



PROGRAMMA VAN EISEN

BIJLAGE A

EUROPESE AANBESTEDING

REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028

WMO-VERVOER EN OV-VANGNETVERVOER

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 WMO-VERVOER EN OV-VANGNETVERVOER

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	5
1.1	Achtergrond	5
1.2	Opdrachtgever	5
1.2.1	Percelen	5
1.2.2	Opdracht	6
1.2.3	Procesbeschrijving	6
1.2.4	Trends en ontwikkelingen	6
2	Programma van Eisen Perceel 1, 2, 3, 4 en 5	7
2.1	Reizigers	7
2.1.1	Reizigers	7
2.1.2	Oneigenlijk gebruik Wmo-vervoer Regiotaxi Utrecht	7
2.1.3	Specifieke opties voor Wmo-reizigers en OV-Vangnetreizigers	8
2.1.4	Kinderen	10
2.1.5	Vervoerspas	10
2.1.6	Gegevens Pashouder	11
2.1.7	Reizigersgroepen en declarabiliteit	11
2.2	Reismogelijkheden	11
2.2.1	Vervoergebied	11
2.2.2	Puntbestemmingen	12
2.3	Data-uitwisseling	12
2.3.1	Dataprotocol	12
2.3.2	Uitbreiding van informatiegegevens gedurende looptijd contract	13
2.3.3	Informatiestandaard	13
2.3.4	Gps-toelevering	13
2.3.5	Statusmeldingen	14
2.3.6	Datatoelevering	14
2.4	Ritaanvraag en centrale	15
2.4.1	Aanvraag ritten	15
2.4.2	Ritaanname	15
2.4.3	Wachttijden	16
2.4.4	Internet	16
2.4.5	App/webapplicatie	16
2.4.6	Vertrektijd en aankomsttijd	17

PROGRAMMA VAN EISEN

REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 WMO-VERVOER EN OV-VANGNETVERVOER

2.4.7	Vooraanmeldtijd	- 18 -
2.4.8	Uitwisseling informatie Reiziger naar Vervoerder	- 18 -
2.4.9	Fouten in de opties	- 19 -
2.4.10	Centrale van de Vervoerder	- 19 -
2.4.11	Bereikbaarheid centrale van de Vervoerder	- 19 -
2.4.12	Openingstijden centrale van de Vervoerder	- 20 -
2.4.13	Contact met voertuigen	- 20 -
2.4.14	Agendasoftware	- 20 -
2.4.15	Testen van het systeem	- 20 -
2.4.16	Eisen overige software	- 21 -
2.4.17	Ritspreiding	- 21 -
2.4.18	Uitvoeren OV-toets voor deur-OV-knooppunt Vervoer	- 21 -
2.4.19	Gegevensbescherming en –overdracht	- 22 -
2.4.20	Platform voor uitwisselen ritten	- 23 -
2.5	<i>Uitvoering</i>	- 23 -
2.5.1	Vervoerplicht en continuïteit	- 23 -
2.5.2	Exploitatieperiode	- 24 -
2.5.3	Eisen aan het Vervoer	- 24 -
2.5.4	Groepsritten	- 25 -
2.5.5	Marges en stiptheid	- 25 -
2.5.6	Toegestane Reistijd	- 26 -
2.5.7	Het ophalen van de Reiziger	- 27 -
2.5.8	Vertragingsservice	- 27 -
2.5.9	Loosmelding	- 28 -
2.5.10	Betalingsbewijs	- 28 -
2.5.11	Rolstoelvervoer/scootmobiel	- 29 -
2.5.12	Eisen aan de chauffeur	- 29 -
2.5.13	Dienstverlening	- 30 -
2.5.14	Overige dienstverlening specifiek voor de medewerkers intake	- 30 -
2.5.15	Social return	- 30 -
2.5.16	Incidenten en calamiteiten	- 31 -
2.6	<i>Materieel</i>	- 32 -
2.6.1	Algemene voertuigeisen	- 32 -
2.6.2	Inzet en toegankelijkheid materieel	- 32 -
2.6.3	Rolstoelvervoer	- 33 -
2.6.4	Duurzaamheid	- 33 -

PROGRAMMA VAN EISEN

REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 WMO-VERVOER EN OV-VANGNETVERVOER

2.6.5	Uitstraling voertuigen -----	- 33 -
2.7	<i>Communicatie, reizigerstevredenheid en klachtenprocedure</i> -----	- 34 -
2.7.1	Overleg tussen Opdrachtgever Vervoerder-----	- 34 -
2.7.2	Gebruikersgroep -----	- 34 -
2.7.3	Promotie -----	- 34 -
2.7.4	Reizigerstevredenheid-----	- 34 -
2.7.5	Klachtenprocedure -----	- 35 -
2.8	<i>Financiële zaken</i> -----	- 36 -
2.8.1	Btw-----	- 36 -
2.8.2	Hoogte Reizigersbijdrage -----	- 36 -
2.8.3	Inning en afdracht Reizigersbijdrage -----	- 37 -
2.8.4	Automatische incasso -----	- 37 -
2.8.5	Vergoeding aan de Vervoerder -----	- 38 -
2.8.6	Verantwoording en factuur -----	- 40 -
2.8.7	Verkoopopbrengsten en accountantsverklaring -----	- 40 -
2.8.8	NEA-Index-----	- 42 -
2.8.9	Niet-dataritten-----	- 42 -
2.9	<i>Controle en toezicht</i> -----	- 42 -
2.9.1	Audit-----	- 42 -
2.9.2	Verzekering-----	- 43 -
2.9.3	Kwaliteitsmanagementsysteem -----	- 43 -

1 INLEIDING

1.1 *Achtergrond*

Voor u ligt het Programma van Eisen Vervoer in het kader van de Europese Aanbesteding Regiotaxi Utrecht 2024-2028. Dit is het sociaal recreatief Wmo-vervoer (hierna Wmo-vervoer) van 22 gemeenten in de provincie Utrecht en het OV-Vangnetvervoer van de provincie Utrecht.

Dit Programma van Eisen Vervoer maakt onderdeel uit van de Leidraad Europese Aanbesteding Regiotaxi Utrecht 2024-2028. De bepalingen voor Inschrijving en de beoordelings- en gunningssystematiek vindt u in de Leidraad. De vermelde Bijlagen vindt u separaat, het overzicht van alle Bijlagen vindt u in de Leidraad.

Dit Programma van Eisen “Regiotaxi Utrecht 2024-2028 Wmo-vervoer en OV-Vangnetvervoer” beschrijft de eisen waaraan de Vervoerder dient te voldoen, deze gelden voor ieder vervoerperceel afzonderlijk.

Door Inschrijving geeft de Vervoerder aan dat hij aan alle genoemde eisen en bepalingen, zoals genoemd in de Aanbestedingsdocumenten, inclusief de Bijlagen, voldoet.

1.2 *Opdrachtgever*

De volgende partijen zijn Opdrachtgever van Regiotaxi Utrecht 2024-2028 (hierna te noemen “Opdrachtgever”):

- Amersfoort, Baarn, Bunnik, Bunschoten, De Bilt, De Ronde Venen, Houten, IJsselstein, Leusden, Lopik, Montfoort, Nieuwegein, Oudewater, Soest, Stichtse Vecht, Utrecht, Utrechtse Heuvelrug, Vijfheerenlanden, Wijk bij Duurstede, Woerden, Woudenberg, Zeist en de provincie Utrecht.

De gemeente Zeist treedt gedurende de aanbesteding op als Penvoerder van de Opdrachtgever.

1.2.1 *Percelen*

De perceelindeling van Regiotaxi Utrecht 2024-2028 is als volgt:

1. Utrecht Stad (de gemeente Utrecht en de provincie Utrecht)
2. Utrecht West (de gemeente De Ronde Venen, de gemeente Montfoort, de gemeente Oudewater, de gemeente Stichtse Vecht, de gemeente Woerden en de provincie Utrecht)
3. Lekstroom (de gemeente Houten, de gemeente IJsselstein, de gemeente Lopik, de gemeente Nieuwegein, de gemeente Vijfheerenlanden en de provincie Utrecht)
4. Zuidoost Utrecht (de gemeente Bunnik, de gemeente De Bilt, de gemeente Utrechtse Heuvelrug, de gemeente Wijk bij Duurstede, de gemeente Zeist en de provincie Utrecht)
5. Eemland (de gemeente Amersfoort, de gemeente Baarn, de gemeente Bunschoten, de gemeente Leusden, de gemeente Soest, de gemeente Woudenberg en de provincie Utrecht).

PROGRAMMA VAN EISEN

REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 WMO-VERVOER EN OV-VANGNETVERVOER

1.2.2 Opdracht

Regiotaxi Utrecht 2024-2028 wordt ingezet in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) en als OV-vangnet als onderdeel van het aanvullend Openbaar vervoer van de provincie Utrecht. De opdracht bestaat uit het uitvoeren van het Wmo-vervoer van de eerdergenoemde gemeenten en het OV-Vangnetvervoer van de provincie Utrecht conform dit Programma van Eisen. De uitvoering van het Wmo-vervoer en het OV-Vangnetvervoer vindt plaats op basis van de geldende verordening(en) en beleid in het kader van de Wmo en het Openbaar vervoer (OV). Op de uitvoering van het gehele Vervoer is de Wet Personenvervoer 2000 van toepassing inclusief aanvullende besluiten.

De uitvoering van het Vervoer betreft het vraagafhankelijk (zittend) taxivervoer met een open karakter. Het Wmo-vervoer wordt ingericht als Vervoer van deur tot deur voor Wmo-reizigers. Het OV-Vangnetvervoer wordt ingericht als Vervoer van deur tot deur, van en naar een Opstapplaats of Halte/knooppunt van het OV voor alle overige Reizigers in de provincie Utrecht. Regiotaxi Utrecht is toegankelijk voor iedereen die zelfstandig of met begeleiding kan reizen.

De Opdrachtgever behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om gedurende de uitvoering van de opdracht het Vervoergebied uit te breiden of te beperken, en om Doelgroepen toe te voegen e.e.a. met inachtneming van hetgeen hieromtrent is gesteld in artikel 2.6 van de Aanbestedingsleidraad.

1.2.3 Procesbeschrijving

Binnen het proces van Regiotaxi Utrecht 2024-2028 hebben partijen verschillende rollen, taken en verantwoordelijkheden. De precieze eisen ten aanzien van de taken voor uitvoering van het Vervoer zijn in dit Programma van Eisen nader gespecificeerd.

1.2.4 Trends en ontwikkelingen

- In 2018 en 2019 zien we in de twee huidige regiotaxisystemen een stijgende lijn in gebruik (toename aantal ritten) van het Vervoer.
 - Regiotaxi Utrecht (RTU) in 2019 + 5% ten opzichte van 2018
 - Regiotaxi Eemland-Heuvelrug (RTEH) Regiotaxi Utrecht + 3% ten opzichte van 2018
 - Corona heeft het gebruik negatief beïnvloed
 - 2020 45,8% minder dan 2019 RTU
 - 2020 41,9% minder dan 2019 RTEH
 - 2020 44,6 minder dan 2019 gehele RT**
 - 2021 36% minder dan 2019 RTU
 - 2021 41,2% minder dan 2019 RTEH
 - 2021 37,6% minder dan 2019 gehele RT**
 - In 2022 lijkt het gebruik zich iets te herstellen. 28,1 % minder t.o.v. 2019 RTU en 31,2% minder t.o.v. 2019 RTEH. 29% minder t.o.v. 2019 gehele RT. Wel zijn er regionale verschillen waar te nemen.

PROGRAMMA VAN EISEN

REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 WMO-VERVOER EN OV-VANGNETVERVOER

- Landelijk zien we een stijging van het aantal 65-plussers (2015: 3,1 miljoen, 2040: naar verwachting 4,8 miljoen). In de provincie Utrecht zien we een evenredige groei. We verwachten bij gelijkblijvend pallet aan mobiliteitsoplossingen dat de trendmatige groei in de vraag naar Wmo-vervoer -die we sinds 2018 constateren-, zal continueren.
- De Rijksoverheid wil ouderen helpen om in hun vertrouwde omgeving zelfstandig oud te worden, met een goede kwaliteit van leven. Dit staat in het Rijksprogramma Langer Thuis. Onze verwachting is dat de vraag naar Wmo-vervoer hierdoor toeneemt c.q. zeker niet afneemt.

2 PROGRAMMA VAN EISEN PERCEEL 1, 2, 3, 4 EN 5

2.1 Reizigers

2.1.1 Reizigers

Regiotaxi Utrecht mag in het kader van het Wmo-vervoer en OV-Vangnetvervoer gebruikt worden door de volgende reizigersgroepen:

- Wmo-reizigers: personen die op basis van een gemeentelijk besluit voor Wmo-vervoer tegen gereduceerd Tarief gebruik mogen maken van Regiotaxi Utrecht voor verplaatsingen in de directe woon- en leefomgeving;
- OV-Vangnetreizigers: iedereen die van Regiotaxi Utrecht gebruik wenst te maken.
- Iedereen die op een later tijdstip door een van de gemeenten toegelaten wordt als een Doelgroep van het Wmo-vervoer.

Toelichting Wmo-reizigers: Gemeenten hebben op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) de verplichting inwoners met een mobiliteitsbeperking te ondersteunen of bij te dragen aan participatie en zelfredzaamheid, zodat dat zij kunnen deelnemen aan het maatschappelijk verkeer. Op basis van een onderzoek bepalen gemeenten of een aanvrager in aanmerking komt voor een vervoersvoorziening in de vorm van een Wmo-Vervoerspas voor Regiotaxi Utrecht. Zij zijn vervoergerechtigden en worden in het Programma van Eisen aangeduid als 'Wmo-reiziger'.

De Opdrachtgever behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om gedurende de looptijd van de Overeenkomst Doelgroepen nader te definiëren, toe te voegen dan wel uit te sluiten, mits dit niet leidt tot een wezenlijke wijziging.

2.1.2 Oneigenlijk gebruik Wmo-vervoer Regiotaxi Utrecht

Oneigenlijk gebruik betreft het gebruik van het Wmo-vervoer per Regiotaxi Utrecht voor Vervoer waarvoor aanspraak kan worden gemaakt op een andere voorziening of financiering op grond van een wettelijke regeling (anders dan de Wmo) of contractuele afspraken. Zo is het Wmo-vervoer binnen Regiotaxi Utrecht niet bedoeld voor het Vervoer van Reizigers die gebruik kunnen maken van andere vervoerregelingen of contractuele afspraken.

Voorbeelden hiervan zijn: zittend ziekenvervoer op grond van de Regeling Zittend Ziekenvervoer, Vervoer van en naar dagbesteding op grond van de Wmo 2015, vervoer in het kader van de Wet langdurige zorg (Wlz), leerlingenvervoer op grond van onderwijswetgeving, jeugdhulpvervoer op grond van de Jeugdwet en/of Vervoer op grond van de Participatiewet. Deze vervoerregelingen maken, met uitzondering van afzonderlijke afspraken, geen deel uit van het Wmo-vervoer van Regiotaxi Utrecht.

De Vervoerder heeft richting de Opdrachtgever een signalerende functie ten aanzien van het Oneigenlijk gebruik van Regiotaxi Utrecht, maar moet aangenomen ritten altijd uitvoeren. Opdrachtgever verwacht van de Vervoerder een proactieve houding ten aanzien van het beperken van Oneigenlijk gebruik. Bijvoorbeeld als er structureel door een Wmo-reiziger in de ochtend en eind van de middag naar of van een locatie voor dagbesteding, dagopvang of werkplek wordt gereisd.

