

Leidraad

Europese aanbesteding Regiotaxi Noordoost-Brabant 2024/2028 e.v.

TenderNed kenmerk: 408439

Opgesteld door: Mark Renne en werkgroep aanbesteding
Datum: 19 april 2023
Status: cpt. 0.01

© Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Trafficon. Gegevens uit dit document zijn uitsluitend bedoeld voor deze opdracht.

Inhoudsopgave

BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN.....	4
1 ALGEMEEN CONTRACTUEEL.....	7
1.1. ALGEMEEN.....	7
1.2 ORGANISATIE EN DOELSTELLING AANBESTEDENDE DIENST	8
1.2.1 Aanbestedende Dienst.....	8
1.2.2 Ambitie GR-KCV	9
1.2.3 Servicepunt Regiotaxi Noordoost-Brabant.....	9
1.3 TOEKOMSTONTWIKKELINGEN	9
1.3.1 OV tot eind 2026 en daarna	9
1.3.2 Mogelijke omvang vervoersvolume	11
1.3.3 Overmacht	11
1.4 OVEREENKOMSTEN EN LOOPTIJDEN	12
1.4.1 Raamovereenkomst	12
1.4.2 Wachtkamerovereenkomst	13
1.5 RANGORDE DOCUMENTEN	14
2 TIJDSPAD EN AANMELDING	15
2.1 TIJDSPAD.....	15
2.2 AANKONDIGING	15
2.3 CONTACTGEGEVENS.....	15
2.4 PUBLICATIEMEDIUM EN DIGITALE DOCUMENTEN.....	16
2.5 NOTA'S VAN INLICHTINGEN.....	16
2.6 INDIENEN VAN DE AANBIEDING DIGITAAL VIA TENDER.NED	17
2.7 OPENING AANBESTEDING	18
2.8 BEOORDELING VAN DE AANBIEDING	18
2.9 NIET GUNNEN.....	19
2.10 VOORWAARDEN AANBIEDING	19
2.10.1 In te dienen stukken en checklist.....	21
2.11 VERTROUWELIJKHEID	22
2.12 RETOURZENDINGEN.....	22
2.13 GEEN INSCHRIJFVERGOEDING	22
2.14 INKOOP VOORWAARDEN	22
2.15 GESCHILLENREGELING EN RECHTSBESCHERMING	22
2.16 KLACHTEN OVER AANBESTEDING	24
2.17 LEESWIJZER.....	24
3 BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE	25
3.1 PROCEDURE VAN BEOORDELEN	25
3.2 GUNNINGSCRITERIA/BEOORDELINGSSYSTEMATIEK	26
3.3 EINDSCORE/BEPALEN ECONOMISCH MEEST VOORDELIGE INSCHRIJVING.....	27
4 PROGRAMMA VAN EISEN	27
4.1 ALGEMEEN.....	27
4.2 EISEN AAN INSCHRIJVING	27
4.2.1 Prijs.....	27
4.2.2 Kostendekkend tarief	29
4.2.3 Opstarttarief en opslagen.....	29
4.3 EISEN VERVOER	30
4.3.1 Start van het vervoer.....	30
4.3.2 De dienst.....	30

4.3.3	De gebruikers	31
4.3.4	Pasbeheer	31
4.3.5	Bekwaamheid	31
4.3.6	Medische begeleiding/ OV-Begeleiderskaart	32
4.3.7	Indicaties	32
4.3.8	Beschikbaarheid	33
4.3.9	Bedieningsgebied en reisbereik	33
4.3.10	Toegankelijkheid.....	34
4.3.11	Combinatiemogelijkheden	35
4.3.12	Zitplaatsvoorzieningen	35
4.3.13	Veilig vervoer van passagiers en hun hulpmiddelen.....	35
4.3.14	Bagage.....	35
4.3.15	Gebruikersbijdragen.....	35
4.3.16	Betaling gebruikersbijdrage.....	36
4.3.17	Automatisch incasso.....	36
4.3.18	Op rekening rijden	37
4.3.19	Betalingsbewijs	37
4.3.20	Digitaal betaalsysteem	37
4.4	REGIE.....	38
4.4.1	Dienstverlening aan de gebruikers	39
4.4.2	Reserveren van een rit	39
4.4.3	Vooraanmeldtijd	40
4.4.4	Reservering met ophaaltijd	40
4.4.5	Reserveren met gegarandeerde aankomsttijd	40
4.4.6	Omrijdtijd.....	40
4.4.7	Evaluatie van de reservering.....	41
4.4.8	Vrije reizigers kennen een bindend OV-advies	41
4.4.9	Annuleren van een geboekte rit.....	42
4.5	UITVOERING	43
4.5.1	Voertuigen.....	43
4.5.2	Duurzaamheid.....	45
4.5.3	Chauffeurs.....	46
4.5.4	Het vervoer	47
4.5.5	Ritopdrachten	47
4.5.6	Informeren van de gebruiker	48
4.5.7	Aanbellen, melden en wachten op de gebruiker	49
4.5.8	Veilige instap	49
4.5.9	Veilige uitstap	49
4.5.10	Begeleiding naar de deur/receptie.....	49
4.5.11	Nazorg	50
4.5.12	Klachtenprocedure	50
4.5.13	Social Return	50
4.5.14	Communicatieproces	51
4.5.15	Verwachtingenmanagement.....	51
4.5.16	Personeel ritaanname.....	52
4.5.17	Agendasoftware.....	52
4.5.18	Registratiesoftware	52
4.5.19	ICT-omgeving	53
4.5.20	Info tijdens ritboeking	53
4.5.21	Spreiding.....	53
4.5.22	Dataprotocol	53
4.5.23	Test	54
4.6	OVERIGE EISEN.....	54
4.6.1	Kwaliteitsnormen.....	54
4.6.2	Controle en toezicht.....	54

4.6.3	Communicatie calamiteiten	55
4.7	VERGOEDING	55
4.7.1	Declarabele kilometers	55
4.7.2	Verrekening gebruikersbijdragen	55
4.7.3	Indexering	56
4.7.4	Facturatie	56
4.7.5	Betalingen	57
4.7.6	Controleprotocol	57
4.8	AANSPRAKELIJKHEID	57
4.9	GEGEVENSBESCHERMING	57
4.10	SANCTIES BIJ NIET NALEVEN AFSPRAKEN	58
4.11	WET ARBEID VREEMDELINGEN (WAV)	59
4.12	WET AANPAK SCHIJNCONSTRUCTIES-ARBEIDSVOORWAARDEN	59
5	UITSLUITINGSGRONDEN	59
5.1	UITSLUITINGSGRONDEN	59
5.2	BEWIJSSTUKKEN EN UITSLUITINGSGRONDEN	60
5.3	RUSLANDVERKLARING	61
6	MINIMUM GESCHIKTHEIDSEISEN	62
6.1	ALGEMEEN	62
6.2	FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT	63
6.3	TECHNISCHE BEKWAAMHEID EN BEROEPSBEKWAAMHEID	64
6.4	BEROEPSBEVOEGDHEID	66
7	GUNNINGSCRITERIA	67
7.1	ALGEMEEN	67
7.2	KWALITEIT	67
7.2.1	Kwaliteit voor gebruiker (Betrouwbaarheid) G2	68
7.2.2	Wat biedt u extra aan kwaliteit voor de gebruiker? G3	69
7.2.3	Goed werkgeverschap G4	69
7.2.4	Duurzaamheid G5	70
7.2.5	Visie op en rol binnen gedeelde mobiliteit/halte-hub G6	71
7.3	PRIJS	72
7.4	PROCEDURE	72
8	GEGEVENS	73
8.1	ALGEMEEN	73
8.2	VERVOERVRAAG	74
8.3	DE REALISATIE	76
8.4	RAPPORTAGE	76
	OVERZICHT BIJLAGEN 1 T/M 21 SEPARAAT	77

BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN

Begrip	Omschrijving
Aanbestedende Dienst	Gemeenschappelijke Regeling Kleinschalig Collectief Vervoer Regio Brabant Noordoost (GR-KCV). De GR-KCV is de partij die de uitvraag namens de gemeenten en Provincie Noordoost-Brabant verzorgt en met Opdrachtnemer een overeenkomst sluit.
Aanbestedingsleidraad	Onderhavig document met de beschrijving van de opdracht en de daaraan gestelde eisen en voorwaarden.

