3.7 Loosmelding

Wanneer bij het ophalen van een geïndiceerde reiziger blijkt dat deze niet aanwezig is (loosmelding), meldt de chauffeur dit aan de centrale waar registratie plaatsvindt. Alle loosritten (inclusief de afmeldtijden) worden maandelijks, en indien noodzakelijk eerder, inzichtelijk gemaakt en gerapporteerd aan de Opdrachtgever. Het kan daarnaast ook gebeuren dat een reiziger na de terugreis, voor een dichte deur staat. In dat geval kan de reiziger volgens een vastgestelde procedure in opdracht van de Opdrachtgever naar een alternatief opvangadres worden gebracht. De Opdrachtnemer verleent hieraan medewerking.

8.3.8 Dienstverlening

De dienstverlening door de chauffeur bestaat minimaal uit:

- Uitstappen uit het voertuig en aanbellen bij het adres van vertrek of zich melden bij een centrale receptie. Voor jeugdigen geldt een warme overdracht;
- Begeleiden van de geïndiceerde reiziger van en naar de deur (toegangsdeur aan de openbare weg). Voor jeugdigen geldt een warme overdracht. Hiervan kan alleen worden afgeweken nadat ouders schriftelijk aan Opdrachtgever verklaard hebben dat hun kind alleen naar binnen kan;
- Wanneer nodig kunnen er maatwerkafspraken worden gemaakt over het begeleiden van de jeugdige naar de locatie;
- Aanbellen bij het bestemmingsadres van de geïndiceerde reiziger als de reiziger hiertoe zelf niet in staat is;
- Bieden van hulp bij het in- en uitstappen, eventueel met behulp van een transportrolstoel;
- Dragen van bagage, vanaf de deur naar het voertuig en omgekeerd;
- In- en uitrijden van een rolstoel (eventueel inclusief inzittende) en scootmobiel (zonder inzittende);

- Verantwoord vastzetten van hulpmiddelen, zoals rolstoel/scootmobiel/rollator, volgens richtlijnen van de meest recente code VVR;
- Voldoen aan de eisen die de code VVR stelt ten aanzien van de omgang door de chauffeur met mensen met functiebeperkingen;
- Zorgen voor rust en orde in het voertuig;
- Zorgdragen voor een (verkeers)veilig en comfortabel vervoer van de reizigers;
- Voldoende service-/klachtenkaarten in het voertuig hebben;
- Toezien op het gebruik van de veiligheidsgordel door de reiziger. De chauffeur is verantwoordelijk voor het gebruik. Als de reiziger weigert de gordel te gebruiken, vervalt de vervoersplicht. Alleen reizigers die een ontheffing van de RDW kunnen tonen, zijn vrijgesteld van gordelgebruik;
- Jeugdigen een vaste zitplaats bieden;
- Bellen (of laten bellen) van de ouders/verzorgers van de geïndiceerde reiziger wanneer deze niet wordt aangetroffen op het afgesproken ophaaladres, dit om een loosrit te voorkomen;
- Toepassen van de belservices.

8.3.9 Kennismaking

De vaste chauffeur maakt vooraf aan de start van het vervoer persoonlijk kennis met de reiziger en zijn/haar ouders/verzorgers. Dit gebeurt uiterlijk drie werkdagen voor de start van het vervoer. De Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief. Tijdens de kennismaking verstrekt de vaste chauffeur informatie en verzamelt de benodigde informatie om het vervoer goed en veilig te laten verlopen. De zogenaamde Bewaarkaart Jeugdwetvervoer wordt ingevuld en aan de betrokkenen overhandigd. De te verstrekken informatie is vooraf afgestemd met de Opdrachtgever.

9. Routegebonden Werknemersvervoer Den Haag Werkt

Het werknemersvervoer van Den Haag Werkt betreft het dagelijks vervoer van medewerkers. Praktisch alle medewerkers wonen in Den Haag. Een klein percentage <5% is woonachtig in een randgemeente (Rijswijk, Leidschendam en Wateringen).