2.1.3 Specifieke opties voor Wmo-reizigers en OV-Vangnetreizigers

Voor Wmo-reizigers en of OV-Vangnetreizigers geldt een aantal specifieke opties ten aanzien van het Vervoer waarvoor de Vervoerder passend Vervoer moet leveren.

Het gaat om zogeheten reizigerskenmerken zoals vastgelegd in het Woordenboek Reizigerskenmerken. Partijen in een vervoerperceel zijn vrij in de keuze van Kenmerken uit het woordenboek die zij aan een Reiziger kunnen toekennen. De Kenmerken die aan een Reiziger worden toegekend, worden vastgelegd in het Pashouderbestand.

Een van de Kenmerken die aan een Wmo-reiziger kan worden toegekend, betreft 'individueel Vervoer'. In paragraaf 2.9.6 is weergegeven welke vergoeding de Vervoerder hiervoor ontvangt, deze toeslag geldt alleen voor individueel Vervoer.

Hieronder volgt een opsomming en nadere beschrijving van een aantal veelvoorkomende Kenmerken die aan Reizigers kunnen worden toegekend.

2.1.3.1 Medische begeleiding

Verplichte Medische begeleiding: begeleider die naar oordeel van de gemeente met de Wmo-reiziger mee moet reizen omdat daartoe een medische en/of verzorgende noodzaak is vastgesteld door de gemeente. Indien dit Kenmerk is afgegeven, kan en mag de Wmo-reiziger niet alleen reizen vanwege medische gronden. De medisch begeleider is ten minste 12 jaar en in staat om de Wmo-reiziger adequaat te begeleiden tijdens de rit en mag geen rolstoelgebruiker zijn. De medisch begeleider stapt op hetzelfde adres in en uit als de Reiziger die hij begeleidt. De medisch begeleider betaalt geen Reizigersbijdrage en zijn rit is niet Declarabel.

2.1.3.2 Sociale begeleider

Een Wmo-reiziger is gerechtigd om één zogenaamde sociale begeleider mee te nemen. Deze sociale begeleider, die samen met een Wmo-reiziger reist vanaf hetzelfde opstapadres naar dezelfde bestemming en met dezelfde reservering is geboekt, betaalt dezelfde Reizigersbijdrage als de Wmo-reiziger.

PROGRAMMA VAN EISEN

REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 WMO-VERVOER EN OV-VANGNETVERVOER

De Reizigersbijdrage die deze sociale begeleider betaalt (gelijk aan de Reizigersbijdrage van de geïndiceerde Reiziger), komt de Vervoerder en niet de betreffende Opdrachtgever toe. De Vervoerder brengt voor het vervoeren van de sociale begeleider geen extra kosten in rekening, dus zijn rit is niet Declarabel bij de Opdrachtgever.

2.1.3.3 OV-begeleiderskaart

De OV-begeleiderskaart is niet geldig voor Wmo-reiziger, hier geldt het Kenmerk 'Medische begeleiding'. Een OV-Vangnetreiziger die in het bezit is van een OV-begeleiderskaart is gerechtigd om één begeleider gratis mee te nemen. De OV-begeleiderskaart is bedoeld voor Reizigers die niet zonder persoonlijke begeleiding kunnen reizen. Die begeleider betaalt geen Reizigersbijdrage en zijn rit is niet Declarabel. Een kopie van deze kaart dient getoond te worden aan de chauffeur.

2.1.3.4 Assistentiehonden en andere (huis)dieren

Een Assistentiehond is een aangelijnde hond die de Reiziger hulp biedt vanwege zijn/haar beperking. Assistentiehonden zoals Soho-, en blindengeleidehonden, als zodanig geregistreerd en herkenbaar, kunnen gratis meereizen met een betalende Reiziger. De Vervoerder brengt de Opdrachtgever hier geen kosten voor in rekening. Kleine (huis)dieren zijn toegestaan in de voertuigen van Regiotaxi Utrecht onder de strikte voorwaarde dat het (huis)dier op schoot en/of in een kleine (hand)tas meegenomen wordt.

2.1.3.5 Hulpmiddelen en bagage

Het Vervoer is toegankelijk voor Reizigers met verschillende Hulpmiddelen. In beginsel is één hulpmiddel toegestaan, een eventueel tweede hulpmiddel mag mee als bagage. Het meenemen van Hulpmiddelen is gratis. Handbagage mag gratis mee, mits dit bij de reservering door de Reiziger is aangemeld. Hiervoor geldt dat een Reiziger maximaal 2 tassen mag meenemen. Het totaalgewicht van de bagage mag niet meer dan 25 kg zijn. De chauffeur moet altijd aanbieden de bagage te dragen en in- en uit te laden. Indien de Reiziger in een rolstoel reist kan hij geen scootmobiel meenemen. Indien de Reiziger met een scootmobiel reist kan hij geen rolstoel meenemen.

De volgende Hulpmiddelen mogen niet mee met Regiotaxi Utrecht:

- Fiets;
- Driewieler;
- Vastframe handbike;
- Losgekoppelde Rolstoelmotor, tenzij deze naar het oordeel van Vervoerder veilig vervoerd kan worden;
- Ligbedden.

In overleg tussen Vervoerder en Opdrachtgever kunnen Hulpmiddelen in deze lijst worden toegevoegd of worden verwijderd.

2.1.3.6 Type voertuig/Vervoer

Kenmerken die het type voertuig of Vervoer betreffen zijn:

- altijd Vervoer per personenauto;
- altijd Vervoer per taxi (rolstoel)bus;
- altijd individueel Vervoer;
- altijd voorin zitten;
- altijd in een taxibus vervoeren;

2.1.4 Kinderen

Kinderen jonger dan 12 jaar mogen niet zonder begeleiding reizen met Regiotaxi Utrecht. Als zij Wmo-reiziger zijn dan wordt het Kenmerk voor verplichte Medische begeleiding toegekend.

Maximaal 2 kinderen tot 4 jaar, mits begeleid door een betalende passagier van 12 jaar of ouder, betalen géén Reizigersbijdrage als zij niet behoren tot een door de Opdrachtgever aangegeven Doelgroep.

Er geldt een maximum van 2 minderjarige kinderen (tot 4 jaar) per betalende Wmo-reiziger ouder dan 12 jaar. Deze kinderen betalen dezelfde ritbijdrage als de Wmo-reiziger en de rit is Declarabel voor de Vervoerder. Indien er meer dan 2 kinderen van 4 jaar of ouder meereizen, dan wordt kind 3, 4 en verder gezien als OV-vangnetreiziger en betaalt dan de geldende Reizigersbijdrage voor het OV-Vangnetvervoer (zie Bijlage 4). De ouders en/of verzorgers van kinderen zijn er zelf verantwoordelijk voor dat het Vervoer plaatsvindt in een wettelijk goedgekeurd kinderzitje, dan wel met andere voorzieningen die wettelijk zijn voorgeschreven.

2.1.5 Vervoerspas

Alle Wmo-reizigers zijn in het bezit van een geldige Wmo-Vervoerspas. Deze passen worden aangevraagd door de gemeente en geleverd door een door het Contractmanagement Bureau daarvoor aangewezen partij. Alleen natuurlijke personen kunnen in het bezit komen van een Wmo-Vervoerspas. Voor een nieuwe Wmo-reiziger geldt dat de eenmalige aanschafkosten van de Wmo-Vervoerspas en de verzending daarvan voor rekening van de Wmo-reiziger zijn.

Bij verlies- en of diefstal dient een nieuwe pas verstrekt te worden aan de Wmo-reiziger. Ook deze kosten zijn voor rekening van de Wmo-reiziger. Het Contractmanagement Bureau is verantwoordelijk voor het innen en de administratieve afwerking richting Wmo-reiziger.

Een Wmo-reiziger mag zonder Wmo-Vervoerspas niet reizen. De Opdrachtgever en de Vervoerder benadrukken bij deze Reizigers dat zij hun pas mee moeten nemen. Ook worden zij er op gewezen dat ze gevraagd kunnen worden dat ze hun identiteitsbewijs kunnen tonen.

Voor OV-Vangnetreizigers is een Vervoerspas niet verplicht maar wel gewenst uit efficiencyoverwegingen. OV-Vangnetreizigers kunnen deze pas aanvragen bij het Contractmanagement Bureau. Dit bureau is ook verantwoordelijk voor het innen van de eenmalige bijdrage en de administratieve afwerking richting de OV-Vangnetreiziger. Alleen natuurlijke personen kunnen in het bezit komen van een OV-Vangnet-Vervoerspas.

PROGRAMMA VAN EISEN

REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 WMO-VERVOER EN OV-VANGNETVERVOER

De Vervoerspas van Wmo-reizigers en OV-Vangnetreizigers is voorzien van het Regiotaxi Utrecht-logo, naam Reiziger, pasnummer, telefoonnummer Ritreservering, telefoonnummer klantenservice en telefoonnummer Klachtenmeldpunt. De magneetstrip op de Vervoerspas wordt gebruikt voor de registratie en vastlegging van de rit- en reizigersgegevens in het voertuig en de administratieve verwerking van de rit. Tijdens de implementatie waarborgen het Contractmanagement Bureau en de Vervoerder door overleg en testen dat de uitgegeven passen compatibel zijn met hun Uitleessysteem. Bij de Gunningcriteria wordt Vervoerder gevraagd om aan te geven hoe het uitlezen verder wordt ontwikkeld.

Als onderdeel van de implementatie krijgen alle actieve Pashouders een nieuwe Vervoerspas toegestuurd door het Contractmanagement Bureau. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Opdrachtgever.

2.1.6 Gegevens Pashouder

Alle Wmo-reizigers beschikken over een Wmo-Vervoerspas. Het Contractmanagement Bureau contracteert een Pasleverancier die verantwoordelijk is voor het beheer van de gegevens van de Reizigers. De Vervoerder dient een koppeling te realiseren met de database van de Pasleverancier, zodat zij op ieder moment in haar boekingssoftware beschikt over de NAW-gegevens van Pashouders, inclusief de Kenmerken die voor het Vervoer aan een Reiziger zijn toegekend.

De Vervoerder dient de gegevens van de Pasleverancier die betrekking hebben op reeds geboekte ritten of andere beheergegevens Realtime te verwerken in het eigen boekingssysteem.

2.1.7 Reizigersgroepen en declarabiliteit

In Bijlage 4 treft u een overzicht met reizigersgroepen en declarabiliteit.

2.2 Reismogelijkheden

De reismogelijkheden die in deze paragraaf worden genoemd moeten in een geautomatiseerd systeem worden verwerkt door Vervoerder. De Vervoerder toetst bij aanname van de rit of de rit voldoet aan de eisen met betrekking tot het Vervoergebied en de reismogelijkheden. Hieronder is beschreven wat de spelregels zijn. Uitsluitend ritten die voldoen aan de gestelde specificaties worden door de Vervoerder uitgevoerd.

2.2.1 Vervoergebied

Regiotaxi Utrecht is gebaseerd op een systeem van ritkilometers op basis van postcode en huisnummer. Het aantal te bereizen kilometers wordt bepaald via de kortste route op basis van de laatste versie van het softwareprogramma Easy Travel (voor instellingen (zie paragraaf 2.6.9).

Een Reiziger mag per geboekte rit maximaal 25 kilometer reizen tegen de voor hem geldende Reizigersbijdrage, waarbij het vertrek- of aankomstadres binnen het totale Vervoergebied Regiotaxi Utrecht 2024-2028 dient te liggen.

Wanneer een Reiziger verder dan 25 km wil reizen dan zijn de meerdere kilometers tegen commercieel Tarief en voor kosten van die Reiziger. Er geldt een maximum van 10 km aan het reizen tegen het commerciële Tarief.

2.2.2 Puntbestemmingen

Gemeenten kunnen één of meerdere zogenaamde Puntbestemmingen definiëren. Dat is een bestemming met een reikwijdte van meer dan 25 kilometer waar Wmo-reizigers uit de betreffende gemeente naar toe kunnen reizen tegen de voor hen geldende Reizigersbijdrage. Het is niet toegestaan om een rit te boeken tussen twee Puntbestemmingen. In Bijlage 18 is per gemeente aangegeven welke Puntbestemmingen bij de start van toepassing zijn voor alle Wmo-reizigers van de betreffende gemeente. Het staat gemeenten vrij om hier in de loop van het contract bestemmingen aan toe te voegen of te schrappen. Alleen in uitzonderingsgevallen kan de Opdrachtgever individuele Puntbestemmingen benoemen.

2.3 Data-uitwisseling

De data-aanlevering tussen de Vervoerder en Contractmanagement Bureau dient plaats te vinden op basis van XML (eXtensible Markup Language) via XSS (Cross side scripting). Alle datagegevens van iedere rit dienen Realtime vanuit het voertuig aan het Contractmanagement Bureau te worden aangeleverd en mogen na verzending/afsluiting van de rit niet meer aangepast worden. De data dienen uitgewisseld te worden via een beveiligde verbinding, dit betreft de boekingsinformatie en de Statusmeldingen. De data- uitwisseling dient in overeenstemming te zijn met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving c.q. de AVG. Hiertoe wordt een Verwerkersovereenkomst gesloten tussen Opdrachtgever/Contractmanagement Bureau en Vervoerder.

Opdrachtgever is en blijft te allen tijde eigenaar van alle data.

2.3.1 Dataprotocol

Vervoerder moet zich conformeren aan het Dataprotocol dat voorgeschreven gaat worden door het Contractmanagement Bureau. Het huidige protocol is een voorbeeld. Dit is wat Opdrachtgever in ieder geval terug wil zien. Na gunning wordt het Dataprotocol definitief vastgesteld.

Het Dataprotocol regelt de wijze waarop alle gegevens die te maken hebben met de rituitvoering dienen te worden aangeleverd.

Het Contractmanagement Bureau maakt gebruik van een eigen datasysteem waarin de Vervoerder de data moet aanleveren. De eventuele kosten voor een koppeling tussen Vervoerder en het datasysteem komen tot een maximum van € 3000,- voor de rekening van Opdrachtgever.

De Vervoerder kent aan elke rit een uniek nummer toe en stuurt dit mee naar het Contractmanagement Bureau.

2.3.2 Uitbreiding van informatiegegevens gedurende looptijd contract

Het staat Opdrachtgever vrij om aanvullingen c.q. wijzigingen aan te brengen in het Dataprotocol. De Vervoerder(s) zijn verplicht hieraan mee te werken. Opdrachtgever en Vervoerder(s) treden in overleg over o.a. de implementatie hiervan. Kleine aanpassingen/uitbreidingen dienen binnen 1 maand na verzoek van de Opdrachtgever te zijn geoperationaliseerd tenzij hiervoor schriftelijk een andere termijn is afgesproken.

2.3.3 Informatiestandaard

Er zijn meerdere ontwikkeltrajecten gaande om in de toekomst te voorzien in MaaS concepten (Mobility as a Service), om ketenreizen beter mogelijk te maken en om reizen en reisadviezen af te stemmen op een specifiek reizigersprofiel. Wanneer in het kader hiervan een landelijk gedragen set van afspraken omtrent berichtenverkeer en koppelvlakken ontstaat is de Vervoerder verplicht mee te werken om op verzoek van de Opdrachtgever/Contractmanagement Bureau over te gaan tot invoering daarvan. Als het gaat om wijzigingen waarbij van de Vervoerder wordt gevraagd om door te ontwikkelen, treden Opdrachtgever en Vervoerder in overleg. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om hiervoor een aanvullende opdracht te verstrekken op basis van een open kostprijscalculatie.