Aanbestedingsstukken	Het geheel aan documenten i.v.m. de Europese aanbesteding Regiotaxi Noordoost-Brabant, waaronder de Aanbestedingsleidraad, de Bijlagen en de Nota van Inlichtingen.
Aankondiging	Publicatie van de Aanbestedingsleidraad op TenderNed.
AW	Aanbestedingswet 2012.
Beladen Kilometer	Een (1) kilometer, per gebruiker, die de gebruiker in het voertuig aanwezig is, berekend over de kortste route in kilometers over de weg en/of autoveer.
Betalingsbewijs	Bon die de gebruiker van de chauffeur ontvangt waarop de ritgegevens staan, inclusief het bedrag dat betaald is.
Bindend OV-Advies	OV-alternatief dat voldoet aan de geformuleerde criteria.
BRAVO	Dit is sinds 11 december 2016 de nieuwe merknaam voor het regionale openbaar vervoer in Brabant. Bravo staat voor Brabant vervoert ons.
BPKV	Beste Prijs-Kwaliteit Verhouding
Cao	Collectieve Arbeidsovereenkomst.
Combinant	Een rechtspersoon die deel uitmaakt van een combinatie.
Combinatie	Uit meerdere rechtspersonen bestaand samenwerkingsverband dat inschrijft. Het samenwerkingsverband richt na gunning een rechtspersoon op, die namens de combinanten de overeenkomst aangaat met de Opdrachtgever.
CPI	Consumenten Prijs Index. Het CPI is een samengesteld gewogen prijsindex.
Bezettingsgraad	Onder bezettingsgraad wordt verstaan de dynamisch gemeten en gemiddeld berekende mate waarin betalende gebruikers tegelijkertijd worden vervoerd. De waarde is numeriek en afgerond op 1 decimaal.
Commercieel (kostendekkend) tarief	De kostendekkende bijdrage die vrije reizigers betalen indien zij een bindend OV-advies hebben en toch de rit per Regiotaxi willen maken.
Controleprotocol	Beschrijving van eisen die gesteld zijn aan de wijze waarop de financiële administratie wordt gevoerd en gecontroleerd.
CVV	Collectief Vraagafhankelijk Vervoer.
De dienst	De beschrijving van het feitelijke vervoer volgens de systeemkenmerken en de spelregels en de daarmee gepaard gaande dienstverlening.
EMVI	Economisch Meest Voordelige Inschrijving.
Euro norm	De emissiestandaard voor voertuigen die in de Europese Unie van kracht is.
Gebruiker	De persoon die gebruik maakt van het vervoersysteem.
Gebruikersbijdrage	Bijdrage aan de kosten van het vervoer die wordt betaald door de gebruiker.
Gebruikersgroep	Groep mensen die onder een bepaalde regeling valt en als gebruikersgroep is aangemerkt door de Aanbestedende Dienst.
Sociaal domein (geïndiceerde)	Alle organisaties, diensten en voorzieningen samen die mensen ondersteunen, de leefbaarheid vergroten en de participatie bevorderen. Bij deze opdracht gaat het met name om de Wmo-geïndiceerde gebruiker.
Gegadigden	Geïnteresseerden inschrijvers/ondernemingen voor deze aanbesteding.
Geschiktheidscriteria	Voorwaarden waaraan een Inschrijver moet voldoen om geselecteerd te kunnen worden om in aanmerking te komen voor gunning. Het niet voldoen aan deze criteria leidt tot uitsluiting van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure.
GR-KCV	Gemeenschappelijke Regeling Kleinschalig Collectief Vervoer Regio Brabant Noordoost.
Gunningscriteria	Aspecten op basis waarvan Inschrijver in aanmerking komt voor gunning van de opdracht. Op deze (kwaliteits)aspecten wordt de inschrijving van Inschrijving beoordeeld.
Hoofdaannemer	Inschrijver die gebruik maakt van onderaannemers bij de uitvoering van de opdracht. De Overeenkomst wordt gesloten met de Hoofdaannemer. De hoofdaannemer is als contractant jegens Opdrachtgever (GR-KCV) verantwoordelijkheid voor de correcte uitvoering van de Overeenkomst.
Incident	Een gebeurtenis tijdens de uitvoering van het vervoer waarbij letsel en/of materiële en/of immateriële schade is ontstaan.
Indicatie	Een besluit in het kader van het sociaal domein (WMO, Jeugdwet en/of Participatiewet) die de gebruiker toegang geeft tot het vervoer.
Inschrijver	De (rechts)persoon die een inschrijving indient.
INO	Inkoopplatform Noordoost-Brabant.
Klacht	Een bericht aan de Opdrachtgever met betrekking tot een al geleverde dienst waarbij volgens de gebruiker sprake is geweest van gebrekkige prestatie en/of een afwijking in de dienstverlening.
KMO's	Kleinschalige Mobiliteitsoplossingen.
Loosmelding	Van een loosmelding is sprake als een chauffeur binnen de marges van de afgesproken ophaaltijd voorrijdt, en de klant niet aanwezig blijkt op het afgesproken adres. De chauffeur maakt hiervan in het systeem een loosmelding.
Melding	Ieder bericht aan Opdrachtnemer en/of Aanbestedende Dienst over een afwijking in de dienstverlening tijdens of voorafgaand aan de dienst op basis waarvan Opdrachtnemer direct actie onderneemt wanneer het een afwijking betreft.
NEA index	Het jaarlijkse indexeringspercentage van de prijs vastgesteld door Panteia.

No show	De benaming van een mislukt contact tussen chauffeur en gebruiker op het moment van ophalen op het ophaaladres. De chauffeur maakt hier een loosmelding van.
Nota van Inlichtingen	Reactie van de Aanbestedende Dienst op de gestelde vragen naar aanleiding van de Aanbestedingsleidraad, en eerdere Nota(s) van Inlichtingen.
Onderaannemer	Een door de Opdrachtnemer (hoofdaannemer) gecontracteerde partij die bijdraagt aan de uitvoering van de Overeenkomst.
Opdrachtnemer	De partij waarmee de Aanbestedende Dienst een overeenkomst sluit.
OV	Openbaar Vervoer: voor iedereen openstaand personenvervoer volgens een dienstregeling met een auto, bus, trein, metro, tram of een via een geleidesysteem voortbewogen voertuig.
OV Knoop punt	Aangewezen punt waar verschillende vormen van OV bij elkaar kunnen komen.
Overeenkomst	Afspraak tussen partijen die (rechtens) afdwingbaar is.
Partijen	Aanbestedende Dienst en Inschrijver.
Proces Verbaal	Verslaglegging van het totale aanbestedingsproces.
Programma van Eisen (PvE)	Beschrijving van de systeemkenmerken, de spelregels en de levering van de dienst waaraan de gecontracteerde Inschrijver moet voldoen vanaf het moment van ondertekening van de overeenkomst. Het niet voldoen aan een of meerdere van deze eisen leidt tot uitsluiting van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure.
Puntbestemming	Aanvullend reisbereik dat door Aanbestedende Dienst wordt aangewezen voor de doelgroep Wmo, zowel voor als tijdens de contractperiode, ongeacht de overschrijding van de toegestane straal van 25 kilometer.
Regie	Het geheel aan taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden dat als basis dient voor de realisering van het vervoer en de dienstverlening conform de aard en de omvang van de opdracht.
Regiotaxi	Aanvullend en/of vervangend vraagafhankelijk openbaar vervoerssysteem waarbij gebruik gemaakt wordt van voertuigen voor het vervoeren van maximaal 8 personen, de chauffeur daaronder niet meegerekend. N.B. Kijk in de verschillende paragrafen voor uitleg onderdelen en wijzigingen in het OV-deel van de aanbesteding.
Regiotaxi Noordoost-Brabant, samen met Bravo	De naam van het vervoerssysteem.
Reservering	Melding van de vervoersvraag door de gebruiker of diens vertegenwoordiger bij de Opdrachtnemer.
Servicepunt Regiotaxi Noordoost-Brabant	Ambtelijke organisatie die namens de GR-KCV de doelstellingen realiseert en uitvoering geeft aan de daaruit voortvloeiende overeenkomsten en het aanspreekpunt is voor de Opdrachtnemer en de Gebruiker.
SFM	Sociaal Fonds Mobiliteit.
Social Return	Een aanpak om meer werk te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
(Sub)sub-gunningscriteria	Onderdelen binnen de gunningscriteria met een wegingsfactor op grond waarvan de inschrijving wordt beoordeeld.
Svi	Schadeverzekering inzittende.
Taxipoint	Aanmeldpunt voor ritten vanaf een locatie waar veel taxi's aan- en afrijden waarbij alleen de pas door een pashouder gehaald hoeft te worden om direct een rit te bestellen.
Te laat belservice	Belservice waarmee afwijkingen in het ophaaltijdstip buiten de toegestane marges aan de klant gemeld wordt. Dit betekent dat er rechtstreeks contact is tussen vervoerder/chauffeur en Reiziger (niet via een automaat).
Terugbelservice	De terugbelservice wordt gebruikt om de klant te informeren over het tijdstip waarop verwacht wordt dat het voertuig zal voorrijden op het ophaaladres.
Nieuwe VVR Code	Meest recente voorschriften voor het Veilig Vastzetten van Rolstoelen.
UEA	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Vrije reiziger	De reiziger die zonder indicatie uit het sociaal domein (thans Wmo-indicatie) gebruik maakt van de Regiotaxi. Reizigers die een indicatie sociaal domein (thans Wmo-indicatie) hebben, maar het hun ter beschikking gestelde reisbudget hebben opgebruikt, worden ook beschouwd als vrije reiziger.
Wam	Wettelijke aansprakelijkheid motorvoertuigen.
Wachtkamervereenkomst	Overeenkomst met de nummer 2 in rangorde die plaats neemt in 'de wachtkamer' en voor gunning in aanmerking komt bij beëindiging van de overeenkomst met Opdrachtnemer (nummer 1 in rangorde).
Wegingsfactor	De eenheid waarmee o.a. een (sub-)subgunningscriterium wordt gewogen naar mate de Aanbestedende Dienst daar belang aan hecht.
Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning.
Wlz	Wet langdurige zorg.