De medewerkers van Den Haag Werkt worden vervoerd van woonadres naar werklocatie en retour op vaste dagen en tijden ('s-ochtends, 's-avonds en een tussentijd). De tussentijden zijn van belang voor werknemers die parttime werken of die in het kader van werkhervatting niet de gehele dag werken. Daarnaast kunnen medewerkers van Den Haag Werkt tijdelijk gebruik maken van het vervoer, bijvoorbeeld gedurende een herstelperiode na ziekte. De medewerkers worden bij het woonadres opgehaald en afgezet op de locaties van Den Haag werkt. Daarnaast kan het voorkomen dat een medewerker wordt geplaatst bij een externe werkgever. Als dit zich voordoet vindt er overleg plaats tussen de Den Haag Werkt en de Opdrachtnemer om het vervoer naar deze locatie zo efficiënt mogelijk in te richten.

9.1 Ontwikkelingen

De gemeente Den Haag wil komen tot een harmonisatie van het totale doelgroepenvervoer om daarmee het vervoer slimmer en efficiënter te organiseren. Daarbij wordt gewerkt aan het vergroten van het gebruik van het openbaar vervoer, onder andere door het, waar mogelijk, ondersteunen/begeleiden van de gebruikers van het doelgroepenvervoer. Deze ontwikkelingen kunnen van invloed zijn op het aantal (geïndiceerde) reizigers dat gebruik mag maken van het vervoerssysteem en de reismogelijkheden die deze reizigers hebben.

9.2 Regie

9.2.1 Centrale en bereikbaarheid

De Opdrachtnemer beschikt over een planningsafdeling die dagelijks telefonisch bereikbaar is van een uur voor aanvang van het vervoer tot een uur na afloop van het vervoer of zo lang als er werknemers Den Haag Werkt in het vervoer zitten.

9.2.2 Operationele tijden

Het routegebonden vervoer vindt plaats op doordeweekse dagen. Den Haag Werkt kent geen vaste vakantieperiodes en de Opdrachtnemer houdt rekening met verschillende vakantieperiodes van de medewerkers.

9.2.3 Digitale toepassingen

De Opdrachtnemer is telefonisch en per e-mail bereikbaar. Via een website biedt de Opdrachtnemer de mogelijkheid om ziek- en betermeldingen door te geven, klachten in te dienen en vragen te stellen onder meer over het vervoerssysteem en persoonlijke reizigersinformatie. Daarnaast moet de verantwoordelijke van de werknemer of de werknemer zelf de mogelijkheid hebben om via een App geïnformeerd te worden over (gewijzigde) ophaal- en afzettijd.

9.2.4 Nieuwe aanmeldingen

De Opdrachtnemer is verplicht de door de Opdrachtgever nieuw aangemelde werknemers zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk de vijfde werkdag vanaf aanmelding, te vervoeren.

9.2.5 Mutaties

De Opdrachtnemer is verplicht de door de Opdrachtgever aangegeven structurele mutaties m.b.t. deelname aan het vervoer binnen twee werkdagen te verwerken.

9.2.6 Nieuwe bestemmingen

Nieuwe bestemmingen in de gemeente Den Haag en de randgemeenten vallen binnen de overeenkomst die tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt afgesloten.

9.2.7 Planning

Combineren van vervoersstromen of het combineren van ritten uit andere gemeenten dan die van Opdrachtgever naar eenzelfde bestemming, is alleen mogelijk na schriftelijke toestemming van (beide) Opdrachtgever(s) en mogen niet in strijd zijn met de in het Programma van Eisen gestelde eisen.

Uitzondering hierop zijn medewerkers van Den Haag Werkt die bij een externe werkgever gaan werken. Hier treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer met elkaar in overleg om het vervoer efficiënt te regelen.

De in dit Programma van Eisen verstrekte gegevens zijn op een momentopname gebaseerd. De Opdrachtnemer kan door de Opdrachtgever in een later stadium worden gewezen op een alternatieve planning. De Opdrachtgever heeft gedurende de opdracht te allen tijde het recht een planning te wijzigen. Deze wijzigingen dienen door de Opdrachtnemer zonder nadere voorwaarden en tegen de op dat moment geldende tarieven, te worden uitgevoerd.