Een voorbeeld kan zijn de Coalitie Iedereen Mobiel-Architectuur: een digitaal overzicht van standaarden, randvoorwaarden en criteria voor het ontwikkelen en toepassen van CIM-applicaties inclusief bijbehorende CIM-koppelvlakken.

Vervoerder werkt met Reizigerskenmerken zoals vastgelegd in het Woordenboek Reizigerskenmerken. Partijen in een vervoerperceel zijn vrij in de keuze van kenmerken uit het woordenboek die zij aan een Reiziger kunnen toekennen. De kenmerken die aan een Reiziger worden toegekend, worden digitaal vastgelegd.

2.3.4 Gps-toelevering

Alle gevraagde gps-gegevens moeten aangeleverd worden volgens het Wgs84 decimale graden stelsel. Daarbij moet altijd de Latitude (6 cijfers achter de punt) en de Longitude (6 cijfers achter de punt) worden weergegeven. Er mag geen gebruik gemaakt worden van de komma in plaats van de punt.

- De Latitude (noorderbreedte) moet liggen tussen 50.000000 en 54.000000;
- De Longitude (oosterlengte) moet liggen tussen 3.000000 en 8.000000.

Voorbeeld: decimale breedtegraad (lat) en lengtegraad (long) Provinciehuis Utrecht, Archimedeslaan 6, Utrecht: 52.0945796 5.1532049.

Opmerking: Indien Vervoerder gebruikt maakt van een andere gps-weergave, moet de Vervoerder zelf zorg dragen voor een correcte omrekening naar Wgs84 en voor de juiste aanlevering zoals hierboven omschreven.

Het Contractmanagement Bureau houdt hierbij geen rekening met foutmarges. Het Contractmanagement Bureau behoudt zich het recht voor om zelf op locatie de juiste gps- positie vast te stellen.

2.3.5 Statusmeldingen

De Vervoerder(s) leveren de uitvoeringsgegevens, middels zogenaamde Statusmeldingen, Realtime vanuit de voertuigen aan de Opdrachtgever/Contractmanagement Bureau.

In Bijlage 5 zijn de te gebruiken Statusmeldingen weergegeven. De Statusmeldingen zijn omschreven, waarbij ook wordt vermeld met welke gegevens de Statusmeldingen gegenereerd moeten worden. Alle meldingen dienen op moment van gebruik Realtime aan het Contractmanagement Bureau aangeleverd te worden. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om tijdens de implementatieperiode en gedurende het contract Statusmeldingen te herzien, aan te vullen of te schrappen.

Opdrachtgever accepteert bij een aantal Statusmeldingen geen overschrijvingen van de Vervoerder. Dat wil zeggen dat een éénmaal aangeleverde melding, niet nog een keer door de Vervoerder gestuurd mag worden. Het gaat om de volgende Statusmeldingen uit Bijlage 5: '8 gebruiker ingestapt', '9 gebruiker uitgestapt', '10 Loosmelding' en '12 geannuleerd door Vervoerder'. Alleen als Statusmelding '11 Loosmelding ongedaan maken' gebruikt is na een Loosmelding, dan mogen bij die rit de gegevens alsnog aangeleverd worden.

De Vervoerder dient alle verzamelde rit data, van iedere individuele rit, Realtime vast te leggen nadat de Vervoerder de volgende Statusmeldingen Realtime aan het Contractmanagement Bureau heeft doorgestuurd: '1 ontvangstbevestiging rit', '2 rit niet geaccepteerd', '3 ontvangstbevestiging wijziging', '8 gebruiker ingestapt', '9 gebruiker uitgestapt', '10 Loosmelding' en '12 geannuleerd door Vervoerder'.

2.3.6 Datatoelevering

De Opdrachtgever gaat ervan uit dat alle voor Regiotaxi Utrecht in te zetten voertuigen beschikken over data-apparatuur. Alle ritten dienen dan ook aangeleverd te worden met geautomatiseerd gelogde in- en uitstaptijden, gps-posities, Statusmeldingen etc.

De Opdrachtgever realiseert zich dat er incidenteel sprake kan zijn van niet functionerende data-apparatuur of problemen in de verzending. De Opdrachtgever accepteert maximaal 5% Niet-dataritten (op maandbasis). Een Niet-datarit is een rit waar geen of onvolledige geautomatiseerd gelogde gegevens van beschikbaar zijn. Een dergelijke rit moet verantwoord kunnen worden via (elektronische) rittenstaten. Van een rit moeten minimaal de geautomatiseerd gelogde in- en uitstaptijd met de bijbehorende gps-posities en Statusmeldingen aanwezig zijn om als data rit beschouwd te worden.

Ritten waarbij op basis van de data twijfel bestaat over de in- en/of uitstaptijd worden als Niet-datarit aangemerkt.

Daarmee worden deze buiten de bonus-Malus regeling gehouden, maar tellen wel mee bij het percentage Niet-dataritten. Niet-dataritten die buiten de 5% toegestane Niet-dataritten vallen, worden niet vergoed (kortingspercentage op factuur).

2.4 Ritaanvraag en centrale

2.4.1 Aanvraag ritten

Voor het vervoersysteem wordt uitgegaan van een vraagafhankelijk concept.

Dit betekent dat de ritten door de Reiziger bij de Vervoerder aangemeld moeten worden, per telefoon of internet c.q. App. Ritten die voldoen aan de spelregels van het systeem mogen nimmer worden geweigerd. Een rit moet door de Reiziger aangevraagd worden en derhalve ook traceerbaar aan de Reiziger toe te wijzen zijn.

De Vervoerder neemt de Ritreserveringen op in daartoe geschikte software. De Vervoerder dient bij het aannemen van ritten rekening te houden met de eisen die gesteld zijn aan het Vervoer.

De communicatie tussen Reiziger en de Vervoerder moet van dien aard zijn dat alle aspecten van de rit besproken zijn. Als afsluiting deelt de medewerker altijd minimaal de volgende zaken mee aan de besteller van de rit: tijdstip vertrek (en aankomst bij een rit met een opgegeven aankomsttijd), vertrek- en aankomstadres, de ritkosten en alle vermelde indicaties. Verder geeft de medewerker de Reiziger de hoogte door van het resterende Kilometerbudget, indien de gemeente een Kilometerbudget hanteert.

Na voltooiing van de telefonische reservering herhaalt de medewerker de geregistreerde reservering aan de persoon die reserveert en vraagt na afloop daarvan of de gegevens correct zijn. De medewerker vraagt aan de persoon die reserveert of er nog meer reserveringen gewenst zijn en boekt deze naar wens van de persoon.

2.4.2 Ritaanname

- Voor de aanvraag van ritten Wmo-vervoer en OV-Vangnetvervoer is één telefoonnummer beschikbaar welke op basis van de woonplaats van de Reiziger wordt gekoppeld aan de juiste Vervoerder. Dit wordt ook zo op de website Regiotaxi Utrecht vermeld en eventueel in de te ontwikkelen App(s). Opdrachtgever wil uitwisseling van ritten tussen Percelen mogelijk maken. Vervoerders dienen hier een medewerking aan te verlenen. Dit telefoonnummer is in eigendom van de Opdrachtgever.
- Alle kosten die gemoeid zijn met het in stand houden van bovenstaand nummer (behoudens het nummer ten behoeve van de klachtenregistratie, zoals bijvoorbeeld abonnementen, onderhoud, storingen e.d. komen geheel voor rekening van de Opdrachtgever.
- De vervoerder stelt een telefoonnummer beschikbaar waar voor het desbetreffend perceel de ritten naar doorgeschakeld worden. Alle kosten die gemoeid zijn met het in stand houden van bovenstaand nummer (behoudens het nummer ten behoeve van de klachtenregistratie,

zoals bijvoorbeeld abonnementen, onderhoud, storingsen e.d. komen geheel voor rekening van de Vervoerder.

- Ritreservering is ook met andere technieken mogelijk, onder andere e-mail, App/internet, teksttelefoon (voor doven en slechthorenden).
- De Reiziger krijgt direct een medewerker aan de lijn, die zowel de ritaanvraag als een informatieaanvraag kan verwerken.
- De Opdrachtgever kan toestemming geven voor het tijdelijk geven van een informatieboodschap aan Reizigers voordat de Reiziger een medewerker aan de lijn krijgt. Denk hierbij aan informatie over het reserveren tijdens feestdagen.
- De gesprekskosten voor de Reiziger mogen niet meer bedragen dan het lokale telefoontarief of de gebruikelijke mobiele gesprekskosten.
- Na afloop van de Overeenkomst of na beëindiging van de Overeenkomst wordt het telefoonnummer direct beschikbaar gesteld en zonder kosten overgedragen aan de Opdrachtgever.

2.4.3 Wachttijden

De gemiddelde Wachtijd per maand van inkomende telefoongesprekken bedraagt bij het aanvragen van een rit of bij een informatieaanvraag niet meer dan 30 seconden. Hierop is een malusregeling van toepassing (zie Bijlage 6. Onder Wachtijd wordt verstaan: de tijd die verstrijkt tussen de verbinding die tot stand komt en het feitelijke telefonische contact met een medewerker van de centrale. De verbinding dient direct tot stand gebracht te worden na de eerste beltoon. Indien de Opdrachtgever een pre-bericht toestaat, dan treden Vervoerder en Opdrachtgever in overleg over het vaststellen van de wachttijd. De Vervoerder dient door middel van data aan te tonen dat de Wachtijd daadwerkelijk niet meer dan gemiddeld 30 seconden is geweest over de afgelopen maand. Deze data dienen maandelijks bij de factuur te worden aangeboden.

2.4.4 Internet

De Vervoerder dient via internet bereikbaar te zijn voor ritaanvragen en informatieaanvragen. De Vervoerder draagt hiervoor zorg voor een beveiligde, toegankelijke webapplicatie. Via deze webapplicatie moet iedere Reiziger een of meerdere ritten kunnen reserveren. Het online reserveringsformulier dient toegankelijk te zijn voor Wmo-reizigers en OV-Vangnetreizigers. De Vervoerder dient deze internetfunctionaliteit te realiseren en uiterlijk zes (6) weken voor de start van het Vervoer gereed en werkend te hebben.

2.4.5 App/webapplicatie

De Vervoerder is digitaal bereikbaar voor rit- en informatieaanvragen en dient een App voor op een mobiele telefoon en tablet aan te bieden of zo nodig te ontwikkelen welke bij aanvang van de Overeenkomst volledig operationeel is (geschikt voor iOS en Android). Via een App/webapplicatie biedt de opdrachtnemer ook de mogelijkheid om ritten te reserveren en informatie te verstrekken aan de Reiziger. De App/webapplicatie dient dusdanig te zijn ingericht (responsive) dat deze zowel via een desktop alsook via een smartphone en/of tablet makkelijk toegankelijk is. De

App/webapplicatie dient hardware en besturingssysteem onafhankelijk te zijn waardoor deze bruikbaar is op alle mogelijke hedendaagse platforms.

De App/webapplicatie die wordt aangeboden dient tenminste over de onderstaande functionaliteiten te beschikken zodat het in ieder geval mogelijk is voor de Reiziger om:

- Een of meer ritten te reserveren of te annuleren. (Bij een digitale reservering/ annulering ontvangt de Reiziger per ommegaande een bevestiging van de reservering(en)/annulering via de App en/of webapplicatie of zo nodig per e-mail, gratis sms, pop-up bericht).
- Het kunnen inzien van gegevens van de ritaanvraag zoals: ritdatum, ophaal, - en afleveradres, ritafstand in kilometers, aantal personen, terugbelnummer, Reizigersbijdrage alvorens de rit definitief geboekt wordt.
- Het kunnen inzien van de gegevens van de actuele rit zoals, ETA, ophaal, - en afleveradres, ritafstand in kilometers, aantal personen, terugbelnummer, Reizigersbijdrage.
- Het kunnen inzien en downloaden van alle historische ritten (vanaf start Overeenkomst op 1 januari 2024) over een door de Reiziger zelf in te stellen periode.
- Het kunnen melden van een compliment of klacht over de rit/Ritreservering. De melding moet binnenkomen bij het Klachtenmeldpunt.

Met betrekking tot de aan te bieden App/webapplicatie geldt dat na gunning wordt bekeken of extra service door middel van pushberichten door de Vervoerder kunnen worden uitgevoerd. Ook zal worden bekeken hoe de diverse onderdelen van de Ritbestelling opgenomen kunnen worden (denk aan alternatieve Vertrektijd, verwachte aankomsttijd voertuig bij Reiziger, en eventueel een OV-advies/mobiliteitsadvies etc.).

2.4.6 Vertrektijd en aankomsttijd

Er kunnen meerdere ritten tegelijk in één telefoongesprek worden gereserveerd. De Reiziger kan op twee manieren een rit reserveren:

- Door het aangeven van het gewenste Vertrektijdstip. De Reiziger wordt tussen een kwartier vóór en een kwartier na het gewenste Vertrektijdstip opgehaald;
- Door het aangeven van het gewenste aankomsttijdstip (alleen voor prioriteitsritten).

Prioriteitsrit

Een speciale vorm van ritten met een opgegeven aankomsttijd zijn de zogenaamde prioriteitsritten. Ritten met de volgende bestemmingen worden aangeduid als prioriteitsritten:

- Rit naar een begrafenis of crematie;
- Rit naar een burgerlijke en/of religieuze huwelijksvoltrekking;

De Vervoerder geeft prioriteitsritten een aparte status mee zodat duidelijk is dat er sprake is van een Prioriteitsrit. Bij een dergelijke rit wordt een Reiziger op zijn vroegst 15 minuten en 00 seconden voor de gegarandeerde aankomsttijd en nooit later dan de gegarandeerde aankomsttijd afgezet op de bestemming. Bij een Prioriteitsrit geeft de Vervoerder het vroegste ophaaltijdstip aan en vermeldt dat de Reiziger ook later opgehaald kan worden.

PROGRAMMA VAN EISEN

REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 WMO-VERVOER EN OV-VANGNETVERVOER

	Prioriteitsrit	Groepsritten
Vooraanmeldtijd	24 uur	24 uur
Marge vóór gewenste aankomsttijd	15 tot 0 minuten	15 tot 0 minuten
Waar naar toe	Begrafenis, crematie en burgerlijke en/of religieuze huwelijksvoltrekking.	Overal (< 25 km)
Extra toeslag Reiziger	Geen	Geen
Extra vergoeding Vervoerder	Geen	Geen

Tabel 1 Verschillen Prioriteitsrit/groepsritten

2.4.7 Vooraanmeldtijd

Opdrachtgever zal in de informatie naar de Reiziger vragen om ritten zo vroeg mogelijk aan te melden. Er geldt een verkorte Vooraanmeldtijd van 30 minuten vanaf sommige ziekenhuizen naar bestemmingen binnen het Vervoergebied. Deze punten worden dan in overleg tussen Vervoerder en Opdrachtgever vastgesteld op basis van praktijkaantallen en via de website van Regiotaxi Utrecht gecommuniceerd. Een verkorte Vooraanmeldtijd vanaf een bepaalde bestemming kan alleen ingesteld worden na goedkeuring van de Opdrachtgever. Na goedkeuring van Opdrachtgever heeft de Vervoerder 4 weken de tijd om dit in te regelen.

De volgende vooraanmeldtijden gelden voor zowel de telefonische Ritbestellingen als de reserveringen via internet en App.