1 ALGEMEEN CONTRACTUEEL

1.1. Algemeen

Voor u ligt de Aanbestedingsleidraad van de aanbesteding Regiotaxi Noordoost-Brabant. De Aanbestedende Dienst is de Gemeenschappelijke Regeling Kleinschalig Collectief Vervoer Regio Brabant-Noordoost (GR-KCV) die handelt als openbaar lichaam (publiekrechtelijk persoon). In dit document staan, naast de omschrijving van de uit te voeren opdracht, ook de procedure beschreven aan de hand waarvan de aanbesteding wordt uitgevoerd en aan welke voorwaarden de Inschrijvers en inschrijvingen moeten voldoen.

De GR-KCV (verder in de navolgende hoofdstukken genoemd "de Aanbestedende Dienst") heeft besloten om opnieuw aan te besteden vanwege het expireren van de huidige overeenkomst. Het vervoer zal worden uitgevoerd onder de merknaam: Regiotaxi Noordoost-Brabant, samen met Bravo.

Deze Aanbesteding vindt plaats op basis van De Aanbestedingswet 2012, voor het laatst gewijzigd per 01 juli 2016, ter implementatie van de richtlijnen 2014/23/EU, 2014/24/EU en 2014/25/EU. U kunt dit document vinden op: www.wetten.overheid.nl.

De aankondiging van de Aanbesteding is per 19 april 2023 op www.TenderNed.nl geplaatst en daarmee tevens verzonden aan het platform van de Europese Unie (TED) ter publicatie. Het TenderNednummer is 408439. Gekozen is voor een Aanbesteding volgens de openbare procedure. Bij deze procedure kunnen belangstellenden naar aanleiding van de publicatie van de betreffende opdracht de Aanbestedingsleidraad en bijlagen downloaden en een aanbidding doen.

Gekozen aanbestedingsvorm

De Aanbestedende Dienst kiest voor een Openbare Europese Aanbestedingsprocedure in één fase teneinde te komen tot één (1) overeenkomst met één (1) Opdrachtnemer voor de uitvoering van de overeenkomst (uitvoering én de ritaanname) in het kader van Regiotaxi Noordoost-Brabant. Middels deze procedure wordt maximale transparantie ten aanzien van de aankondiging van de opdracht bereikt. Er is om de volgende redenen gekozen voor de openbare procedure. Gezien de samenstelling van de markt worden tussen de 3 en 5 inschrijvingen verwacht

De Aanbestedende Dienst heeft de behoefte om het vervoer en de regie/ritaanname als één opdracht in de markt te zetten. De opdracht is door de Aanbestedende Dienst niet verder opgedeeld in percelen. Regiotaxivervoer is gemeente overstijgend en is in de ogen van de Aanbestedende Dienst thans niet geschikt om in percelen te worden opgesplitst. Verdere schaalverkleining zal naar verwachting uitsluitend kostenverhogend werken qua inrichting aan de vervoerderskant en beheer aan de kant van de Aanbestedende Dienst.

Verder is de schaal van deze aanbesteding dusdanig dat de toegankelijkheid voor het (regionale) midden- en kleinbedrijf voldoende is gewaarborgd om zelfstandig in te schrijven. Daarnaast kunnen partijen ook in combinatie of als hoofd- en onderaannemer inschrijven. De bundeling van ritaanname en uitvoering heeft o.a. tot doel het scheppen van een efficiënte logistieke organisatie en een optimale kwaliteit van dienstverlening.

De Aanbestedende Dienst heeft voorts behoefte aan ontzorging door één contractpartij, hetgeen tevens zal leiden tot lagere overheadkosten. Er bestaat voldoende samenhang tussen ritaanname en uitvoering van het vervoer, aangezien deze werkzaamheden in beginsel onlosmakelijk met elkaar zijn verbonden en deze taken in beginsel door eenzelfde partij worden uitgevoerd.

Bij deze beslissing heeft Aanbestedende Dienst in ieder geval acht geslagen op de samenstelling van de relevante (MKB-)markt, de organisatorische gevolgen en risico's van de samenvoeging van

de opdrachten voor haarzelf en voor de marktpartijen en op de mate van samenhang van de opdrachten (art. 1.5 Aanbestedingswet 2012).

Van toepassing zijnde CPV-coderingen: 60130000-8 Diensten voor speciaal personenvervoer over land, en 60140000-1 Personenvervoer zonder dienstregeling.

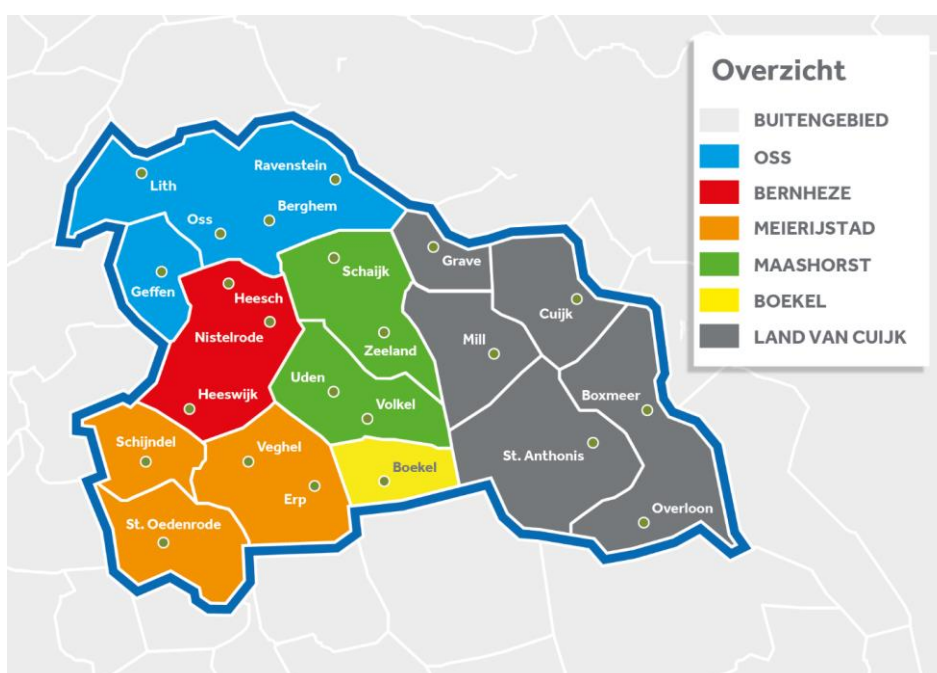
Controle

De Opdrachtgever controleert allereerst van iedere Inschrijver of er reden is voor uitsluiting van deelname aan deze Aanbestedingsprocedure. Daartoe toetst de Opdrachtgever of voldaan is aan de voorwaarden aanbidding zoals vermeld in paragraaf 2.10 en het gestelde in hoofdstukken 5 en 6. Als op de Inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn en de Inschrijver voldoet aan de minimum geschiktheidseisen, wordt de aanbidding verder beoordeeld op basis van de in hoofdstuk 7 gestelde (sub) gunningcriteria.