De benodigde informatie voor de definitieve ritplanningen van de medewerkers wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst door de Opdrachtgever of een door Opdrachtgever gecontracteerde vervoerscoördinator aangereikt. Het betreft onder andere van toepassing zijnde adressen, vervoerkenmerken per werknemer en bestemmingen. De begin- en eindtijdstippen op de bestemmingslocaties moeten door de Opdrachtnemer zelf up-to-date gehouden worden. Tijdens de uitvoering zal de Opdrachtnemer de Opdrachtgever informeren over de data vaste vrije dagen per locatie. De Opdrachtnemer onderhoudt hierover contact met de betrokkenen.

9.3 Uitvoering

9.3.1 Ritplanning

- De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het plannen van de routes. De Opdrachtgever kan ingrijpen in de planning en eisen dat deze wordt aangepast;
- Voor een rit dient een vaste chauffeur met een vast voertuig ingezet te worden;
- Binnen een route heeft iedere medewerker in beginsel een vaste zitplaats in het voertuig;
- Vlak voor het begin van het contractjaar maakt de Opdrachtnemer een eerste ritplanning die afgestemd wordt met de Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever gecontracteerde vervoerscoördinator. Over het aanleveren van de hiervoor benodigde gegevens worden werkafspraken gemaakt tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Gedurende het contractjaar kunnen er wijzigingen optreden in het bestand van de te vervoeren medewerkers;
- Routes worden (zoveel mogelijk) in een vaste structuur uitgevoerd, waarbij uitgegaan wordt van het zo efficiënt mogelijk plannen onder voorwaarde van de afspraken met betrekking tot individuele reistijden, ophaal- en afzettijden en ophaal- en afzetlocaties;
- Op aangeven van de Opdrachtgever en na overeenstemming van beide partijen kunnen onder bepaalde voorwaarden combinatiebeperkingen tussen geïndiceerde reizigers gelden;

9.3.2 Mutaties

- De ritplanning is aan verandering onderhevig. Mutaties kunnen plaatsvinden door het aan- en afmelden van werknemers, nieuwe bestemmingen en/of het (tijdelijk) veranderen van vervoerspatronen;
- Een niet structurele dan wel enkelvoudige ritmutatie die voor 17:00 uur is doorgegeven aan de Opdrachtnemer wordt de eerstvolgende dag uitgevoerd;
- Een afmelding geldt totdat er een bericht komt dat het vervoer hervat moet worden. De melding voor hervatting van het vervoer kan tegelijk met de afmelding worden gedaan, bijvoorbeeld bij een enkele vrije dag;
- In geval van wijziging van een route en/of ophaal-/afzettijdstip/nieuwe of vervangende chauffeur zal de Opdrachtnemer uiterlijk twee dagen voor aanvang van de wijziging de medewerkers van Den Haag Werkt de Opdrachtgever/Vervoerscoördinator informeren;
- Den Haag Werkt kent geen vaste vakantieperioden. De Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat werknemers van Den Haag Werkt ziek kunnen zijn, vrije dagen opnemen of op vakantie gaan waardoor zij tijdelijk niet aan het vervoer deelnemen. Deze tijdelijke afmeldingen worden dagelijks door middel van mutaties doorgegeven.

9.3.3 Tijdaspecten

9.3.3.1 Marges Werknemersvervoer Den Haag Werkt

Binnen het medewerkersvervoer van Den Haag Werkt wordt gewerkt met de start- en eindtijden van de werklocatie en wordt de route op vaste tijden uitgevoerd.

Afzet- of ophaaltijd werklocatie (Opdrachtnemer richt de planning in op deze tijden)	Marge waar binnen de medewerker gebracht of gehaald moet zijn	Maximale individuele verblijfsduur in het voertuig
07.45 uur afzetten werk	07.30-08.00 uur	1.00 uur
12.15 uur afzetten werk	12.00-12.30 uur	1.00 uur
12.15 uur ophalen werk	12.15-12.30 uur	1.00 uur
16.30 uur ophalen werk op ma, di, wo en do	16.30-16.45 uur	1.00 uur
14.30 uur ophalen werk op vrijdag	14.30-14.45 uur	1.00 uur

De afzet- en ophaaltijden kennen een marge waarbinnen de medewerkers gehaald of gebracht moeten zijn. De vervoerder werkt binnen deze margetijden maar de planning van de vervoerder is conform de afzet- of ophaaltijd werklocatie (kolom 1).