Hoe lang tevoren bestellen	Soort rit
30 minuten	Rit vanaf ziekenhuizen binnen het interne Vervoergebied.
1 uur	Ritten met een opgegeven Vertrektijd niet zijnde ritten vanaf ziekenhuizen, groepsritten of Prioriteitsritten.
4 uur	Ritten van- en naar Puntbestemmingen buiten het interne Vervoergebied en ritten waarbij men gegarandeerd wil zijn van de gevraagde Vertrektijd
Vóór 21 december 20:00 uur	Ritten 1 ^e en 2 ^e kerstdag
24 uur	Groepsritten en Prioriteitsritten

Tabel 2 Vooraanmeldtijden per ritsoort

2.4.8 Uitwisseling informatie Reiziger naar Vervoerder

De communicatie met de Reiziger vindt in principe plaats door de Vervoerder. Indien een Reiziger belt naar de Vervoerder over een actuele ruitvoering, raadpleegt de Vervoerder de Statusmeldingen in het registratiesysteem en informeert de Reiziger over de ritstatus.

Wanneer de Reiziger de tweede keer belt, wordt de Reiziger gevraagd of deze wil wachten of de rit wil annuleren. In het laatste geval mag de Reiziger een particuliere taxi bellen op kosten van de Vervoerder. De Reiziger dient via de klachtafhandeling een bon van de particuliere taxirit te overleggen. De Reiziger wordt hierover geïnformeerd door de telefonist.

Wanneer de Reiziger zich meldt bij de Vervoerder en de rit blijkt loos gemeld, wordt door de Vervoerder aan de Reiziger aangeboden om direct een nieuwe rit te boeken. De Vervoerder moet de Reiziger zo snel mogelijk ophalen, maar altijd binnen 45 minuten.

2.4.9 Fouten in de opties

Wanneer de Vervoerder komt voorrijden met een verkeerd voertuig omdat dit niet juist in het Pashouderbestand is vastgelegd, dan dient de Vervoerder de Reiziger hierop te wijzen. De Vervoerder mag dit onder voorbehoud aanpassen, maar moet dit wel aan de opdracht gevende gemeente melden en om akkoord vragen.

Wanneer de Vervoerder komt voorrijden met een verkeerd voertuig omdat Hulpmiddelen niet goed geregistreerd zijn bij de pas of bij de Ritgegevens meldt de Vervoerder dit aan Opdrachtgever. De Vervoerder boekt een nieuwe rit met de juiste gegevens op 30 minuten. De Vervoerder dient vervolgens zo snel als mogelijk, maar in ieder geval binnen 45 minuten een passend voertuig te laten voorrijden.

Wanneer de Reiziger structureel een hulpmiddel gebruikt dat niet geregistreerd staat, geeft de Vervoerder dat eveneens door aan Opdrachtgever. De Vervoerder mag dit dan tijdelijk aanpassen in reeds geboekte ritten om de dienstverlening niet te frustreren (niet met terugwerkende kracht voor al uitgevoerde/gefactureerde ritten). De Vervoerder geeft de benodigde informatie dus direct door aan de Opdrachtgever zodat deze de informatie juist kan laten verwerken in het passenbestand door de betreffende gemeente.

2.4.10 Centrale van de Vervoerder

Voor een efficiënte exploitatie van het systeem beschikt de Vervoerder over één centraal punt waarmee de communicatie tussen Reizigers en Vervoerder plaatsvindt. Indien de Vervoerder gebruik maakt van Onderaannemers, dient deze ervoor te zorgen dat de heen- en weerbeweging van informatie, Realtime, vlekkeloos en controleerbaar voor de Opdrachtgever verloopt. Daarnaast dient de door de Opdrachtgever gewenste rit data Realtime uit de voertuigen beschikbaar te worden gesteld volgens het vastgestelde format (Dataprotocol). De Opdrachtgever en de Reiziger dienen geen hinder te ondervinden van het feit dat er een of meer Onderaannemers zijn. De Opdrachtgever kent slechts één contactpunt: de Hoofdaannemer die de Overeenkomst als Vervoerder heeft gesloten.

2.4.11 Bereikbaarheid centrale van de Vervoerder

De centrale van de Vervoerder is voor Wmo- reizigers en OV-Vangnetreizigers direct bereikbaar op één apart beschikbaar telefoonnummer en er is ook één apart telefoonnummer beschikbaar voor Opdrachtgever. De Vervoerder dient ervoor te zorgen dat ook communicatie met doven en slechthorenden mogelijk is via minimaal teksttelefoon en/of App/e-mail.

2.4.12 Openingstijden centrale van de Vervoerder

De Vervoerder moet ervoor zorgen dat de centrale van de Vervoerder bereikbaar en bemand is tijdens de openingstijden van het vervoersysteem.

Op zondag tot en met donderdag 6.30 uur tot 24.00 uur en op vrijdag en zaterdag van 6.30 uur tot 01.00 uur en zolang als er Reizigers in het vervoersysteem aanwezig zijn. Een rit met Regiotaxi Utrecht 2024-2028 kan om 23:30 respectievelijk 00:30 uur nog beginnen met de aanvang van de werkelijke rit.

2.4.13 Contact met voertuigen

De Vervoerder moet ervoor zorgen dat tijdens de operationele uren van Regiotaxi Utrecht op elk gewenst moment verbinding kan worden gelegd tussen de centrale van de Vervoerder en de voor dit Vervoer in te zetten voertuigen en vice versa.

Op die manier kunnen vragen van de Reiziger, over een actuele rit, direct worden beantwoorden. De Vervoerder dient er zorg voor te dragen dat alle relevante informatie voor de rituitvoering, ook beschikbaar is voor de chauffeur.

2.4.14 Agendasoftware

De Vervoerder moet beschikken over Agendasoftware en apparatuur in de voertuigen, die in staat is om de door de Opdrachtgever geëiste data te kunnen registreren, loggen, borgen en produceren. De software dient tevens in staat te zijn de Statusmeldingen te verwerken, te produceren en door te geven aan de Opdrachtgever. De software dient zo te zijn ingericht dat de data-uitwisseling (zie paragraaf 2.3, 2.4.3 te allen tijde 100% foutloos functioneert.

2.4.15 Testen van het systeem

Tijdens de implementatie dienen de Vervoerder en het Contractmanagement Bureau de werking van de gegevensuitwisseling te testen. Uiterlijk 1 december 2023 moeten de systemen goed werkend en actief zijn. In deze week zal onder regie van het Contractmanagement Bureau ook een testdag plaatsvinden. Op de testdag dient aangetoond te worden dat de datacommunicatie tussen Vervoerder, Contractmanagement Bureau en het datasysteem van Regiotaxi Utrecht werkt conform het Dataprotocol. Tijdens deze test dienen de Vervoerder en het Contractmanagement Bureau ieder voor het eigen deel aan te tonen dat het gehele proces van ritaanname tot de uitvoering voldoet aan het Programma van Eisen. Hierbij zullen onder andere de volgende elementen gecontroleerd worden:

- Telefoonscript.
- Ritboekingssysteem.
- Budget registratie.
- Inrichting vervoersysteem wat betreft kilometers en tarieven.
- Belservices.

- Indicaties.
- Reizigersbijdrage.
- Kilometerberekeningen.
- Datacommunicatie conform het Dataprotocol.
- Onder andere: Belservice, indicaties, Reizigersbijdrage, kilometerberekeningen, betalingen

2.4.16 Eisen overige software

De Vervoerder dient te beschikken over software en hardware (terminals in voertuigen) waarmee validatie, autorisatie, identificatie en administratieve afhandeling van financiële- en Reizigersgegevens kunnen worden verricht.

De Vervoerder dient kosteloos de noodzakelijke gegevens/software beschikbaar te stellen voor het aanbieden van Realtime reisinformatie van Regiotaxi Utrecht Vervoer voor App/website.

Hierbij kan worden gedacht aan informatiepunten voor de Reiziger op locatie, zoals bijvoorbeeld op beeldschermen bij ziekenhuizen en bij zorginstellingen en voor Taxipoints. Op dit moment is er een Taxipoint in het ziekenhuis in Amersfoort. De Opdrachtgever heeft het recht deze in te stellen.

2.4.17 Ritspreiding

De Vervoerder stuurt actief op ritspreiding over de tijd zodat niet alle ritten op hele en halve uren worden gereserveerd. Opdrachtgever hecht hier veel waarde aan omdat dit belangrijk is in het voorkomen van onnodige pieken in het Vervoer en een realistisch aanbod aan de Reiziger.

Opdrachtgever stimuleert dit door in plaats van standaard een Opstaptarief van 4x het Tarief per reizigerskilometer te hanteren:

- een Opstaptarief van 3x Tarief per reizigerskilometer te hanteren wanneer iemand vóór 20.00 uur de vorige avond een rit boekt of eerder.
- een Opstaptarief van 6x Tarief per reizigerskilometer te hanteren wanneer iemand op de dag zelf een rit boekt.
- een Opstaptarief van 4x het Tarief per reizigerskilometer te bieden wanneer iemand op verzoek van de Vervoerder bij het boeken van een rit op de dag zelf bereid is meer dan 1 uur af te wijken van de origineel gewenste tijd. Dit voor rekening van de Vervoerder.

Bij de Gunningcriteria wordt uitgevraagd:

- hoe Vervoerder ook op andere wijze klantvriendelijk kan sturen op spreiding.
- hoe Vervoerder bij digitale ritboeking stimuleert op spreiding van ritten.
- hoe Vervoerder dit inzichtelijk kan maken in het maandelijks overzicht.

2.4.18 Uitvoeren OV-toets voor deur-OV-knooppunt Vervoer

Provincie Utrecht wenst in de contractperiode een pilot uit te voeren met deur-OV-knooppunt Vervoer door de Regiotaxi Utrecht om daarna mogelijk dit definitief in te voeren. Hiervoor wenst zij OV-Vangnetvervoer van deur naar OV-knooppunt met de Regiotaxi tegen een lager Tarief per reizigerskilometer voor de Reiziger aan te bieden als er naar dat OV-knooppunt op dat moment geen regulier OV-aanbod is.

Hiervoor moet de Vervoerder een OV-toets uit kunnen voeren. De OV-toets bestaat uit:

- Een check of de betreffende Reiziger met het aanwezig regulier OV kan reizen op basis van het individuele reizigersprofiel zoals vastgelegd in de database met reizigerskenmerken;
- De aan- of afwezigheid van passend regulier OV-aanbod op het tijdstip en voor het traject waarvoor de rit met de Regiotaxi wordt aangevraagd.

Is passend regulier OV aanwezig dan hanteert de Vervoerder het standaard Tarief per reizigerskilometer voor OV-Vangnetvervoer. Is er geen passend regulier OV dan hanteert de Vervoerder een nader te bepalen lager Tarief per reizigerskilometer voor OV-Vangnetvervoer voor deze rit. De Vervoerder moet beschikken over Realtime informatie over dit Openbaar vervoer inclusief de bereikbaarheid en toegankelijkheid van deze vervoervoorzieningen.

De Vervoerder verstrekt maandelijks aan het Contractmanagement Bureau een rapportage waarin is opgenomen:

- De hoeveelheid uitgevoerde OV-toetsen;
- Wanneer de OV-toets is uitgevoerd.

Tijdens de implementatieperiode maken Opdrachtgever en het Contractmanagement Bureau afspraken over het format en de exacte registratie van gegevens. Het format wordt door het Contractmanagement Bureau vastgesteld. Gezien de ontwikkeling van dit traject wordt van de Vervoerder flexibiliteit verwacht in het beschikbaar stellen van informatie.

Opdrachtgever wil dit deur-OV-knooppunt Vervoer in partnerschap met de Vervoerder verder uitwerken. Opdrachtgever kan geen indicie geven van het aantal uit te voeren OV-toetsen. Over de kosten van de uitvoering van de OV-toets worden daarom separaat afspraken gemaakt op het moment dat wordt besloten de pilot uit te voeren, dan wel definitief deur-OV-knooppunt Vervoer in te voeren.

2.4.19 Gegevensbescherming en –overdracht

De Vervoerder en al diegenen die bij de uitvoering van Regiotaxi Utrecht betrokken zijn, nemen de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming in acht. Tussen Opdrachtgever en Vervoerder, dit in het kader van het contractmanagement, zal na gunning een Verwerkersovereenkomst worden afgesloten gebaseerd op het model van de gemeente Zeist (Bijlage 9). De data dienen uitgewisseld te worden via een beveiligde verbinding. De data-uitwisseling dient in overeenstemming te zijn met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving c.q. de AVG. Alle gegevens die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst worden verkregen en verzameld, worden voor geen ander doel aangewend dan waarvoor zij zijn verzameld. De genoemde gegevens worden door de contractpartijen niet aan Derden ter beschikking gesteld, de Opdrachtgever is in deze geen Derde. **De Opdrachtgever is en blijft te allen tijde eigenaar van alle data.**

2.4.20 Platform voor uitwisselen ritten

De Vervoerder moet om het uitwisselen van ritten te faciliteren een platform beschikbaar stellen waarop zij ritten kunnen uitwisselen. Via dit platform of een alternatief, moet een Vervoerder op het moment dat hij/zij een ritopdracht van de Reiziger heeft ontvangen deze direct kunnen doorzetten naar een locatie binnen het platform waar een Vervoerder van een ander Perceel deze ritopdracht kan overnemen. Deze overdracht dient in de ritregistratie te worden verwerkt.

Tussen de Vervoerders en de Opdrachtgever worden tijdens de implementatie nadere afspraken gemaakt over de inrichting van dit platform en eventuele aanpassingen in Dataprotocol en Statusmeldingen.

Alle Vervoerders krijgen inzicht in de relevante ritten van alle Percelen. Zij mogen elkaar vragen om een rit die toebedeeld is, over te nemen of om een rit die niet toebedeeld is juist te mogen rijden. Ritten mogen dus aan de Vervoerder van een ander Perceel overgedragen worden.

Deze rijdt de rit dan als ware hij een Onderaannemer is van de Vervoerder aan wie de rit volgens de rittoedelingsafspraken is toebedeeld. In de Ritgegevens dient zowel geregistreerd te zijn welke Vervoerder/Onderaannemer de rit heeft uitgevoerd, alsook het unieke voertuignummer. Het Tarief dat doorberekend wordt gaat in onderling overleg.

2.5 Uitvoering

2.5.1 Vervoerplicht en continuïteit

Het Wmo-vervoer en OV-Vangnetvervoer binnen Regiotaxi betreft een vraagafhankelijk concept. Dit betekent dat de ritten door de Reiziger bij de Vervoerder aangemeld moeten worden, per telefoon of internet c.q. App. Ritten die voldoen aan de spelregels van het systeem mogen nimmer door de Vervoerder worden geweigerd (zie paragraaf 2.5.5 voor bijzonderheden t.a.v. vooraanmeldtijden).

De Vervoerder heeft een Vervoerplicht. Dat wil zeggen dat elke ritaanvraag uitgevoerd moet worden. Eenieder die vervoerd wil worden en vervoergerechtigd is, met uitzondering van liggend Vervoer in een bed en volgens de geldende code VVR ongeschikte rolstoelen, toegang heeft tot het vervoerssysteem en zich conformeert aan de gestelde voorwaarden, dient vervoerd te worden in een voertuig dat aansluit bij een eventueel specifiek reizigerskenmerk, zie paragraaf 2.1.3.