1.2 Organisatie en doelstelling Aanbestedende Dienst

1.2.1 Aanbestedende Dienst

De GR-KCV is een samenwerkingsverband en verantwoordelijk voor de uitvoering van het Collectief Vraagafhankelijk vervoer voor iedereen (OV-Regiotaxi, zie voor toekomstige wijziging verderop in dit document) en/of voor vervoer voor doelgroepen (Wmo-Regiotaxi). Besluiten omtrent gunning van de opdracht worden in een besluit van het Algemeen Bestuur bekrachtigd. De deelnemers in de GR-KCV zijn de Provincie Noord-Brabant en 6 gemeenten (Bernheze, Boekel, Land van Cuijk, Maashorst, Meierijstad en Oss). De Provincie is opdrachtgever en verantwoordelijk voor het openbaar vervoer (excl. het hoofdrailnet/landelijk spoor). De gemeenten zijn verantwoordelijk voor het doelgroepenvervoer. De GR-KCV is opdrachtgever voor zowel het Wmo-vervoer als het OV-Regiotaxi vervoer.



1.2.2 Ambitie GR-KCV

De ambitie van de GR- KCV luidt als volgt:

“Met de klant centraal werken wij als gemeenten en Provincie samen aan een toekomstbestendig doelgroepenvervoer. Wij zetten doelgroepenvervoer zo efficiënt mogelijk in met zo min mogelijk impact op de leefomgeving. We bevorderen maatschappelijk verantwoord ondernemen en de participatie van burgers.”

De klant centraal betekent dat hij/zij:

- zelf de keuze maken uit een divers realtime vervoersaanbod;
- kan rekenen op betrouwbare en punctuele vertrek-, reis- en aankomsttijden.

Werken aan toekomstbestendig doelgroepenvervoer betekent dat:

- er voor gemeenten en Provincie voldoende ruimte is voor eigen beleidsontwikkelingen;
- Gemeenten en Provincie beschikken over sturingsinformatie over het doelgroepenvervoer;
- Gemeenten en Provincie de mogelijkheid hebben om zelf alternatieve vervoersoplossingen aan te bieden.

Het maatwerk zo efficiënt mogelijk inzetten betekent dat:

- volgtijdelijk wordt gecombineerd waar mogelijk en samen wordt gereisd waar dat kan;
- lege stoelen worden aangeboden voor de reguliere mobiliteitsvraag;
- mogelijkheden ontstaan om de ritprijs afhankelijk van de vervoersvraag te maken.

Met zo min mogelijk impact op de leefomgeving en maatschappelijk verantwoord ondernemen zijn belangrijke randvoorwaarden. We willen daarbij graag:

- lokale ondernemers: chauffeurs met een lokale binding;
- een eerlijke prijs voor de (uitvoerende) vervoerder;
- duurzaam uitgevoerd vervoer.

1.2.3 Servicepunt Regiotaxi Noordoost-Brabant

Het Servicepunt voert al ruim 18 jaar (vanaf 1-1-2004) het contractbeheer uit voor de GR-KCV.

Hiervoor voert zij overleg met bestuurders en (beleids-) ambtenaren, de inwoners, de vervoerder/opdrachtnemer, Reizigersplatform, het Reizigersoverleg Brabant, de GGA, externe partijen, accountant, leveranciers, Kennisplatforms en andere Regiotaxiorganisaties.

Het Servicepunt doet verder het operationele beheer, intake van klachten en de afhandeling daarvan, informatie en communicatie richting alle betrokken partijen. Het Servicepunt voert de volledige administratie en verstrekt managementrapportages aan gemeenten en provincie. Het Servicepunt beheert de website: www.ikwilvervoer.nl en www.regiotaxinoordoostbrabant.nl.

1.3 Toekomstontwikkelingen

1.3.1 OV tot eind 2026 en daarna

In het gebied Oost-Brabant start op 13 december 2026 de nieuwe openbaar vervoer (OV)-concessie. De Provincie Noord-Brabant begint binnenkort met de voorbereidingen voor deze aanbesteding. De KCV-regio Noordoost-Brabant valt binnen dit concessiegebied. Gelijk met de start van de ov-concessie, start de opdrachtgever c.q. de Provincie met het nieuwe Flexvervoer, te weten de hub- en de haltetaxi. De huidige OV-regiotaxi en de Knooppunttaxi komen dan tegelijk te vervallen. De inschrijver moet in zijn aanbieding deze verandering meenemen. De omschrijving van het proces, de beschrijving van de hub- en de haltetaxi en de relevante startwaarden zijn te vinden in de bijlage 18.

In bijlage 18 staat een zorgvuldige procedure opgenomen waarmee Opdrachtgever hierover met de Opdrachtnemer overleg voert over de invoering.

Na overeenstemming tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer wordt het Flexvervoer conform de afspraken – als zodanig vastgelegd in een addendum bij het contract – per 13 december 2026 gestart. Indien er geen overeenstemming wordt bereikt, kan de uiterste consequentie van dit proces zijn, dat de Provincie alsdan besluit haar vervoer uit dit contract geheel of gedeeltelijk op enig moment terug te trekken. De opdrachtnemer kan hier geen recht op compensatie aan ontlenen.

Het eerstvolgende relevante contractmoment is dan 31 december 2028. Hier kunnen zich 3 situaties voordoen:

- Opdrachtgever is tevreden en het contract wordt verlengd;
- Opdrachtgever is ontevreden of er zijn andere moverende redenen en het contract wordt niet verlengd. De Opdrachtgever start een nieuwe aanbesteding. De Opdrachtnemer kan hier geen recht op compensatie aan ontlenen;
- Er kan onverhoopt blijken dat de combinatie van de hub-en haltetaxi enerzijds en de Wmo-regiotaxi anderzijds, niet tot de gewenste kwaliteiten voor één of beide vervoerdiensten leidt. De Opdrachtgever treedt daarover in overleg met de opdrachtnemer, waarbij naast de kwaliteit van de inzet van de Opdrachtnemer, ook mogelijke bijsturing via de diverse kenmerken en (start-)waarden beschouwd wordt. In het uiterste geval – het is de Opdrachtnemer niet verwijtbaar én diverse aanpassingen leiden ook niet tot de gewenste kwaliteiten – kan ervoor gekozen worden, na overleg tussen de gemeenten en de Provincie Noord-Brabant, het Hub-en haltetaxivervoer uit het contract te halen. Het ligt dan overigens niet zonder meer in rede dat de OV-regiotaxi en de Knooppunttaxi weer operationeel worden. De opdrachtnemer kan hier geen recht op compensatie aan ontlenen.

Tot en met 12 december 2026 rijdt het OV-gedeelte onder de volgende typenamen;

Ov-Regiotaxi

De OV-regiotaxi is deur-deur vervoer voor de "vrije" reiziger. In principe komen de kenmerken en eisen overeen met die van het Wmo-regiotaxivervoer, met uitzondering van de tarieven.

Reizigerstarieven OV-Regiotaxi

Zie hiervoor paragraaf 4.3.15

Knooppunttaxi

Met de Knooppunttaxi kan de reiziger tussen het huisadres en een bepaald aantal benoemde OV-knooppunten reizen. Het tarief ligt lager dan het gebruik van de standaard OV-regiotaxi. De Knooppunttaxi richting het knooppunt moet minimaal 2 uur van te voren geboekt worden. De Knooppunttaxi vanaf het knooppunt moet minimaal 1 uur van te voren geboekt worden.

Het betreft de volgende knooppunten: Busstation Grave; Busstation Uden; Centraal Station Den Bosch; Centraal Station Eindhoven; Busstation Veghel; Centraal Station Oss; Centraal Station Helmond; Station Best; Station Boxmeer; Station Boxtel; Station Cuijk; Station Vught; Stationsplein Heesch. De opdrachtgever kan wijzigingen aanbrengen op deze lijst met knooppunten

Er gelden de volgende tijdsvensters voor knooppunttaxi:

Bij aankomst op de overstaphalte : -10/0 minuten op de gewenste aankomsttijd.

Bij vertrek van de overstaphalte : 0/+10 minuten op de gewenste vertrektijd.

Voor knooppunttaxi geldt een maximale omrijdtijd van 15 minuten, waarbij dus de gewenste tijd op de overstaphalte niet overschreden mag worden.

Voor knooppunttaxi geldt een wachttijd van 5 minuten waarin opdrachtnemer probeert te achterhalen of de reiziger op korte termijn op de opstapplaats zal zijn.