De margetijden zijn bedoeld om ruimte te geven in de KPI's zodat onverwachtse verkeersdrukten en -omleidingen niet altijd tot een negatief resultaat leiden.

De maximale individuele reistijd per medewerker binnen het medewerkersvervoer van Den Haag Werkt bedraagt 1 uur gerekend vanaf de afzet- of ophaaltijd werklocatie of huisadres. Onderstaande tabel geeft aan vanaf hoe laat de medewerker kan worden opgehaald op het woonadres en hoe laat de medewerker uiterlijk weer thuis moet zijn.

Afzet- of ophaaltijd werklocatie	Maximale individuele verblijfsduur in het voertuig
07.45 uur afzetten werk	1.00 uur: de medewerker wordt thuis opgehaald vanaf 06.45 uur
12.15 uur afzetten werk	1.00 uur: de medewerker wordt thuis opgehaald vanaf 11.15 uur
12.15 uur ophalen werk	1.00 uur: de medewerker is uiterlijk 13.15 uur thuis
16.30 uur ophalen werk op ma, di, wo en do	1.00 uur: de medewerker is uiterlijk 17.30 uur thuis
14.30 uur ophalen werk op vrijdag	1.00 uur: de medewerker is uiterlijk 15.30 uur thuis

9.3.4 Communicatie bij ophalen Werknemers Den Haag Werkt

9.3.4.1 Algemeen

De Opdrachtgever hecht grote waarde aan het vergroten van de zekerheid bij de werknemers over het daadwerkelijke ophaaltijdstip en tijdig afzetten van de werknemers op de bestemmingslocatie. Wanneer de chauffeur de medewerker niet kan vinden en het telefoonnummer van de medewerker bekend is, zoekt de Opdrachtnemer minimaal eenmaal live telefonisch contact met de werknemer om een loosrit te voorkomen. Als de medewerker niet gevonden wordt, meldt de chauffeur dit direct bij de Servicedesk van Den Haag Werkt. Verder worden er diverse ritgegevens gelogd, gekoppeld aan het ritnummer en als statusmelding vastgelegd.

9.3.4.2 Belservice op aanvraag

Om de werknemer te laten weten wanneer het voertuig in de buurt is, neemt de chauffeur, als de werknemer dit wenst, contact op. Door deze melding weet de werknemer waar hij aan toe is en worden vertraging en mogelijke loosritten verminderd.

De chauffeur activeert de belservice tussen 5 en 12 minuten voor de verwachte aankomsttijd, door een persoonlijk

telefonisch (live) contact met de medewerker. Als de medewerker dit wenst, kan de belservice ook bestaan uit een automatisch boordcomputer-bericht via Whatsapp of sms.

9.3.4.3 Belservice bij vertraging

Als een voertuig later dan de maximale margetijd na de opgegeven gewenste ophaaltijd dreigt te komen, wordt contact opgenomen met de medewerker. De volgende eisen worden gesteld aan deze vertragingsservice:
De Opdrachtnemer stelt de medewerker persoonlijk (live) via telefonisch contact op de hoogte van de vertraging;
Voor medewerkers van Den Haag Werkt geldt dat als zij zelf geen gebruik maken van de belservice de melding over de vertraging wordt doorgegeven aan de Servicedesk van Den Haag Werkt;
De Opdrachtnemer geeft aan hoeveel later het voertuig komt, in stappen van 5 minuten.

9.3.4.4 Belservice bij te vroeg

Als een voertuig eerder dan de maximale margetijd voor de opgegeven tijd bij de medewerker lijkt aan te komen, stelt de Opdrachtnemer de medewerker op de hoogte dat het voertuig eerder zal aankomen. De Opdrachtnemer vraagt op dat moment telefonisch (live) of de medewerker akkoord gaat met het eerder ophalen. De Opdrachtnemer is verplicht het antwoord van de medewerker te rapporteren. Als de medewerker niet eerder opgehaald wenst te worden, wacht de chauffeur tot de oorspronkelijk afgesproken gewenste vertrektijd en neemt de vastgestelde ophaalmarges in acht. Als de medewerker dit wenst, kan de belservice ook bestaan uit een automatisch boordcomputer-bericht via Whatsapp of sms. Voor de werknemers van Den Haag Werkt geldt dat de marges onder 9.2.3.1 van toepassing blijven. Het te vroeg ophalen van medewerkers op de werklocaties geeft te veel onrust.