Binnen het Vervoergebied zijn verscheidene lokale initiatieven actief voor vrijwilligersvervoer. De Vervoerder dient open te staan voor overleg met deze partijen om de samenhang in mogelijkheden voor de Reizigers te verbeteren. Over deze afstemming dient de Opdrachtgever een terugkoppeling te ontvangen. De Vervoerder dient rekening te houden met wegwerkzaamheden, files, braderieën, kermissen, wielerrondes etc. Gemeenten leveren een actieve bijdrage aan de informatie over versperringen. De Vervoerder heeft ook de plicht om rond festiviteiten in overleg met de Opdrachtgever Opstappunten vast te stellen zodat de Reiziger zo min mogelijk last van dergelijke evenementen ondervindt.

2.5.2 Exploitatieperiode

Het Vervoer dient het gehele jaar, zeven dagen per week te worden aangeboden, op zondag tot en met donderdag van 06.30 uur tot 24.00 uur en op vrijdag en zaterdag van 06:30 uur tot en met 01:00 uur de volgende dag.

Uitzonderingen:

- Op 31 december van ieder jaar wordt de dienstverlening om 20:00 uur beëindigd. Dat wil zeggen dat de laatste rit om 20:00 uur aanvangt;
- Op 1 januari start het Vervoer weer om 07:00 uur.

2.5.3 Eisen aan het Vervoer

- De uitvoering van het Vervoer betreft het Wmo-vervoer van deur-tot-deur. Regiotaxi Utrecht vervult ook een OV-functie om een ontbrekende schakel in het OV-netwerk - het OV-vangnet- in te vullen.
De uitvoering van deze functie, de inzet van Regiotaxi OV-vangnet in de vorm van Vervoer van deur tot deur, van en naar een Opstapplaats of een Halte/knooppunt van het OV, behoort dus eveneens tot de uitvoering van het Vervoer.
- Onder Vervoer van deur-tot-deur voor het Wmo-vervoer wordt verstaan: het Vervoer en de begeleiding vanaf en naar de deur van de woning of de deur van het vertrek- of bestemmingsadres. Wanneer het bijvoorbeeld een wooncomplex, instelling of flatgebouw betreft, vormt de centrale ingang van het wooncomplex, i.c. de centrale beneden ingang voor het betreffende huisnummer, de deur. Bij een camping- of bungalowpark, winkelcentrum of evenementenhal, volkstuin en sportcomplex geldt de centrale ingang als deur of een daarvoor aangegeven centrale plek;
- Onder Vervoer van deur-tot-deur, van en naar een Opstapplaats of Halte/knooppunt van het OV als OV-Vangnetvervoer wordt verstaan: het Vervoer en de begeleiding vanaf en naar de deur van de woning of de deur van het vertrek- of bestemmingsadres. Dat kan voor het OV-Vangnetvervoer dus ook de ingang van een bus- en/ of treinstation zijn.
- De Reiziger heeft recht op een eigen zitplaats of rolstoelplaats;
- In geval van het Vervoer met een personenauto is het niet toegestaan meer dan twee personen te vervoeren op de achterbank. Een personenauto is op de achterbank voorzien van twee duidelijke zitplaatsen. De derde zitplaats wijkt over het algemeen af van de andere twee (onder andere qua afmeting en beenruimte). Wanneer een voertuig (bv. een MPV) beschikt over drie gelijkwaardige zitplaatsen (qua afmetingen en beenruimte overeenkomend met een reguliere zitplaats in een personenauto of 8-persoonsbus), is het toegestaan drie personen naast elkaar te vervoeren;
- Dit Vervoer omvat zowel passagiers die kunnen lopen als passagiers die rolstoel gebonden zijn (waaronder ook de opvouwbare rolstoelen en scootmobielen);
- Enkele Reizigers behoeven een verlengstuk voor de gordel. De Vervoerder dient hierover te beschikken in het/de voertuig(en) en/of deze ter beschikking te stellen aan de Reiziger;
- De Vervoerder 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;

- De Reiziger wordt vervoerd van vertrekadres naar bestemmingsadres zonder een overstap te hoeven maken.
- Het is de Vervoerder niet toegestaan (nadere) eisen aan de Reiziger te stellen, behoudens goedkeuring van de Opdrachtgever;
- In een vervoerreglement, dat in gezamenlijkheid tussen Opdrachtgever en Vervoerder wordt opgesteld, zal voor de Reizigers inzichtelijk gemaakt worden wat zij van het Vervoer mogen verwachten en welke randvoorwaarden er zijn.
Na gunning zal het bestaande reglement worden herzien in een versie die via de website van Regiotaxi Utrecht aan alle Reizigers ter beschikking wordt gesteld;
- De Vervoerder blijft altijd verantwoordelijk voor de uitvoeringskwaliteit, ook als hij hiervoor Onderaannemers inzet.

2.5.4 Groepsritten

Onder een groepsrit wordt verstaan: een rit voor het Vervoer van groepen met hetzelfde vertrek- en aankomstadres, in één keer (in één Ritreservering) aangemeld van/naar dezelfde bestemming met dezelfde tijd.

Een groepsrit is mogelijk voor Wmo-reizigers en OV-Vangnetreizigers (en eventueel hun begeleiders) en bestaat uit minimaal drie Reizigers. Elke Reiziger betaalt een Reizigersbijdrage. De vergoeding vindt plaats conform de reguliere vergoedingsmethodiek.

De Vervoerder dient op een zodanig tijdstip te starten met de rit dat alle deelnemers op tijd aanwezig zijn, maar niet eerder dan 15 minuten vóór aanvang van de activiteit. De Vertrektijd van de retourrit wordt vastgesteld op het einde van de activiteit tot maximaal 15 minuten na afloop hiervan.

Het verdient de voorkeur dat een groepsrit zoveel mogelijk met één voertuig wordt uitgevoerd. In een vervoerreglement worden eisen opgenomen voor het groepsgewijs aanmelden van deze ritten. In het geval van regelmatig (bijvoorbeeld wekelijks) terugkerende ritten wordt ook vastgelegd hoe deelnemers zich aan- en afmelden. De Vervoerder geeft de groepsrit een nummer, dat weergegeven wordt bij de individuele ritten in die groepsrit.

2.5.5 Marges en stiptheid

In de uitvoering zijn de volgende marges van toepassing:

- In het geval van een opgegeven Vertrektijd geldt een maximale spreiding in de Ophaaltijd van 15 minuten en 00 seconden voor en 15 minuten en 00 seconden na de afgesproken Vertrektijd. Een uitzondering hierop is wanneer de Reiziger instemt met eerder ophalen (maximaal 15 minuten) dan de toegestane marge, mits dit door de Vervoerder is geregistreerd;
- Voor prioriteitsritten geldt dat:
 - De Reiziger nooit later dan de afgesproken tijd op de afgesproken plaats aanwezig is;
 - De Reiziger niet eerder dan 15 minuten en 00 seconden voor de afgesproken tijd aanwezig is;

PROGRAMMA VAN EISEN

REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 WMO-VERVOER EN OV-VANGNETVERVOER

- Voor bepaling van de instaptijd geldt het moment van pasgebruik. Alleen als aantoonbaar geen pasgebruik mogelijk is, wordt als bepaling van de instaptijd het gebruik door de chauffeur van de knop van de dataterminal in het voertuig gebruikt. De rit wordt goedgekeurd indien de impulsen liggen tussen:
 - Het gewenste Vertrektijdstip door de Reiziger (vastgelegd door de Vervoerder) en 15 minuten en 00 seconden daarvoor;
 - Het gewenste Vertrektijdstip door de Reiziger (vastgelegd door de Vervoerder) en 18 minuten en 00 seconden daarna (15 minuten marge plus 3 minuten standaard wachttijd). In overleg en na akkoord van de Reiziger mag het voertuig 15:00 minuten eerder komen;
- Voor bepaling van de uitstaptijd bij een Prioriteitsrit geldt het moment van pasgebruik. Alleen als aantoonbaar geen pasgebruik mogelijk is, wordt als bepaling van de instaptijd het gebruik van de knop gebruikt. De rit wordt goedgekeurd als:
 - De uitstaptijd niet later ligt dan de gegarandeerde aankomsttijd en niet eerder dan 15 minuten en 00 seconden voor het gegarandeerde aankomsttijdstip.

2.5.6 Toegestane Reistijd

De Opdrachtgever beseft dat dit type Vervoer slechts efficiënt kan worden uitgevoerd indien tot ritcombinaties kan worden gekomen. Daarvoor is het soms nodig dat er wordt omgereden. Uit kwaliteitsoverwegingen voor de Reiziger van Regiotaxi Utrecht stelt de Opdrachtgever de eis dat bij omrijden voor een combinatie de extra Reistijd maximaal 30 minuten bedraagt.

Voor bepaling van de gerealiseerde Reistijd geldt dat het startmoment wordt bepaald door het pasgebruik of het gebruik van de knop in combinatie met de gps-coördinaten waarmee de rit wordt gestart. Het einde van de rit wordt bepaald door het moment dat de chauffeur de rit afmeldt/afsluit (uitstaptijd) door pasgebruik (of gebruik van de knop) in combinatie met de gps-coördinaten.

Voor bepaling van het aantal beladen kilometers per rit geldt de kortste route over de weg eventueel via gebruikmaking van een autoveer. De afstand wordt rekenkundig afgerond op 1 cijfer achter de komma.

De directe Reistijd en de Declarabele reiskilometers worden bepaald met de laatste versie van het softwareprogramma Easy Travel. Opdrachtgever controleert dit steekproefsgewijs door middel van de routeplanner Easy Travel Netwerkversie Europa. Bij afwijkingen in de door de Vervoerder gebruikte routeplanner en de door de Opdrachtgever gebruikte versie van Easy Travel gaat de door de Opdrachtgever gebruikte versie van Easy Travel voor. Hierbij dient het nieuwe menu gebruikt te worden. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan het zijn dat er updates volgen. Indien dit aan de orde is, zullen de Opdrachtgever en de Vervoerder gezamenlijk het moment van overstappen naar de geüpdatete versie afspreken.

Er wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbrekingen, omleidingen en files, hierdoor ontstane eventuele extra kosten kunnen niet bij de Opdrachtgever in rekening gebracht worden.

Verder geldt dat indien er structurele congestie op bepaalde delen van een dag en/of op bepaalde dagen van de week aantoonbaar aanwezig is, er overleg plaats vindt tussen de Vervoerders en de Opdrachtgever. Doel van dat overleg is het bepalen van de Correctiefactor voor de berekening van de toegestane Reistijd.

De maximale Reistijd voor een rit wordt bepaald aan de hand van de formule:
(directe Reistijd niet gecombineerde rit * de Correctiefactor) + toegestane omrijdmarge.

2.5.7 Het ophalen van de Reiziger

- De chauffeur belt, indien er een telefoonnummer bekend is, 5 tot 10 minuten voor aankomst persoonlijk of geautomatiseerd (terugbelservice). De service moet ook als tekstbericht kunnen worden uitgevoerd als de Reiziger dit bij de Ritreservering heeft gevraagd;
- De Vervoerder dient ook digitale berichtenservice, bijvoorbeeld WhatsApp, aan te bieden. Via deze berichtenservice kan dan ook vertraging, aankomsttijd en bij een Loosmelding de tijd dat de chauffeur aanwezig was bij het vertrekadres worden gecommuniceerd;
- Wanneer de Reiziger niet op het ophaaladres aanwezig is, dient de chauffeur of de centrale van de Vervoerder minimaal éénmaal live telefonisch contact te zoeken met de Reiziger teneinde een loosrit te voorkomen;
- De chauffeur meldt zich op een wijze die past bij de Kenmerken van de Reiziger bij het opgegeven ophaaladres van de Reiziger;
- Nadat de chauffeur zich heeft gemeld, geldt een Wachtijd van tenminste 3 minuten. Indien de Reiziger na 3 minuten niet bij de chauffeur is verschenen, mag de chauffeur een Loosmelding doen (onder voorwaarde, zie 2.6.11.);
- De chauffeur biedt de Reiziger de ondersteuning die past bij de Kenmerken van de Reiziger als het gaat om het bereiken van het voertuig, in- en uitstappen etc.

Wanneer in de praktijk problemen ontstaan bij het definiëren van het ophaaladres (bv. bij instellingen met verschillende paviljoens) maken Opdrachtgever en Vervoerder hierover nadere afspraken. De Vervoerder stelt samen met de betreffende instelling of instantie een aantal sub locaties vast en legt deze voor aan de Opdrachtgever. Deze sub locaties worden als synoniem in het reserveringssysteem vastgelegd.

2.5.8 Vertragingsservice

- Indien een voertuig later dan de maximale margetijd na de opgegeven Vertrektijd bij de Reiziger dreigt aan te komen, wordt de Reiziger hiervan door de Vervoerder op de hoogte gesteld. Ook wordt vermeld hoeveel later de taxi komt.
- Indien een voertuig eerder dan de maximale margetijd voor de opgegeven tijd bij de Reiziger lijkt aan te komen, staat het de Vervoerder vrij de Reiziger op de hoogte te stellen dat het voertuig eerder zal aankomen.
De Vervoerder vraagt op dat moment via een telefonische (te vroeg-bel) service of de Reiziger akkoord gaat met het eerder ophalen.

PROGRAMMA VAN EISEN

REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 WMO-VERVOER EN OV-VANGNETVERVOER

Alle telefoon- of tekstberichtacties dient de Vervoerder te loggen, te koppelen aan het ritnummer en als Statusmelding vast te leggen. De informatie wordt aan de Opdrachtgever beschikbaar gesteld via het Dataprotocol.

Wanneer bellen	Wat	Wie	Info
5-10 min voor voorrijden	Live middels warme terugbelservice, tekstbericht op verzoek van klant.	Door chauffeur of centrale (mits locatie voertuig bekend)	Taxi rijdt binnen 5-10 minuten voor.
Indien te vroeg	Live middels warme te vroeg Belservice.	Door chauffeur of centrale	Reiziger akkoord met eerder ophalen?
Bij vertraging (later dan margetijd)	Live of tekstbericht op verzoek van Reiziger	Door chauffeur of centrale (mits locatie voertuig bekend)	Wanneer komt taxi?
Als chauffeur de Reiziger niet vindt	Live	Door chauffeur	Waar is de Reiziger? Loosmelding voorkomen

Tabel 3 Belservices mits telefoonnummer bekend

2.5.9 Loosmelding

Indien de chauffeur en de Reiziger elkaar niet treffen wordt telefonisch contact gezocht met de Reiziger door de Vervoerder. Indien chauffeur en Reiziger elkaar niet treffen en de Wachtijd voldoet aan het in paragraaf 2.5.9 gestelde, wordt de rit door de Vervoerder loos gemeld. Wanneer een heenrit loos is én de Vervoerder via contact met de Reiziger weet dat de retourrit niet door hoeft te gaan of bij langere afwezigheid van de Reiziger, dan gebruikt de Vervoerder Statusmelding 12 “geannuleerd door Vervoerder”. Let wel, klachten over een door de Vervoerder geannuleerde rit zijn in eerste aanleg altijd gegrond.

Wanneer een Reiziger herhaaldelijk Loosmeldingen veroorzaakt (>3) neemt het Contractmanagement Bureau contact op met de Reiziger. Wanneer dit daarna nog steeds gebeurt, krijgt de Reiziger een waarschuwingsbrief van het Contractmanagement Bureau. Bij herhaling kunnen na afstemming met de Opdrachtgever de kosten doorberekend worden door de Vervoerder en/of kan een (tijdelijk) reisverbod met Regiotaxi Utrecht opgelegd worden. De Vervoerder heeft een signaalfunctie en dient bij drie Loosmeldingen binnen een maand door dezelfde Reiziger het Contractmanagement Bureau hierover te informeren. De Opdrachtgever krijgt maandelijks een rapportage omtrent Loosmeldingen. Hierover worden afspraken gemaakt tijdens de implementatie.