OV-regiotaxi én knooppunttaxi

Rolstoelgebruikers kunnen gebruik maken van de OV-regiotaxi en de knooppunttaxi. De bijzondere indicaties voor het Wmo-vervoer, zoals bijvoorbeeld voorin zitten, gelden niet voor de OV-regiotaxi en de Knooppunttaxi.

1.3.2 Mogelijke omvang vervoersvolume

Om de omvang van het vervoersvolume en de reispatronen in te kunnen schatten stelt Opdrachtgever historische gegevens met betrekking tot het vervoer beschikbaar. Zie bijlage 13. N.B. Deze wordt beschikbaar gesteld na verzoek via berichtenmodule TenderNed en na ondertekening Geheimhoudingsverklaring.

Inschrijvers dienen er rekening mee te houden dat de vervoervraag ten opzichte van de verstrekte historische vervoersvolumes kan veranderen. Het risico van een veranderende vervoervraag ligt bij de Inschrijvers omdat deze in staat moet worden geacht een inschatting te maken omtrent de te verwachten ontwikkeling van de vervoersvraag, alsmede in staat moet worden geacht om bij het bepalen van de te offereën prijs rekening te (kunnen) houden met mogelijke aanzienlijke dalingen of stijgingen van de vervoervraag.

De vervoervraag kan als gevolg van verschillende omstandigheden wijzigen. In het onderstaande geeft de Aanbestedende Dienst een **niet-limitatieve** opsomming van een aantal factoren die kunnen leiden tot een gewijzigde vervoervraag.

De Aanbestedende Dienst kan op grond van beleid, budgettaire en/of wettelijke invloeden geconfronteerd worden met omstandigheden die leiden tot stimulering of beperking van de vervoervraag. Beïnvloeding van die vraag kan geschieden door verhoging of vermindering van de gebruiksmogelijkheden, het reisbereik en/of de gebruikerstarieven. Dalingen van de vervoersvraag ten opzichte van de verstrekte vervoersvolumes komen, ongeacht de omvang daarvan en ongeacht de oorzaak daarvan, voor risico van de Opdrachtnemer. Dit betekent dat een Opdrachtnemer bij een daling van de vervoersvraag in geen enkel geval aanspraak kan maken op een hogere dan de geoffeerde prijs. Evenmin bestaat aanspraak op enige compensatie of schadevergoeding hoe ook genaamd of op welke juridische grondslag dan ook. Bovendien kan Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de opdracht op geen enkele wijze een (gerechtvaardigd) beroep doen op dwaling in het geval de vervoersvolumes achteraf afwijken van de bij deze aanbesteding opgegeven (historische) cijfers.

De Aanbestedende Dienst wijst erop dat het maandelijks bedrag dat genoemd wordt in paragraaf 4.2.1 ook (deels) de onzekerheden van vervoersvolumes opvangt.

1.3.3 Overmacht

De Opdrachtnemer kan op grond van overmachtsomstandigheden beperkt zijn in het naleven van de Aanbestedingsleidraad en/of de overeenkomst. De Opdrachtnemer kan zich jegens Opdrachtgever enkel op overmacht beroepen, indien de Contractant de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk, onder overlegging van bewijsstukken, schriftelijk van het beroep op overmacht in kennis stelt.

Overmachtsomstandigheden zijn:

- Extreme weersomstandigheden zoals gladheid door ijzel of sneeuwval, zware storm, dichte mist, waardoor veilig vervoer niet meer mogelijk is en het KNMI een waarschuwing heeft gegeven conform de kleurcodering;
- (Landelijke) schaarste van benodigde brandstoffen;
- Landelijke Stakingen;

- Epidemieën, pandemieën en/of door de overheid opgelegde eisen in het kader van publieke gezondheid en veiligheid.

Als de Opdrachtgever op de hoogte gesteld is van de overmacht situatie en hier akkoord op heeft gegeven kan Opdrachtgever met deze overmachtsomstandigheden rekening houden bij het de behandeling van inkomende klachten die rechtstreeks in verband staan of direct te wijten zijn als gevolg van deze overmachtsomstandigheden. De Opdrachtgever kan besluiten de betreffende ritten buiten de malusregeling te houden.

1.4 Overeenkomsten en looptijden

1.4.1 Raamovereenkomst

De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van vijf (5) jaar, lopende vanaf 01 januari 2024 en van rechtswege eindigend op 31 december 2028 om 23.59.59 uur. De Aanbestedende Dienst kan de overeenkomst, ééenzijdig (3) driemaal verlengen met één (1) jaar (3 x 1 jaar). De Aanbestedende Dienst kan ook besluiten om deze 3 jaar of delen daarvan samen te voegen in een besluit tot verlenging. De verlengingen samen zullen niet langer zijn dan 3 jaar.

Indien de Aanbestedende Dienst de overeenkomst wenst te verlengen voor het jaar 2029 dan stelt hij de Opdrachtnemer daar uiterlijk 30 juni 2028 schriftelijk van op de hoogte.

Indien de Aanbestedende Dienst de overeenkomst wenst te verlengen voor het jaar 2030 dan stelt hij de Opdrachtnemer daar uiterlijk 30 juni 2029 schriftelijk van op de hoogte.

Indien de Aanbestedende Dienst de overeenkomst wenst te verlengen voor het jaar 2031 dan stelt hij de Opdrachtnemer daar uiterlijk 30 juni 2030 schriftelijk van op de hoogte.

De keuze voor de looptijd van de initiële overeenkomst is enerzijds gebaseerd op het feit dat de Opdrachtgever behoefte heeft aan continuïteit waarbij gezocht wordt naar partnerschap met vervoerders en anderzijds met het feit dat de Opdrachtgever duurzaamheid hoog in het vaandel heeft staan en zich ervan bewust is dat die duurzaamheid ook vraagt om langere contracten. Opdrachtgever acht het gerechtvaardigd om een langere looptijd dan vier (4) jaar te hanteren. In de markt is het gebruikelijk om nieuwe voertuigen in vijf (5) jaar of langer af te schrijven. Een langere looptijd zorgt ervoor dat nieuwe voertuigen ingezet kunnen worden die minder milieubelastend zijn, aan de nieuwste veiligheidsnormen voldoen en waarin innovaties verwerkt zijn. Een kortere looptijd zou kunnen leiden tot een vervroegde afschrijftermijn, wat leidt tot hogere kosten en een kortere levensduur van de voertuigen. Hierdoor kunnen Opdrachtnemers ook op middellange termijn investeren in voertuigen en medewerkers. Opdrachtgever wenst ook de continuïteit in het personeelsbestand te bevorderen. Door het aangaan van raamovereenkomsten met een lange(re) looptijd wil de Opdrachtgever bevorderen dat door de Opdrachtnemer duurzame arbeidsrelaties worden aangegaan. Dit komt ten goede aan de kwaliteit van de dienstverlening. Indien de overeenkomst niet wordt verlengd en de nieuwe contractant is (om wat voor reden dan ook) nog niet gereed om de nieuwe overeenkomst uit te voeren vanaf het moment dat onderhavige overeenkomst met de Opdrachtnemer afloopt, dan is Opdrachtnemer verplicht om nog maximaal drie maanden de onderhavige overeenkomst onder dezelfde voorwaarden en condities uit te voeren, zodat het vervoer niet stil komt te liggen en zodat de nieuwe contractant voldoende implementatietijd krijgt om het vervoer op een goede manier over te kunnen nemen.

Ten aanzien van de verlengingen geldt nog het volgende: het besluit tot verlenging van de overeenkomst moet uiterlijk via het genoemde schema schriftelijk aan de Opdrachtnemer zijn medegedeeld, anders is de overeenkomst van rechtswege beëindigd. De Opdrachtnemer is verplicht mee te werken aan verlenging. Opdrachtgever zal elke keer onderzoeken of er marktontwikkelingen zijn, en deze toetsen bij Opdrachtnemer, waardoor er redenen zijn om terughoudendheid te betrachten bij het invoeren van deze optie(s). Opdrachtgever zal in overleg met Opdrachtnemer voorafgaand aan het eerste besluit tot verlenging evalueren hoe de uitvoering van het vervoer over de vorige periode is geweest om zo te bepalen of de verlenging doeltreffend is. De evaluatie in het kader van het invoeren van de verlengingsoptie zal derhalve plaatsvinden in de eerste helft van 2028.

De conceptovereenkomst is te lezen in bijlage 14.