9.3.5 Ophalen Werknemers Den Haag Werkt

De chauffeur meldt zich bij het opgegeven ophaaladres bij de medewerker door aan te bellen of door zich te melden bij de locatie. De medewerker wordt op het ophaaladres opgehaald bij de voordeur. Bij een flat of instelling geldt de hal of centrale receptie als ophaallocatie. Voor elke locatie geldt dat in samenspraak met de locatie en Opdrachtgever wordt bepaald waar de medewerkers worden afgezet/opgehaald.

De volgende eisen worden gesteld:

Instappen geschiedt altijd aan de veilige kant van de weg, zodat medewerkers niet hoeven over te steken. De ophaallocatie dient veilig, overzichtelijk, veilig bereikbaar te zijn en zo veel mogelijk bescherming te bieden tegen weersinvloeden. Opstapplaatsen worden in samenspraak tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en de locatie bepaald.

9.3.6 Loosmelding

Wanneer bij het ophalen van een medewerker blijkt dat deze niet aanwezig is (loosmelding), meldt de chauffeur dit aan de centrale waar registratie plaatsvindt. Voor Den Haag Werkt wordt de Servicedesk van Den Haag Werkt binnen een uur na de loosrit geïnformeerd. Alle loosritten (inclusief de afmeldtijden) worden maandelijks, en indien noodzakelijk eerder, inzichtelijk gemaakt en gerapporteerd aan de Opdrachtgever.

9.3.7 Dienstverlening

De dienstverlening door de chauffeur bestaat minimaal uit:

- Uitstappen uit het voertuig en aanbellen bij het adres van vertrek of zich melden bij een centrale receptie;
- Begeleiden van de medewerker van en naar de deur (toegangsdeur aan de openbare weg), als de medewerker dit wenst;
- Aanbellen bij het bestemmingsadres van de medewerker als de medewerker hiertoe zelf niet in staat is;
- Bieden van hulp bij het in- en uitstappen, eventueel met behulp van een transportrolstoel;
- Dragen van bagage, vanaf de deur naar het voertuig en omgekeerd;
- In- en uitrijden van een rolstoel (eventueel inclusief inzittende) en scootmobiel (zonder inzittende);

- Verantwoord vastzetten van hulpmiddelen, zoals rolstoel/scootmobiel/rollator, volgens richtlijnen van de meest recente code VVR;
- Voldoen aan de eisen die de code VVR stelt ten aanzien van de omgang door de chauffeur met mensen met functiebeperkingen;
- Zorgen voor rust en orde in het voertuig;
- Zorgdragen voor een (verkeers)veilig en comfortabel vervoer van de medewerkers;
- Voldoende service-/klachtenkaarten in het voertuig hebben;
- Toezien op het gebruik van de veiligheidsgordel door de medewerker. De chauffeur is verantwoordelijk voor het gebruik. Als de medewerker weigert de gordel te gebruiken, vervalt de vervoersplicht. Alleen reizigers die een ontheffing van de RDW kunnen tonen, zijn vrijgesteld van gordelgebruik;
- Bellen (of laten bellen) van de medewerker wanneer deze niet wordt aangetroffen op het afgesproken ophaaladres, dit om een loosrit te voorkomen;
- Toepassen van de belservices.

9.3.8 Kennismaking

Vanuit Den Haag Werkt wordt jaarlijks voor de start van het contractjaar een kennismakingsbijeenkomst georganiseerd. Deze bijeenkomst is bedoeld voor de werknemers van Den Haag Werkt. Het management laat de werknemers kennismaken met de vervoerder en er wordt onder andere verteld hoe het vervoer georganiseerd wordt.

10. Bijlagen

- 2.1 Ritdata (opvraagbaar via TenderNed voor potentiële Inschrijvers. Zie bijlage 12 bij Leidraad)
- 2.2 Overzicht Actuele kengetallen
- 2.3 Dataregistratie en managementinformatie
- 2.4 Indicaties
- 2.5 Overzicht Kpi's en bonus/malus regelingen