2.5.10 Betalingsbewijs

De chauffeur vraagt altijd of de Reiziger een vervoerbewijs/betalingsbewijs wil. Dit bewijs is een digitaal bewijs of een te printen bon wanneer de Reiziger dat wenst. Het betalingsbewijs bevat ten minste de volgende gegevens:

PROGRAMMA VAN EISEN

REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 WMO-VERVOER EN OV-VANGNETVERVOER

- Vermelding Regiotaxi Utrecht;
- Unieke ritnummer van de rit zoals meegegeven door Vervoerder;
- Datum en tijd van de rit;
- De Reizigersbijdrage.

De kosten voor het maken en verstrekken van de betalingsbewijzen zijn voor de Vervoerder.

2.5.11 Rolstoelvervoer/scootmobiel

- De Vervoerder dient zich te conformeren aan de geldende Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (Code VVR) van Sociaal Fonds Mobiliteit en te handelen volgens de hierin opgenomen richtlijnen bij de uitvoering van het rolstoelvervoer.
- De Vervoerder instrueert haar medewerkers over het 'Rolstoel ABC'. Zie: <http://taxikeurmerkadvies.nl/sft/hetrolstoelabc>.
- De Vervoerder sluit zich gedurende de looptijd van het contract aan bij eventueel in de toekomst tot stand komende (wettelijke) voorschriften of normen op het gebied van veiligheid en rolstoelvervoer.
- Het is toegestaan scootmobielen in de voertuigen van Regiotaxi Utrecht te vervoeren, mits de scootmobielen veilig vastgezet kunnen worden.
- Indien de scootmobiel voldoet aan deze voorwaarden voor Vervoer, mag Vervoer alleen plaatsvinden als de Reiziger zich tijdens het in- en uitladen niet op de scootmobiel bevindt. De chauffeur zet de scootmobiel in de bus. Tijdens de rit dient de Reiziger op een reguliere zitplaats plaats te nemen.

2.5.12 Eisen aan de chauffeur

De Vervoerder draagt er zorg voor dat Regiotaxi Utrecht-chauffeurs hun taak uitvoeren zoals van een goed functionerend chauffeur verwacht mag worden in het kader van Vervoer voor de Doelgroepen zoals genoemd in het contract. In dat kader dient de chauffeur in ieder geval, maar niet alleen, te voldoen aan de volgende punten. De chauffeur:

- is in staat om met de Doelgroep te communiceren;
- is correct en representatief gekleed (bijvoorbeeld door middel van bedrijfskleding of uniform);
- is als chauffeur van Regiotaxi Utrecht herkenbaar zijn (bijvoorbeeld door middel van een badge of uniform);
- past 'Het nieuwe rijden' toe;
- is gerechtigd om de Reiziger naar zijn/haar legitimatiebewijs te vragen bij vermoeden van Oneigenlijk gebruik van de pas. De Vervoerder meldt eventuele vermoedens van misbruik bij de Opdrachtgever;
- int de Reizigersbijdrage indien sprake is van betaling in het voertuig (contant en pin);
- is in het bezit van een certificaat voor levensreddend handelen en reanimatie. Het certificaat dient door een algemeen in de personenvervoerbranche erkend opleidingsinstituut te zijn afgegeven. Het is toegestaan gebruik te maken van eigen BHV-instructeurs als zij door het Oranje Kruis hiertoe gecertificeerd zijn;

- heeft de GOED-training gevolgd bij Samen Dementievriendelijk (gratis online training <https://samendementievriendelijk.nl/taxi>).

2.5.13 Dienstverlening

Extra eisen die in ieder geval aan de dienstverlening van de chauffeur worden gesteld. De chauffeur:

- werkt reizigersgericht en heeft een dienstverlenende instelling;
- zet het voertuig uit bij het wachten op Reizigers en bij het in- en uitstappen van Reizigers en haalt de sleutel uit het voertuig;
- belt aan bij het bestemmingsadres van de Reiziger indien de Reiziger hiertoe zelf niet in staat is.
- is in voorkomend geval bereid de Reiziger te helpen. Dat kan zijn bij het inladen van bagage, maar ook door hulp te bieden bij het in- en uitstappen of lopen naar het voertuig of de deur;
- draagt er zorg voor dat er geen muziek ten gehore wordt gebracht tijdens Regiotaxi Utrecht-ritten;
- draagt zorg voor orde en rust in het voertuig;
- signaleert eventuele problemen en communiceert deze via eigen organisatie aan Opdrachtgever;
- gaat discreet om met persoonlijke informatie die door Reizigers gedeeld wordt en gebruikt deze gegevens niet voor contacten buiten het werk.

Alle personeelsleden in dienst van de Vervoerder zijn gedurende de looptijd van de Overeenkomst en na beëindiging daarvan verplicht tot geheimhouding met betrekking tot persoonsgegevens waarvan zij kennis kunnen nemen, behoudens voor zover een bij, of krachtens de wet gegeven voorschrift tot verstrekking verplicht. Zij tekenen hiertoe een geheimhoudingsverklaring met de Vervoerder.

2.5.14 Overige dienstverlening specifiek voor de medewerkers intake

Aan het intakepersoneel van de Vervoerder worden de volgende extra kwaliteitseisen gesteld. Dit personeel:

- heeft een servicegerichte en klantvriendelijke instelling.
- beschikt over een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal.
- heeft voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal zodat begrijpelijke rapportage mogelijk is.
- heeft actuele lokale kennis over festiviteiten, wegafzettingen, wegomleggingen en/of blokkades waardoor de toegankelijkheid in het gedrang komt.

2.5.15 Social return

De Opdrachtgever heeft besloten om in deze aanbesteding Social Return On Investment (SROI) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde op te nemen. De Vervoerder heeft de verplichting om na gunning 5% van de gefactureerde opdrachtsom per jaar aan te wenden voor SROI-activiteiten. Per gemeente kan Vervoerder kijken wat er gevraagd wordt. Hierbij kan ook gebruik gemaakt worden van de MVI-handreiking (Maatschappelijk Verantwoord Inkopen) van het expertisecentrum aanbesteden

PIANOO, Het is toegestaan dat de Vervoerders samenwerken bij de invulling van de Social Return verplichting en/of deze gezamenlijk uitvoeren. Deze verplichting mag niet leiden tot verdringing op de arbeidsmarkt (zie ook 2.10 Leidraad).

2.5.16 Incidenten en calamiteiten

Incidenten tijdens het Vervoer, zoals ongelukken met letsel, worden door de chauffeur direct gemeld bij de centrale van de Vervoerder. De Vervoerder dient dit onverwijld rechtstreeks te melden bij het Contractmanagement Bureau en wanneer het een Wmo-reiziger van een gemeente betreft, ook bij die betreffende gemeente. Communicatie met de pers verloopt in alle gevallen uitsluitend via Opdrachtgever/Contractmanagement Bureau.

Indien door calamiteiten de uitvoering van Regiotaxi Utrecht hinder ondervindt, bijvoorbeeld door extreme weers- omstandigheden, treedt de Vervoerder in overleg met het Contractmanagement Bureau. Het Contractmanagement Bureau besluit op basis van dat overleg en op basis van het Calamiteitenprotocol op dat moment of- en hoe de uitvoering van Regiotaxi Utrecht wordt voortgezet. Dit neemt niet weg, dat de Vervoerder bepaalt of hij het verantwoord vindt om het Vervoer voort te zetten of te staken.

Het volledig of gedeeltelijk stopzetten van het Vervoer geldt in eerste aanleg op perceelniveau. In uitzonderlijke situaties en alleen na overleg met het Contractmanagement Bureau kan hiervan worden afgeweken en kan er een gehele of gedeeltelijke stop van Regiotaxi Utrecht gerealiseerd worden. Het Contractmanagement Bureau informeert gemeenten zodat zij eventuele Reizigers die naar hen bellen, te woord kunnen staan.

Tijdens de implementatieperiode stellen Vervoerders, Opdrachtgever en Contractmanagement Bureau een Calamiteitenprotocol vast. Hierin wordt o.a. opgenomen:

- dat de uitvoering van Regiotaxi Utrecht altijd verantwoord en veilig plaats moet vinden;
- onder welke omstandigheden en voor welke periode de uitvoering van Regiotaxi Utrecht wordt verminderd of stopgezet;
- welke besluiten per vervoerperceel worden genomen;
- welke personen binnen de organisatie mandaat hebben om beslissingen te nemen;
- hoe deze personen bereikbaar zijn;
- hoe en door wie Reizigers worden geïnformeerd;
- dat, en door wie, de gemeenten op de hoogte wordt gesteld onmiddellijk na het overleg en het genomen besluit.

Indien de rituitvoering door omstandigheden en na overleg met het Contractmanagement Bureau niet meer plaats kan vinden, dan hebben de Vervoerders de plicht om actief telefonisch (indien een telefoonnummer beschikbaar is) contact te zoeken met de Reiziger en mee te delen dat hij of zij niet meer kan worden opgehaald. Per situatie treedt het Contractmanagement Bureau met de Vervoerder(s) in overleg om elkaars standpunten aan te horen. Afhankelijk van de ernst en de duur van de calamiteit beslist het Contractmanagement Bureau op basis van het protocol of het een

uitzonderingssituatie betreft waarbij de marges rondom stiptheid en omrijden worden verbreed. Wanneer door externe factoren geen data aangeleverd kunnen worden, treden het Contractmanagement Bureau en Vervoerder met elkaar in overleg.

2.6 Materieel

2.6.1 Algemene voertuigeisen

- Alle voertuigen dienen door de Rijksdienst voor het Wegverkeer te zijn goedgekeurd voor taxivervoer en voldoen aan de eisen van het TX-keurmerk.
- In het voertuig dient extra aanwezig te zijn:
 - Een goedgekeurde schuim- of poederblusser met een capaciteit van minimaal 2 liter.
 - Blusdeken.
 - Een gevulde EHBO-koffer, die voldoet aan de DIN 13164 waarvan de houdbaarheidsdatum nog niet verstreken is.
 - Een noodhamer.
- Alle voertuigen dienen veilig, comfortabel, goed onderhouden en rookvrij te zijn.
- Tussen 1 november en 1 april dienen de voertuigen tenminste voorzien te zijn van all weather banden.

2.6.2 Inzet en toegankelijkheid materieel

De Vervoerder heeft de vrijheid de vervoermiddelen die worden gebruikt voor Regiotaxi Utrecht tevens in te zetten voor andere vormen van Doelgroepenvervoer of personenvervoer per taxi mits dit niet ten koste gaat van het Vervoer voor Regiotaxi Utrecht.

De Vervoerder is vrij in de keuze van het in te zetten type vervoermiddel, mits het voertuig:

- toegankelijk is voor Wmo-reizigers en OV-vangnet Reizigers.
- voldoet aan de specifieke (medische) vervoersbehoeften van de betreffende Reizigers. De Vervoerder dient rekening te houden met het feit dat Reizigers beschikken over Kenmerken vanuit de gemeenten die de inzet van een bepaald type voertuig vereisen.

Daarnaast geldt aanvullend dat minibussen en rolstoelbussen:

- zijn voorzien van een comfortabele instap met een maximale instaphoogte van 20 centimeter. Eventuele treden in het voertuig hebben een maximale hoogte van 20 centimeter. Indien de instap van het voertuig hoger is, dient een extra instaptrede vast aan het voertuig bevestigd te worden. Losse opstapjes zijn niet toegestaan.
- zijn voorzien van sta-, grip- en geleidestangen (niet verplicht voor taxipersonenauto), bij voorkeur uitgevoerd in een zwavelgele kleur en op nader aan te geven plaatsen voorzien van een greep profiel en/of kinbeschermer.
- zijn voorzien van vasthoudbeugels aan iedere stoel.

2.6.3 Rolstoelvervoer

- Bij inzet van een rolstoelbus dient deze voorzien te zijn van een plateaulift en geen hellingbaan. Er zit geen niveauverschil in de vloer in de bus. Voertuigen zoals bijvoorbeeld een VW Caddy met rolstoelplaats (alleen type met horizontale vloer is toegestaan) mogen ingezet worden met een hellingbaan.
- Rolstoelvoertuigen dienen te voldoen aan de geldende richtlijnen voor het rolstoelvervoer en de richtlijnen voor chauffeurs Code VVR (Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden).

2.6.4 Duurzaamheid

Nederland heeft de transitie naar een emissievrij energiesysteem ingezet. Volgend op het Akkoord van Parijs (2015) zijn in het Klimaatakkoord (2019) nationale doelstellingen vastgelegd. In 2030 dient de uitstoot van CO₂ met 49% te zijn gereduceerd ten opzichte van 1990. Als we de ambities van Europa volgen, zal deze doelstelling nog worden aangescherpt naar 55% in 2030.

Per 2 augustus 2021 geldt voor aanbestedende diensten de Regeling bevordering schone wegvoertuigen. Deze regeling vloeit voort uit de Europese Richtlijn ter bevordering van schone en energiezuinige wegvoertuigen (2019/1161/EU), meestal Clean Vehicles Directive (CVD) genoemd. Doel van de regeling is om de markt voor schone en energie-efficiënte voertuigen door middel van publieke inkoop te bevorderen.

- Tot en met eind 2025 moeten per aanbestedende dienst ten minste 38,5% schone auto's en bestelbussen worden aanbesteed. In aanmerking komen emissievrije voertuigen, maar ook schone voertuigen (max 50gr CO₂/km en max 80% van de RDE-limietwaarden).
- Van 2026 tot en met 2030 geldt ook een minimumpercentage van 38,5%, maar dan kunnen er alleen nog emissievrije voertuigen worden aanbesteed om aan dit percentage te voldoen.

Voor deze inkoop volgen wij de Regeling bevordering schone wegvoertuigen als minimeis. De Vervoerder kan waarde genereren door bij de Gunningcriteria meer te bieden dan hier geëist.

2.6.5 Uitstraling voertuigen

- De voertuigen zijn van binnen en buiten representatief.
- Ieder voertuig dient goed herkenbaar te zijn als Regiotaxi Utrecht-voertuig, in principe door middel van vaste bestickering volgens de stijlwijzer Regiotaxi Utrecht. Voor voertuigen of zaken waarin de stijlwijzer niet voorziet, vindt vooraf overleg met de Opdrachtgever plaats.

Reclame- of andere uitingen in en op de voertuigen zijn zonder toestemming van de Opdrachtgever niet toegestaan. Het voorzien van de voertuigen van de naam van de Vervoerder in een naar verhouding bescheiden grootte (maximaal 50% van het regiotaxi logo) is toegestaan. Wanneer Opdrachtgever besluit dat "reclame" uitingen voor de Opdrachtgever mogelijk moeten zijn, moet de Vervoerder daar medewerking aan verlenen.

2.7 *Communicatie, reizigerstevredenheid en klachtenprocedure*

2.7.1 Overleg tussen Opdrachtgever Vervoerder

Opdrachtgever en/of Contractmanagement Bureau voert over alle zaken betreffende Regiotaxi Utrecht één keer per maand overleg met de Vervoerder dan wel zoveel vaker of minder vaak als gewenst. De Vervoerder heeft te allen tijde het recht om op eigen initiatief in overleg te treden.