1.4.2 Wachtkamerovereenkomst

Na gunning worden er met de twee geldige en hoogst scorende Inschrijvers overeenkomsten afgesloten. Aan de best scorende Inschrijver wordt de uitvoering van de opdracht toegewezen. De nummer 2 in rangorde neemt plaats in de "wachtkamer" zonder dat daar een financiële vergoeding vanuit de Opdrachtgever tegenover staat. Hiertoe wordt een zogenaamde "Wachtkamerovereenkomst" afgesloten (zie bijlage 15).

Ter bepaling van de rangorde gelden dezelfde gunningsvoorwaarden als beschreven in dit document. Indien zich hierdoor geen mogelijkheid voordoet om een "Wachtkamer Overeenkomst" te sluiten kan hiervan worden afgeweken.

Bij (tussentijdse) beëindiging van de overeenkomst (op welke wijze dan ook, zoals bijv. opzegging, ontbinding, niet-verlenging, etc.) door Opdrachtgever, is Opdrachtgever gerechtigd (niet verplicht) om de 'wachtkameroptie' in te roepen. Dat betekent dat de opdracht voor de resterende contractperiode wordt "doorgeschoven" naar de wachtkamercontractant, namelijk de opvolgend best scorende Inschrijver in rangorde (nummer 2). Door in te schrijven op deze Aanbesteding verklaren de Inschrijvers dat ze instemmen met deze constructie en, in het geval dat ze als tweede eindigen, verplicht zijn een dergelijke wachtkamerovereenkomst af te sluiten. Ook verklaren zij dat ze in een dergelijk geval binnen maximaal drie maanden nadat de Wachtkamerovereenkomst wordt ingeroepen de uitvoering volledig over kunnen nemen.

De inschrijving van de nummer 2 wordt gedurende de wachtkamerperiode "bevroren", alleen de prijs wordt volgens de vastgelegde indexeringsmethodiek aangepast. Dat betekent dat de Inschrijver zijn inschrijving gestand dient te doen voor de duur van de wachtkamerperiode. De looptijd van de wachtkamerovereenkomst is één jaar en deze zal ingaan op dezelfde ingangsdatum van de overeenkomst met de nummer 1. De Wachtkamerovereenkomst kan gedurende het eerste jaar niet worden opgezegd. Na deze periode kan de Wachtkamerovereenkomst alleen verlengd worden als beide partijen (Opdrachtgever en wachtkamercontractant) daar schriftelijk mee instemmen en de initiële overeenkomst op dat moment nog loopt c.q. wordt verlengd.

Indien de overeenkomst met Opdrachtnemer nr. 1 tussentijds wordt ontbonden en vervolgens gebruik wordt gemaakt van de wachtkameroptie, is Opdrachtnemer nr. 1 verplicht om vanaf het moment van ontbinding drie maanden mee te werken aan een deugdelijke implementatie van de werkzaamheden naar de wachtkamercontractant (Opdrachtnemer nr. 2). Dat betekent dat Opdrachtnemer nr. 1 de overeenkomst nog drie maanden na ontbinding onder dezelfde voorwaarden en condities moet uitvoeren zodat het vervoer niet stil komt te liggen en zodat de wachtkamercontractant voldoende implementatietijd krijgt om de opdracht op een goede manier over te kunnen nemen.

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, als zij gebruik maakt van de wachtkamerregeling, de schade die zij als gevolg daarvan lijdt (onder meer bestaande uit vertragingsschade en het verschil in prijs tussen de oorspronkelijke Opdrachtnemer en de (op)volgende Opdrachtnemer) te verhalen op de oorspronkelijke Opdrachtnemer.

1.5 Rangorde documenten

In geval van tegenstrijdigheden tussen de (aanbestedings)stukken, geldt de navolgende rangorde, met dien verstande dat het hogergeplaatste document prevaleert boven de documenten daaronder:

1. Overeenkomst;
2. Wachtkamerovereenkomst;
3. Verslag verificatiebespreking (optioneel);
4. Nota van Inlichtingen (in geval van meerdere nota's, prevaleert de laatste Nota boven de Nota's daarvoor);
5. Aanbestedingsleidraad;
6. Bijlagen bij Aanbestedingsleidraad;
7. Algemene Inkoopvoorwaarden gemeente Oss voor levering en diensten 2012;
8. Inschrijving van inschrijvers.

2 TIJDSPAD EN AANMELDING

2.1 Tijdsfad

Het tijdsfad (indicatief) van de Aanbestedingsprocedure ziet er als volgt uit:

Fase	Datum
Publicatie Aanbestedingsleidraad op TenderNed	19 april 2023
Sluiting indienen vragen Aanbestedingsleidraad (10.00 uur)	11 mei 2023
Publicatie Nota van Inlichtingen 1 via TenderNed	22 mei 2023
Sluiting indienen vragen naar aanleiding van Nota van Inlichtingen 1 (10.00 uur)	31 mei 2023
Publicatie Nota van Inlichtingen 2 via TenderNed	08 juni 2023
Sluitingsdatum ontvangst digitale aanbiedingen en opening digitale kluis TenderNed	19 juni 2023 13.00 uur
Beoordeling en eventueel verificatieoverleg	19 juni – 10 juli 2023
Meedelen voornemen tot gunning (initiële gunningsbeslissing)	10 juli 2023
Einde rechtsbeschermingstermijn (stand still periode, na 20 dagen)	31 juli 2023
Ondertekening overeenkomst(en)	1 ^{ste} week augustus 2023
Start implementatie	Vanaf 1 augustus,
Ingangsdatum overeenkomst(en)	01 januari 2024

Tijdsfad van de Aanbestedingsprocedure

In de bovenstaande tabel is de planning weergegeven. De data met betrekking tot het indienen van vragen en het indienen van de aanbidding gelden als fatale termijnen. De overige data dienen slechts tot richtsnoer en binden de Aanbestedende Dienst derhalve niet. De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om de planning aan te passen.

2.2 Aankondiging

De Aanbestedende Dienst, heeft op 19 april 2023 een officiële aankondiging verzonden naar het Bureau voor Officiële Publicaties van de Europese Gemeenschappen (Tenders Electronic Daily). Deze aankondiging is gepubliceerd via TenderNed. Alle Aanbestedingsstukken, inclusief bijlagen, zijn te downloaden via TenderNed.

N.B. Inschrijver wordt geadviseerd zich in TenderNed te registreren zodat - na inloggen - via de optie "Houd mij op de hoogte van deze Aanbesteding" notificaties van nieuwe documenten kunnen worden ontvangen.

2.3 Contactgegevens

De Opdrachtgever wordt bij deze openbare Aanbesteding begeleid door een externe adviseur: Trafficon.

De Opdrachtgever hanteert voor deze Aanbesteding de volgende contactgegevens:
Aanbesteding Regiotaxi Noordoost-Brabant

p/a Trafficon, Dhr. M. Renne
Postbus 560
6040 AN Roermond

Alle communicatie tussen de Inschrijvers en de Opdrachtgever verloopt via TenderNed.

Alle communicatie dient uitsluitend op de in deze Aanbestedingsleidraad omschreven wijze te verlopen. Het is, op straffe van uitsluiting, niet toegestaan om op andere wijze dan via de aangewezen wijze via de berichtenmodule van TenderNed contact te zoeken met de Opdrachtgever over deze Europese Aanbesteding. Wanneer de berichtenmodule van TenderNed niet bereikbaar is en vanwege procedurele noodzaak contact moet worden gezocht, dan is het toegestaan op een andere wijze contact op te nemen.

2.4 Publicatiemedium en digitale documenten

In deze Aanbestedingsprocedure worden alle documenten digitaal via TenderNed ter beschikking gesteld (bijlage 13, na verzoek en ondertekening geheimhoudingsverklaring). Wanneer er wordt gevraagd een digitale bijlage in te vullen, wordt het betreffende document door de Aanbestedende Dienst in Word, Excel of invulbaar PDF aangeleverd. De Inschrijvers zijn verplicht deze documenten te gebruiken. Het is niet toegestaan om zonder toestemming van de Aanbestedende Dienst wijzigingen in deze bijlagen aan te brengen.

2.5 Nota's van Inlichtingen

Deze Aanbestedingsprocedure kent in principe een (1) schriftelijke vragenronde. Uw vragen in het kader van deze vragenronde dienen uiterlijk 11 mei 2023 om 10:00 uur gesteld te zijn via TenderNed. Naar huidig inzicht zullen ca. 22 mei 2023 de vragen met bijbehorende antwoorden in een Nota van Inlichtingen nr. 1 geanonimiseerd via de website van TenderNed worden verzonden.