2.7.2 Gebruikersgroep

Voor Regiotaxi Utrecht wordt gezamenlijk door Opdrachtgever en/of Contractmanagement Bureau en de Vervoerder een consumentenplatform samengesteld die Regiotaxi Utrecht Reizigers vertegenwoordigt. Dit consumentenplatform wordt samengesteld uit Reizigers die veel gebruik maken van Regiotaxi Utrecht.

Het consumentenplatform is bedoeld om Opdrachtgever, Contractmanagement Bureau en Vervoerder te informeren over de ervaringen van de Reizigers van Regiotaxi Utrecht zodat de aldaar verzamelde informatie gebruikt kan worden om de dienstverlening van de Vervoerder binnen de systeemkenmerken, aan te passen of te verbeteren. Het is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van Opdrachtgever, Contractmanagement Bureau en Vervoerder om de contacten met de gebruikersgroep te onderhouden en periodieke overleggen te organiseren en deze te faciliteren (minimaal 2x per jaar). Er vindt van deze bijeenkomsten een verslaglegging plaats die eerst ter controle aan de Opdrachtgever wordt voorgelegd. De Opdrachtgever/Contractmanagement Bureau is bij deze bijeenkomsten altijd aanwezig. Verder heeft ROCOV een adviesrol ten aanzien van Regiotaxi Utrecht voor wat betreft de OV-Vangnetreizigers en het Tarief per reizigerskilometers voor het OV-Vangnetvervoer binnen Regiotaxi Utrecht. Indien van dit advies wordt afgeweken zal dat beargumenteerd worden door de Opdrachtgever.

2.7.3 Promotie

De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor alle promotie-uitingen van Regiotaxi Utrecht. De Vervoerder is verplicht aan deze activiteiten mee te werken in alle redelijkheid en billijkheid. De naam Regiotaxi Utrecht, de website, het logo, de telefoonnummers etc. zijn en blijven eigendom van de Opdrachtgever. Zelfstandige promotieacties van de Vervoerder mogen pas na overleg met en na (schriftelijke) goedkeuring van de Opdrachtgever plaatsvinden. Zelfstandige tariefacties van de Vervoerder zijn nooit toegestaan.

2.7.4 Reizigerstevredenheid

Eén keer per half jaar wordt onder de Reizigers een algemeen digitaal en/of schriftelijk Reizigerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd op de verschillende onderdelen van de dienstverlening (op tijd rijden, snelheid van opnemen van de telefoon, bejegening door de chauffeur, kwaliteit voertuigen etc.). Daarnaast wordt na het eerste kwartaal en na het derde kwartaal van een kalenderjaar de Reizigerstevredenheid gemeten door middel van telefonische enquêtes. Continu wordt de Reizigerstevredenheid gemeten via de App.

PROGRAMMA VAN EISEN

REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 WMO-VERVOER EN OV-VANGNETVERVOER

De kosten die met de uitvoering van deze onderzoeken gemoeid zijn, komen voor rekening van de Opdrachtgever. De Vervoerder dient zijn medewerking te verlenen aan de Reizigerstevredenheidsonderzoeken. Het Contractmanagement Bureau is verantwoordelijk voor de uitvoering van deze onderzoeken en rapporteert hierover aan Opdrachtgever. Op deze manier houden Opdrachtgever, de Vervoerders en het Contractmanagement Bureau de voortgang van de kwaliteit van het systeem goed in het zicht.

Als uit de continue meting via de App en/of de telefonische enquêtes blijkt dat de Reizigerstevredenheid naar het oordeel van de Opdrachtgever te wensen over laat, treedt het Contractmanagement Bureau hierover in overleg met de Vervoerder en kijken ze gezamenlijk wat de oorzaak is. Wanneer de oorzaak ligt binnen de verantwoordelijkheid van de Vervoerder, dan krijgt de Vervoerder twee (2) weken de tijd om een schriftelijk verbeterplan (SMART) bij het Contractmanagement Bureau aan te leveren. In dit plan beschrijft hij welke maatregelen en/of acties binnen een termijn van 6 weken worden getroffen om de Reizigerstevredenheid te verbeteren. Opdrachtgever vindt dat de eindscore Reizigerstevredenheid bij het schriftelijke halfjaarlijkse Reizigerstevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer en OV-Vangnetvervoer minimaal een 7 moet zijn.

Wanneer uit het schriftelijke halfjaarlijkse Reizigerstevredenheidsonderzoek blijkt dat (ondanks eventuele getroffen maatregelen na een tegenvallende uitkomst van de telefonische enquêtes in kwartaal 1 of 3 en/of de continue kwaliteitsmeting per App) de Reizigerstevredenheid lager dan een 6 als eindscore heeft of het aantal gegronde en aan de Vervoerder toe te rekenen klachten meer dan 2 gegronde klachten per 1000 uitgevoerde ritten is, dan kan een malus van 3% over de maandfactuur worden opgelegd. Zie Bijlage 6.

Wanneer uit het schriftelijke halfjaarlijkse Reizigerstevredenheidsonderzoek blijkt dat de eindscore hoger is dan een 8, wordt een bonus van 2% over de maandfactuur toegekend.

Bij de percelen waar het Wmo-vervoer, OV-Vangnetvervoer met het Leerlingenvervoer wordt gecombineerd, wordt voor de Reizigerstevredenheid dus apart naar de prestaties van het Wmo-vervoer/OV-Vangnetvervoer enerzijds en het Leerlingenvervoer anderzijds gekeken.

2.7.5 Klachtenprocedure

Klachten over de uitvoering van onderhavige opdracht kunnen per telefoon, brief, mail of via de website worden ingediend bij één centraal punt: het Contractmanagement Bureau. Deze wijst de klacht toe aan Vervoerder of Opdrachtgever, al naar gelang de aard van de klacht. Is er sprake van een zwaardere klacht dan is driehoeksoverleg nodig (Contractmanagement Bureau, partij waar de klacht betrekking op heeft (Opdrachtgever/Vervoerder) en indiener van de klacht).

Het Contractmanagement Bureau stelt in afstemming met de Vervoerders van de 5 Vervoerspercelen één klachtenprocedure Regiotaxi Utrecht op. Klachten zijn inzichtelijk voor Opdrachtgever, Vervoerder en het Contractmanagement Bureau via de op te stellen managementtool.

PROGRAMMA VAN EISEN

REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 WMO-VERVOER EN OV-VANGNETVERVOER

Indien in eerste aanleg een klacht door de Vervoerder niet is afgehandeld of niet naar tevredenheid van de indiener van de klacht is afgehandeld, wordt getracht het geschil in der minne te schikken. De maximale termijn hiervoor is drie weken.

Het Contractmanagement Bureau verneemt binnen deze 3 weken (of per brief, of per email) op welke wijze het geschil is afgedaan. Bij het afdoen van het geschil oefent de Vervoerder nooit (indirecte) druk uit op de indiener van de klacht om de klacht in te trekken of met een wijze van afdoening in te stemmen.

Indien in tweede aanleg het geschil niet is afgehandeld of niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, kan de klager zich wenden tot de Geschillencommissie Taxivervoer (www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/taxivervoer). De kosten hiervoor zijn in eerste instantie voor rekening van de indiener van de klacht.

2.8 Financiële zaken

2.8.1 Btw

Alle bedragen in dit bestek zijn exclusief btw, met uitzondering van de Reizigersbijdragen (deze zijn inclusief btw).

2.8.2 Hoogte Reizigersbijdrage

De Reizigersbijdrage is de vergoeding voor een Regiotaxirit die door de Wmo-reiziger en OV-Vangnetreiziger betaald wordt. De Reizigersbijdrage bestaat uit een Opstaptarief plus een Tarief per Reizigerskilometer, zie Bijlage 4. Gemeenten stellen de hoogte van het Tarief per reizigerskilometer jaarlijks vast voor de Wmo- Reizigers. De Provincie Utrecht stelt het Tarief per reizigerskilometer jaarlijks vast voor de OV-Vangnetreiziger.

De Vervoerder wordt op de hoogte gesteld van de vastgestelde Tarieven per reizigerskilometer en dient deze tarieven met in achtneming van minimaal twee weken verwerkingstermijn op de gewenste ingangsdatum in haar systemen te verwerken en te innen bij de Reizigers. De Vervoerder stelt het bedrag dat de Reiziger moet betalen vast bij de Ritreservering en geeft deze door aan de Reiziger. De genoemde Reizigersbijdragen gelden voor het reizen van maximaal 25 kilometer en voor alle kilometers bij het reizen naar een Puntbestemming.

Kaarten geldend in het reguliere Openbaar vervoer zoals OV-chipkaart, sterabonnementen, NS-kortings- en jaarkaarten en de OV-studentenkaart zijn niet geldig bij Regiotaxi Utrecht.

De Opdrachtgever werkt met Opstaptarief-differentiatie. Dit houdt in dat het door de reiziger te betalen Opstaptarief wordt bepaald op basis van het tijdstip waarop de Reiziger boekt en/of reist (zie 2.5.7).

Mogelijk voert Opdrachtgever gedurende de contractperiode een pilot uit waarbij Wmo-reizigers tegen een extra laag Tarief per reizigerskilometer voor het OV-Vangnetvervoer, met het OV-Vangnetvervoer kunnen reizen. De hoogte van dit Tarief per reizigerskilometer OV-

Vangnetvervoer wordt op een nader moment bepaald. Opdrachtgever kan na de pilot besluiten dit lagere Tarief per reizigerskilometer voor OV-Vangnetvervoer voor Wmo-reizigers in te voeren voor Regiotaxi Utrecht. Dit kan leiden tot een hoger volume van het OV-Vangnetvervoer.

2.8.3 Inning en afdracht Reizigersbijdrage

De Vervoerder is verantwoordelijk voor de inning van de Reizigersbijdragen (inclusief btw) per automatische incasso en in het voertuig. De Vervoerder int de Reizigersbijdragen namens de Opdrachtgever en draagt de btw af aan de Belastingdienst.

De Vervoerder informeert de chauffeur van het voertuig waaraan de rit is toegedeeld over de door de Reiziger te betalen Reizigersbijdrage en de wijze van inning. OV-Vangnetreizigers kunnen niet per automatische incasso betalen. De betalingsmogelijkheden in het voertuig dienen te zijn: contant (zoveel mogelijk gepast), of per (mobiele) pin. Bij de instap betaalt de gebruiker de verschuldigde Reizigersbijdrage aan de chauffeur. Voor de inning van de Reizigersbijdrage gelden de volgende afrondingsregels: afgerond op hele eurocenten naar boven bij automatische incasso en digitale betaling/pin en bij contant afgerond op 5 eurocenten. De Vervoerder dient in alle gevallen bovenstaande betaalmogelijkheden te accepteren.

2.8.4 Automatische incasso

De Vervoerder zorgt voor de automatische incasso van Reizigersbijdragen. Dit betreft zowel het proces van verwerking aanvraag en machtiging voor automatische incasso als het innen van de Reizigersbijdragen die via automatische incasso verlopen. Het laten innen van de Reizigersbijdrage via automatische incasso is alleen mogelijk voor Wmo-reizigers.

- De Vervoerder stuurt Wmo-reizigers op verzoek het machtigingsformulier voor automatische incasso. Nieuwe Wmo-reizigers ontvangen dit formulier bij de mailpack van de Regiotaxi Utrecht Vervoerspas.
- De Vervoerder ontvangt de ingevulde machtigingsformulieren en verwerkt de informatie in het online Pashouderbestand.
- De kosten voor de automatische incasso zijn voor de Vervoerder.
- Bij automatische incasso stuurt de Vervoerder maandelijks een overzicht van het te incasseren bedrag naar de Wmo-reiziger, gespecificeerd per rit met daarin de vermelding wanneer afschrijving zal plaatsvinden. In het overzicht dienen contactgegevens van de Vervoerder vermeld te zijn waar de Wmo-reiziger zich met vragen over de informatie of automatische incasso kan melden. Dit overzicht dient gratis per mail te worden verstrekt als bij de Vervoerder het mailadres bekend is. Indien men een overzicht per post dient te ontvangen, doordat het mailadres ontbreekt, dan mag de Vervoerder hiervoor € 2,50 per gestuurd overzicht in rekening brengen bij de Wmo-reiziger.

- Het risico voor niet te innen gelden ligt bij de Vervoerder. Wanneer een bijdrage niet geïncasseerd kan worden, kan de Vervoerder de betaalwijze omzetten van automatische incasso naar contant betalen. De Wmo-reiziger dient dan bij volgende ritten contant te betalen totdat de openstaande Reizigersbijdrage voldaan is. Over de communicatie hierover tussen Vervoerder en de Opdrachtgever worden na definitieve gunning nadere afspraken gemaakt.

De Vervoerder int de Reizigersbijdrage namens de Opdrachtgever. De Reizigersbijdragen maken derhalve **geen** onderdeel uit van de vergoeding van de Vervoerder.

De geïnde Reizigersbijdragen worden op de daarbij behorende factuur verrekend met de vergoeding die de Opdrachtgever verschuldigd is aan de Vervoerder.

De Vervoerder brengt op de totale vergoeding (incl. btw) van de Opdrachtgever de totaal te innen Reizigersbijdrage (exclusief btw) in mindering. De Vervoerder dient te vermelden op de factuur dat deze de btw afdraagt over de Reizigersbijdrage.

2.8.5 Vergoeding aan de Vervoerder

Per betalende Reiziger zijn alléén de reiskilometers (kortste route) die feitelijk zijn uitgevoerd, Declarabel. Per declarabele Reiziger rit wordt een extra vergoeding van 4x de geoffreerde prijs per declarabele kilometer vergoed als starttarief.

Voor de ritten met het Kenmerk individueel vervoer geldt de volgende toeslag:

Reizigerskenmerk	Toeslag in percentages
Individueel vervoer	25%

Tabel 5 Toeslagen per kenmerk

Voorbeeld: Bij een Wmo-reiziger met indicatie individueel vervoer wordt het aantal Declarabele reiskilometers als volgt berekend: toeslag starttarief km 's (4) + rit km 's (12) + toeslag individueel (25%) = 19 km 's Declarabel.

Ritten die loos (no-show) gemeld of geannuleerd zijn, kortom ritten die niet zijn uitgevoerd, zijn niet Declarabel.

Voor bepaling van het aantal Declarabele reiskilometers per rit geldt de **kortste** route over de weg eventueel via gebruikmaking van een veerpont. Opdrachtgever controleert dit steekproefsgewijs door middel van de routeplanner Easy Travel Netwerkversie Europa. Bij afwijkingen in de door de Vervoerder gebruikte versie van Easy Travel en de door de Opdrachtgever gebruikte versie van Easy Travel gaat de meest recente versie voor.

De laatste versie is op dit moment Easy Travel Netwerkversie Europa 2018 inclusief alle updates. Hierbij dient het nieuwe menu gebruikt te worden. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan het zijn dat er updates volgen. Indien dit aan de orde is, zullen de Opdrachtgever en de Vervoerder gezamenlijk het moment van overstappen naar de geüpdatete versie afspreken. De afstand wordt rekenkundig afgerond op 1 cijfer achter de komma.