Vervolgens wordt nog de gelegenheid gegeven om uitsluitend vragen te stellen over hetgeen aan de orde is gekomen in deze Nota van Inlichtingen nr. 1. Deze vragen dienen uiterlijk 31 mei 2023 om 10:00 uur gesteld te zijn via TenderNed. Naar huidig inzicht zullen ca. 8 juni 2023 deze vragen met bijbehorende antwoorden in Nota van Inlichtingen nr. 2 geanonimiseerd via de website van TenderNed worden verzonden.

Inschrijvers krijgen automatisch een bericht dat de Nota van Inlichtingen te downloaden is wanneer zij zich hebben geregistreerd op <http://www.tenderned.nl> en hebben aangegeven dat ze op de hoogte gehouden willen worden van deze aanbesteding. De Aanbestedende Dienst zal de Nota van Inlichtingen niet separaat versturen en ook geen aankondiging versturen dat de Nota van Inlichtingen gepubliceerd is op TenderNed.

De laatste Nota van Inlichtingen zal uiterlijk 10 kalenderdagen voor de uiterste datum voor de ontvangst van de inschrijvingen via de website van TenderNed beschikbaar worden gesteld. Elk risico van niet tijdige of niet correcte ontvangst daarvan komt geheel voor rekening van de gegadigden.

De vragen, de antwoorden, de aanvullingen en de correcties als vermeld in de Nota('s) van Inlichtingen maken integraal onderdeel uit van deze Aanbesteding.

In geval van strijdigheden tussen de Aanbestedingsleidraad waaronder de Bijlagen en de Nota('s) van Inlichtingen prevaleert het bepaalde in de Nota('s) van Inlichtingen.

In geval van strijdigheden tussen de Nota('s) van Inlichtingen onderling prevaleert het bepaalde in de meest recente Nota van Inlichtingen.

Door of namens de Aanbestedende Dienst verstrekte inlichtingen zijn alleen bindend voor zover zij schriftelijk zijn vastgelegd in een Nota('s) van Inlichtingen of in eventuele aanvullende documenten, die aan alle potentiële Inschrijver beschikbaar zijn gesteld via TenderNed.

De Aanbestedende Dienst draagt zorg voor een zgn. Level Playing Field, een gelijkheid aan informatie en een objectieve en transparante Aanbestedingsprocedure. Hierdoor zijn we verplicht om gestelde vragen middels de publicatie van Nota's van Inlichtingen op TenderNed te beantwoorden. We willen u nadrukkelijk wijzen op de mogelijkheden die worden geboden in artikel 2.53 lid 3 van Aanbestedingswet 2012. Met dit artikel zien wij voor u als Inschrijver mogelijkheden om indien u dit nodig acht, in vertrouwelijkheid suggesties te doen die een slagvaardige, eerlijke en open Aanbesteding ten goede komen. Het is uiteindelijk aan de Aanbestedende Dienst om de gestelde vragen/opmerkingen te kwalificeren als wel/niet vertrouwelijk in de zin van het bepaalde in artikel 2.53 lid 3 Aanbestedingswet 2012.

Indien een vertrouwelijke kenbaar gemaakte suggestie leidt tot aanpassing van de voorwaarden van de Aanbesteding, dan zullen wij middels de Nota van Inlichtingen een algemene melding maken van de aanpassing van deze voorwaarden. Andere geïnteresseerden/gegagiden kunnen hier vervolgens weer op reageren.

Instructie bij het omschrijven en indienen van de vragen (in te dienen via de vragenmodule op TenderNed): Vermeld a.u.b. zo specifiek mogelijk welk document van de aanbestedingsstukken het betreft, gespecificeerd naar paragraaf/pagina. Bij de vraag dient ook zoveel mogelijk een voorstel te worden gedaan voor de door de onderneming gewenste aanpassing/uitkomst.

Dit document is met zorg samengesteld. Mocht Inschrijver desondanks tegenstrijdigheden of onvolkomenheden tegenkomen, dan dient Inschrijver deze zo spoedig mogelijk vóór de sluitsdatum voor het indienen van de vragen, aan de Opdrachtgever via TenderNed kenbaar te maken. Indien naderhand blijkt dat er onvolkomenheden of tegenstrijdigheden in dit document zitten en deze niet door Inschrijver zijn opgemerkt, kan dit de Opdrachtgever niet worden aangerekend. In dat geval prevaleert de uitleg van de Opdrachtgever en kan de Inschrijver later geen beroep meer doen op de tegenstrijdigheid of onvolkomenheid, bijvoorbeeld om een besluit omtrent (voorgenomen) gunning aan te vechten. Door in te schrijven gaat de Inschrijver ermee akkoord dat niet gesignaleerde tegenstrijdigheden in de Aanbestedingsstukken of aanbidding in het voordeel van de Opdrachtgever worden uitgelegd.

2.6 Indienen van de aanbidding digitaal via TenderNed

De Aanbesteding vindt geheel digitaal plaats met gebruikmaking van het Aanbestedingsplatform TenderNed (www.tenderned.nl). Het TenderNednummer is **408439**. Dit betekent dat:

- de Aanbestedingsstukken via TenderNed ter beschikking worden gesteld;
- alle in Nota's van Inlichtingen te verwerken eventuele aanvullingen en correcties op de Aanbestedingsstukken via TenderNed zullen worden verzonden;
- (potentiële) Inschrijvers via TenderNed deze nadere inlichtingen kunnen inwinnen;
- Inschrijvers op TenderNed hun inschrijving digitaal moeten indienen;
- de correspondentie ten aanzien van de gunning van de opdracht via TenderNed plaats zal vinden.

Om deel te kunnen nemen aan de digitale Aanbesteding met behulp van TenderNed moet de Inschrijver een bedrijfsprofiel aanmaken. Voor u als Inschrijver betekent dit dat u zich vooraf moet aanmelden/registreren op TenderNed.nl.

De digitale inschrijving dient uiterlijk **19 juni 2023** tot uiterlijk **12:59:59 uur** via TenderNed te worden ingediend. De inschrijving zal door TenderNed in een digitale kluis worden bewaard. De digitale kluis wordt op **19 juni 2023** om **13:00 uur** vrijgegeven aan de Aanbestedende Dienst.

De aftellende digitale klok en de sluitingstijd voor het indienen van inschrijvingen die worden getoond in TenderNed zijn leidend.

Inschrijvingen kunnen na voormeld Aanbestedingstijdstip niet meer via TenderNed worden aangeboden. Een andere wijze van indienen dan digitaal via TenderNed is niet toegestaan. Inschrijvingen die te laat en/of op een andere wijze worden ingediend worden ongeldig verklaard en niet in behandeling genomen. Het risico van systeem- en internetstoringen ligt geheel bij de Inschrijver.

De Inschrijvers hebben de mogelijkheid om de inschrijving in te trekken (en opnieuw in te dienen) tot de termijn "uiterlijke ontvangst van inschrijvingen" (**19 juni 2023**) tot uiterlijk **12:59:59 uur** sluit.

Indien TenderNed door onvoorziene omstandigheden niet beschikbaar is rond de sluitingstermijn van deze Aanbesteding (m.n. sluiten van de kluis), wordt de Aanbestedende Dienst door de procedures die dan in werking treden, zo snel en adequaat mogelijk door TenderNed geïnformeerd. In dergelijke gevallen zal de Aanbestedende Dienst, voor zover aldaar bekend, de betrokken Inschrijvers/geïnteresseerden informeren en op de hoogte stellen hoe dan wordt ingegrepen in het proces.

2.7 Opening Aanbesteding

De opening van de digitale kluis op TenderNed vindt plaats op **19 juni 2023 om 13:00 uur**. De digitale kluis wordt door twee personen geopend (1 medewerker van de Opdrachtgever en 1 van Trafficon). De Inschrijvers ontvangen via TenderNed een bericht/proces verbaal van Aanbesteding c.q. opening. I.v.m. de beoordeling op de gunningscriteria wordt de bijlage 5 Opgave prijzen, met daarin het prijsaanbod, pas geopend nadat de beoordeling op de gunningscriteria is afgerond.

2.8 Beoordeling van de aanbidding

De beoordeling van de Inschrijvingen vindt plaats in overeenstemming met de bepalingen van hoofdstuk 3 van dit document. Om voor beoordeling in aanmerking te komen dient de aanbidding van een Inschrijver te voldoen aan alle eisen gesteld in deze leidraad. Een Inschrijver die niet voldoet aan enige eis of een voorbehoud maakt op (een onderdeel van) de leidraad en/of een Aanbestedingsstuk, zal terzijde worden geschoven.