PROGRAMMA VAN EISEN

REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 WMO-VERVOER EN OV-VANGNETVERVOER

Het aantal beladen kilometers per rit wordt bepaald door de kortste route over de weg. Per Declarabele rit wordt het aantal Declarabele reiskilometers bepaald. Een Declarabele rit is een verplaatsing van een declarabele Reiziger van herkomst- naar bestemmingsadres en die ook door de Vervoerder is uitgevoerd. Ritten die loos gemeld zijn of zijn geannuleerd, kortom ritten die niet zijn uitgevoerd, zijn niet Declarabel. Hierbij geldt:

- Declarabel aan de Opdrachtgever zijn: zie bijlage 4.
- Niet Declarabel aan de Opdrachtgever zijn:
 - Medisch begeleider
 - Niet-data ritten boven 5%;
 - De verplaatsingen van medische/verplichte begeleiders, kinderen tot 4 jaar, Assistentiehonden;
 - Ritten waarbij de chauffeur tegelijk Reiziger is;
 - Het vervoer van dieren, goederen etc. zonder dat een betalende gebruiker meereist.

Aanpassing van de vergoeding

In de leidraad vindt Inschrijver kengetallen over het vervoer in 2022. Mogelijk dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst maatregelen zullen worden genomen die van essentiële invloed kunnen zijn op de omvang van het vervoer. Dit kunnen ook maatregelen zijn zoals de (landelijke) wet- en regelgeving en de wijze waarop gemeenten en/of de zorginstellingen hier invulling aan geven. Mochten dergelijke maatregelen zich tijdens de looptijd van de Overeenkomst voordoen, dan zal de Opdrachtgever met de Vervoerder in overleg treden over de consequenties daarvan voor de uitvoering van de dienst.

Binnen de marge van 15% meer en 15% minder vervoer over een kalenderjaar ten opzichte van onderstaand ijkpunt zal geen aanpassing van de geoffreerde prijs per eenheid product plaatsvinden. Wanneer het vervoersvolume buiten deze marges komt, worden op basis van een feitelijke onderbouwing, afspraken gemaakt tussen Opdrachtgever en Vervoerder over de aanpassing van de geoffreerde prijs per eenheid product (zie paragraaf 2.6 van de Leidraad).

Ijkpunt voor volume Declarabele reiskilometers (exclusief opstapkilometers) per november 2022:

- | | |
|------------|--|
| Perceel 1: | Gemeente Utrecht (Wmo-vervoer) en de provincie Utrecht (OV-Vangnetvervoer):
127.714 kilometer; |
| Perceel 2: | Utrecht West: de gemeente De Ronde Venen, de gemeente Montfoort, de gemeente Oudewater, de gemeente Stichtse Vecht, de gemeente Woerden en de provincie Utrecht: 59.698 kilometer; |
| Perceel 3: | Lekstroom: de gemeente Houten, de gemeente IJsselstein, de gemeente Lopik, de gemeente Nieuwegein, de gemeente Vijfheerenlanden en de provincie Utrecht: 59.300 kilometer; |

PROGRAMMA VAN EISEN

REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 WMO-VERVOER EN OV-VANGNETVERVOER

- Perceel 4: Zuidoost Utrecht: de gemeente Bunnik, de gemeente De Bilt, de gemeente Utrechtse Heuvelrug, de gemeente Wijk bij Duurstede, de gemeente Zeist en de provincie Utrecht: 76.336 kilometer;
- Perceel 5: Eemland: de gemeente Amersfoort, de gemeente Baarn, de gemeente Bunschoten, de gemeente Leusden, de gemeente Soest, de gemeente Woudenberg en de provincie Utrecht: 132.315 kilometer.

2.8.6 Verantwoording en factuur

Uitgangspunt voor het declareren van beladen reiskilometers is dat de uitvoering heeft plaatsgevonden conform de voorwaarden van het Programma van Eisen.

De vervoerder krijgt per gemeente een maandelijks voorschot betaald van 80% van het gereden vervoer. Als basis hiervoor worden de ritten van november 2023 gebruikt.

Het contractbureau stelt per kwartaal een berekening op, waarbij de daadwerkelijke gereden ritten, bonus/malus verrekend worden. Met deze gecontroleerde informatie stelt de Vervoerder een aparte factuur op aan de desbetreffende gemeente of provincie. Hierbij vindt de verrekening plaats van het daadwerkelijke vervoer.

Een eventuele extra uitbetaling wordt dan in de vierde maand verrekend. Een eventueel bedrag dat teveel betaald is wordt dan verrekend. Hiervoor stuurt de Vervoerder een aparte factuur (debet of credi naar de desbetreffende gemeente).

De Vervoerder stelt de factuur op voor de verrichte vervoersdiensten op basis van het aantal Declarabele kilometers. Op deze factuur dient te worden vermeld:

- Het aantal in de desbetreffende maand uitgevoerde Declarabele kilometers.
- Het aantal in de desbetreffende maand uitgevoerde ritten (voor bepaling van het starttarief).
- Toeslagen per Kenmerk.
- Totaal van geïnde Reizigersbijdragen met onderscheid naar bijdragen die ten goede komen aan Opdrachtgever.
- Uitsplitsing naar Wmo-vervoer en het OV-Vangnetvervoer.
- Bonus/malus op basis van geleverde prestatie indien van toepassing.
- Btw dient apart te worden gespecificeerd (incl. af te dragen Btw Reizigersbijdrage).

De hoogte van de uiteindelijke betaling is afhankelijk van het aantal gedeclareerde en verreden reiskilometers en de controle van de data door het Contractmanagement Bureau. De definitieve layout van de factuur en het factureringsproces worden na gunning in overleg met het Contractmanagement Bureau vastgesteld.

2.8.7 Verkoopopbrengsten en accountantsverklaring

De Vervoerder is verplicht jaarlijks, uiterlijk drie maanden na het einde van een kalenderjaar, een controleverklaring af te laten geven door een accountant op de juistheid van de facturen en de

PROGRAMMA VAN EISEN

REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 WMO-VERVOER EN OV-VANGNETVERVOER

geleverde data en Managementinformatie alsmede een verklaring van de sluitendheid van de administratie en de daaruit voortvloeiende facturen.

- De kosten hiervan zijn voor rekening van de Vervoerder.
- De controle dient specifiek betrekking te hebben op de jaaromzet in het kader van Regiotaxi Utrecht. Geconstateerde tekortkomingen die structureel van aard zijn dienen in de verklaring vermeld te worden. De Vervoerder moet deze tekortkomingen oplossen binnen een na overleg afgesproken termijn voor zover de tekortkomingen materieel zijn en de kosten van de aan te brengen oplossingen lager uitvallen dan de (structureel) hogere lasten.

Bij de uitvoering van de controle dient de accountant ten behoeve van het verstrekken van een controleverklaring vast te stellen dat:

- De gegevens volgens de jaarrapportage en maanddeclaraties zijn geregistreerd in de administratie van de Vervoerder en op elkaar aansluiten.
- De maandelijks verstrekte gegevens in schriftelijke en digitale vorm zijn geregistreerd in de administratie van de Vervoerder en voor wat betreft de gegevens overeenkomstig de jaarrapportage en maanddeclaraties onderling op elkaar aansluiten.
- De geleverde prestaties worden verantwoord in de periode waarin ze zijn uitgevoerd (juiste afgrenzing).
- De jaarrapportage, declaraties en Managementinformatie zijn opgesteld conform de daartoe overeengekomen formats.
- De Vervoerder het juiste vergoedingstarief per verreden rit in de declaratie heeft toegepast.
- De Vervoerder de juiste facturatiegrondslag per verreden rit en in de declaratie heeft toegepast.
- De administratieve organisatie en interne controle alsmede de administratie zodanig is ingericht dat alle van belang zijnde vastleggingen (registraties) en bewijsstukken ten behoeve van het uitvoering- en controleproces zichtbaar en controleerbaar zijn vastgelegd.
- Geen facturatie plaatsvindt van ritten die niet uitgevoerd zijn.
- De gefactureerde omzet betrekking heeft op het vervoerscontract t.a.v. Regiotaxi Utrecht Vervoer (juiste afgrenzing tussen de diverse contracten die de Vervoerder heeft gesloten).
- De ritten zonder Ritgegevens (zonder gps-data) terecht zijn gefactureerd.
- De Statusmeldingen zoals verstrekt door Opdrachtgever overeenkomen met de vanuit het voertuig geleverde Statusmelding.
- De Vervoerder de juiste Reizigersbijdrages heeft geïnd.
- De Vervoerder de geïnde Reizigersbijdrages op de juiste wijze en volledig in mindering heeft gebracht op de factuur aan de Opdrachtgever.
- De controle dient plaats te vinden op basis van het dan bij de Gemeente Zeist geldende controleprotocol.
- Bij vragen vanuit de accountantscontrole vanuit de een van de deelnemende partijen dient de Vervoerder hieraan zijn medewerking te verlenen.

2.8.8 NEA-Index

- De Vervoerder heeft het recht om jaarlijks, per 1 januari, de tarieven te indexeren conform de kostenontwikkeling die jaarlijks wordt berekend door Panteia/NEA voor het taxivervoer.
- De Vervoerder informeert de Opdrachtgever uiterlijk op 1 december schriftelijk over de te hanteren indexering voor het betreffende perceel, voorzien van een onderbouwing. Te late berichtgeving (na 1 december), betekent dat de indexering niet toegepast mag worden voor het volgende kalenderjaar.
- De eerste indexering vindt plaats per 1 januari 2025.
- Voor het bepalen van de nieuwe tarieven wordt de index toegepast op de niet afgeronde tarieven van het jaar ervoor. De tarieven worden vervolgens afgerond op 2 decimalen.

2.8.9 Niet-dataritten

Niet-dataritten die buiten de 5% toegestane Niet-dataritten vallen, worden niet vergoed. Ter bepaling van de hoogte van het bedrag dat niet wordt uitbetaald, wordt het overschrijdingspercentage gerelateerd aan de factuur. Voorbeeld: 7% Niet-dataritten = overschrijding 2%. Dat betekent dat 2% van de factuur niet wordt betaald.

2.9 Controle en toezicht

De Opdrachtgever kan de gegevens, die Realtime worden verstrekt door de Vervoerder, controleren. Als de Opdrachtgever constateert dat hierin onregelmatigheden zitten, kan de Opdrachtgever juridische stappen ondernemen. Dit geldt ook als de Vervoerder bewust niet-tijdige ritten als Niet-dataritten opgeeft aan de Opdrachtgever.

De Opdrachtgever heeft het recht om steekproefsgewijs controles uit te (laten) voeren. Dit zullen zowel aangekondigde als onaangekondigde controles betreffen in de uitvoering van het Vervoer en/of de verslaglegging daarvan. Tijdens deze audits en controles zal worden getoetst of door de Vervoerder aan de gestelde eisen van dit Programma van Eisen wordt voldaan. De Vervoerder dient hieraan onverkort zijn medewerking te verlenen.

2.9.1 Audit

Na gunning, vóór aanvang van het Vervoer, vindt een audit plaats, waarbij in ieder geval getoetst zal worden op personeels- en voertuigeisen evenals de CAO-verklaring. Een dergelijke audit kan ook op andere momenten gedurende de contractperiode plaatsvinden. Hierbij dient in ieder geval aangeleverd te worden:

- Voertuigenlijst (kenteken, voertuigtype, brandstof besparende opties, duurzame brandstof, aandrijving, euronorm, herkenbaar als Regiotaxi Utrecht, aantal zitplaatsen, welke banden).
- Indien met elektrische voertuigen gereden een bewijs dat het opladen daarvan met groene stroom plaatsvindt.
- Lijst met chauffeurs (volgens format Opdrachtgever: minimaal taxipas, levensreddend handelen, certificaten chauffeurs etc.).

PROGRAMMA VAN EISEN

REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 WMO-VERVOER EN OV-VANGNETVERVOER

- Verklaring CAO-naleving. Vervoerders zijn verplicht aan te tonen dat de bepalingen van de Collectieve Arbeidsovereenkomst Taxivervoer getrouwelijk wordt nageleefd. Daartoe dienen zij een geldige verklaring van Sociaal Fonds Taxi (SFT) aan te leveren. Uit de verklaring van SFT moet blijken dat de CAO-naleving door de Vervoerder door SFT als voldoende wordt beoordeeld dan wel moet blijken dat het onderzoek door het Sociaal Fonds Taxi op CAO-naleving beëindigd is en de CAO wordt nageleefd.

Vervoerders die dispensatie hebben van de CAO-taxivervoer, in verband met een eigen bedrijfs-CAO, dienen middels een brief/verklaring vanuit het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aan te tonen dat deze dispensatie is verleend. Daarnaast dient een verklaring van SFT te worden aangeleverd waaruit blijkt dat de bedrijfs-CAO op juiste wijze wordt nageleefd.

2.9.2 Verzekering

De Vervoerder dient vóór de start van het Vervoer de volgende verzekeringen te hebben (op specifieke onderdelen overstijgt dit de Algemene inkoopvoorwaarden). Deze verzekeringen dienen gedurende de gehele contractperiode in stand te blijven en bewijzen van de betaling van de premie kunnen desgewenst door Opdrachtgever opgevraagd worden.

- Een verzekering volgens de WAM (Wet Aansprakelijkheid Motorvoertuigen) voor de te gebruiken voertuigen met een verzekerd bedrag van ten minste € 1.000.000,- (één miljoen) per gebeurtenis; en
- Een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor schade die het gevolg is van de (indirecte) bedrijfsvoering, waarvoor de WAM geen of onvoldoende dekking geeft. De dekking dient voor taxivoertuigen (maximaal 8 personen, excl. bestuurder) minimaal € 2.000.000,- (twee miljoen) per aanspraak te zijn. Indien een concernpolis wordt overgelegd dient duidelijk te zijn dat de Inschrijver is mee gedekt; en
- Een (collectieve) ongevallenverzekering voor inzittenden en bestuurder met een minimaal verzekerd bedrag van € 10.000,- (tienduizend) bij overlijden en € 30.000,- (dertigduizend) bij blijvende invaliditeit; en
- Een Schadeverzekering Inzittenden (SVI) voor elk voertuig met een minimaal verzekerd bedrag van € 1.000.000,- (één miljoen) per gebeurtenis; en
- Een schadeverzekering voor de chauffeur in geval van een eenzijdig ongeval met een minimaal verzekerd bedrag van €1.000.000,- (één miljoen) per gebeurtenis.

2.9.3 Kwaliteitsmanagementsysteem

De Vervoerder en alle partijen die ingezet worden bij de uitvoering van de opdracht (inclusief Onderaannemers en combinanten) hebben een vastgelegd en gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem (TX-keurmerk of daarmee gelijkwaardig keurmerk), dat periodiek door een geaccrediteerde instelling wordt getoetst.

Op het moment dat de Vervoerder (of een van de andere betrokken partijen) bij de start van het Vervoer of gedurende de uitvoering van de Overeenkomst het keurmerk niet bezit/kwijtraakt, dan

PROGRAMMA VAN EISEN

REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 WMO-VERVOER EN OV-VANGNETVERVOER

dient de Vervoerder dit te melden bij de Opdrachtgever. De Opdrachtgever kan vervolgens per de eerste dag van de eerstvolgende maand een korting hanteren van 3 % op de geoffreerde tarieven in de vorm van een boete. Deze boete wordt direct verwerkt op de kwartaalfactuur. Op het moment dat aantoonbaar is dat alle bij de uitvoering betrokken partijen weer in het bezit zijn van het keurmerk, komt per de eerste dag van de eerstvolgende maand de korting te vervallen.

Wanneer door controle blijkt dat de Vervoerder het vervallen van het keurmerk niet heeft gemeld dan wordt de korting alsnog met terugwerkende kracht toegepast. Indien de Vervoerder binnen 6 maanden het keurmerk niet aantoonbaar bezit kan de Opdrachtgever de Overeenkomst ontbinden.