De beoordeling van de inschrijvingen op de gunningscriteria (de zogenaamde kwaliteitsbeoordeling) wordt uitgevoerd door een beoordelingscommissie die bestaat uit 6 vertegenwoordigers van de Opdrachtgever die bij het vervoer zijn betrokken, de externe adviseur en een voorzitter die zorgt voor een correct verloop van het beoordelingsproces. De voorzitter beoordeelt niet mee. Voor de beoordeling van de Kwaliteit (zie paragraaf 7.2) wordt uitgegaan van het consensusmodel. De leden van de beoordelingscommissie krijgen de inschrijfprijzen pas na de beoordeling van, en het vaststellen van de consensus over de Kwaliteit te zien. Op basis van het door de beoordelingscommissie opgestelde gunningsadvies neemt de Aanbestedende Dienst een gunningsbesluit. Het gunningsbesluit zal aan alle Inschrijvers via TenderNed bekend gemaakt worden en meer specifieke uitleg over de beoordeling van de eigen inschrijving van de Inschrijver volgt in een individuele brief voor elke Inschrijver. Voor de verdere werkwijze omtrent de gunningscriteria verwijzen we naar Hoofdstuk 7.

2.9 Niet gunnen

De Opdrachtgever heeft het recht de procedure voortijdig stop te zetten c.q. is niet verplicht de overeenkomst te gunnen. Inschrijvers hebben in geen enkel geval recht op vergoeding van gemaakte kosten of van geleden schade.

2.10 Voorwaarden aanbidding

Nadrukkelijk wordt gesteld dat, indien de aanbidding niet voldoet aan alle voorwaarden (vormvereisten en volledigheid) zoals vermeld in deze paragraaf, de aanbidding wordt afgewezen.

De aanbidding dient aan de volgende voorwaarden te voldoen:

- bevat een rechtsgeldig ondertekende aanbiddingsbrief;
- de aanbidding dient via TenderNed te worden ingediend;
- de Inschrijver dient duidelijk te vermelden of er zelfstandig, als combinatie of als hoofdaannemer wordt ingeschreven. Een Inschrijver mag slechts eenmaal inschrijven. Het is niet toegestaan om zowel als combinant en als zelfstandige in te schrijven.. Het is evenmin toegestaan om als combinant in meer dan één combinatie in te schrijven;
- indien als combinatie wordt ingeschreven dient via de penvoerder een opgave te worden gedaan van de leden van de combinatie. Alle combinanten leveren afzonderlijk een Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA, bijlage 1). Tevens dient iedere individuele deelnemer aan de combinatie een verklaring af te geven, waarin deze hoofdelijke aansprakelijkheid voor de nakoming van alle uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen aanvaardt, en waarin deze voorts één van de deelnemers aan de combinatie aanwijst om de combinatie in alle opzichten te vertegenwoordigen (zie bijlage 4 Aansprakelijkheidsverklaring);
- indien er zelfstandig wordt ingeschreven dan dient de Inschrijver zelf aan alle gestelde eisen te voldoen en is hij zelfstandig en geheel aansprakelijk voor de goede uitvoering van de onderhavige overeenkomst;
- in geval van onderaanneming bevat de aanbidding een opgave waaruit blijkt welk percentage en welk gedeelte van de opdracht naar verwachting in onderaanneming zal worden gegeven. NB. Opdrachtgever eist dat de Opdrachtnemer ook een gedeelte van de opdracht en het vervoer zelf, met eigen middelen en personeel, uitvoert. Opdrachtgever kiest er niet voor om hiervoor een vast percentage aan te geven. In deze tijd zal waarschijnlijk vaker een beroep moeten worden gedaan op onderaannemers. Een goede inzet van onderaannemers geeft MKB-bedrijven ook toegang tot deze opdracht. Opdrachtgever eist dat de Opdrachtnemer een gedeelte van de opdracht en het vervoer ook zelf uitvoert om risico's te spreiden en om de kwalitatieve goede uitvoering van de totale opdracht te borgen. Deze eis bevordert de goede gezamenlijk uitvoering van de opdracht en de nodige gelijkwaardigheid tussen de uitvoerende bedrijven binnen deze opdracht. Bij de aanbidding dient een opgave te worden verstrekt van de namen van de beoogde onderaannemers. Voor de inzet van deze onderaannemers dient de goedkeuring van de Opdrachtgever te zijn gegeven, tenzij bij definitieve gunning expliciet schriftelijk en onder vermelding van redenen door de Opdrachtgever anders wordt vermeld. Het is niet mogelijk om, zonder voorafgaande toestemming van de Opdrachtgever, tijdens de looptijd van de overeenkomst andere onderaannemers in te zetten. In alle gevallen behoeft het inzetten van een of meerdere onderaannemers de schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever. Indien de Opdrachtgever geen goedkeuring verleent aan het inzetten van één of meerdere onderaannemers, mag (mogen) de betreffende onderaannemer of onderaannemers niet worden ingezet voor de uitvoering van de onderhavige overeenkomst. De Opdrachtgever eist deze goedkeuring om te kunnen controleren of de onderaannemers

conform deze leidraad geschikt zijn om het in onderaanneming gegeven gedeelte van de opdracht uit te kunnen voeren;

- elke onderaannemer voor de uitvoering van het vervoer dient (in lijn met advies AIM) **tenminste 90%** van de vergoeding te ontvangen die de hoofdaannemer voor de uitvoering van dit deel van het vervoer van Opdrachtgever ontvangt, in geval de onderaannemer ook de planning doet. Wanneer de Opdrachtnemer de planning doet dan **geldt 75% als minimum**. Dit moet per onderaannemer gebeuren teneinde de Opdrachtgever te garanderen dat het vervoer door onderaannemers niet tegen een mogelijke te scherpe prijs met eventuele risico's van dien uitgevoerd moet worden. Op eerste verzoek van de Opdrachtgever dient de Opdrachtnemer aan te tonen dat dit daadwerkelijk gebeurt en tussen Opdrachtnemer en onderaannemer is overeengekomen. Wanneer Opdrachtgever het vermoeden krijgt dat de gehanteerde termijnen van de betaling van hoofdaannemers aan onderaannemers, bij onderaannemers tot continuïteitsproblemen (in uitvoering en financiële gezondheid) leiden, dan zal Opdrachtgever de striktere naleving van de wettelijke termijnen controleren en zo nodig kortere betalingstermijnen voorstellen. Opdrachtgever zal hierbij de commerciële betrouwbaarheid van de contracten tussen Opdrachtnemer en onderaannemers in acht nemen, maar acht deze afspraken cruciaal voor de goede uitvoering van de totale opdracht en zal via alle beschikbare middelen op naleving toezien;
- indien er wordt ingeschreven als hoofdaannemer en er wordt door de hoofdaannemer een beroep gedaan op de middelen van de onderaannemer dan dient die onderaannemer te voldoen aan dezelfde eisen als die gesteld worden aan de hoofdaannemer, tenzij anders vermeld in deze leidraad, en dienen de gevraagde bescheiden eveneens te worden bijgevoegd. Tevens dient de Inschrijver een verklaring te overleggen dat hij ook daadwerkelijk kan beschikken over de benodigde middelen van de onderaannemer;
- de hoofdaannemer is verantwoordelijk voor de planning, ritaanname en voor de facturatie;
- het is niet toegestaan om met meerdere ondernemingen binnen eenzelfde holding- of moedermaatschappij in te schrijven tenzij deze kunnen aantonen dat zowel de Inschrijvers en de holding- moedermaatschappij volledig onafhankelijk van elkaar opereren en de aanbiedingen hebben gedaan;
- de aanbidding en alle verdere communicatie dienen te geschieden in de Nederlandse taal;
- de Inschrijver dient zijn aanbidding tot ten minste 6 maanden na sluitingsdatum gestand te doen, dus volgens het hier gepresenteerde tijdpad tot 6 maanden na 19 juni 2023, 19 december 2023;
- prijzen en kosten dienen te worden afgegeven in Euro exclusief BTW;
- het doen van een aanbidding houdt in dat Inschrijver met bepalingen uit dit document instemt;
- de aanbidding dient voor de Opdrachtgever geheel kosteloos te zijn;
- de Inschrijving dient rechtsgeldig ondertekend te zijn. Dit is het geval als getekend is door een functionaris die volgens het uittreksel van het beroeps/handelsregister (in Nederland: Kamer van Koophandel) bevoegd is namens de Onderneming verplichtingen aan te gaan zoals door de Opdrachtgever gevraagd in deze Aanbesteding. Dit houdt in dat de persoon of de personen die het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA, bijlage 1) ondertekenen in het handelsregister moeten zijn ingeschreven als, in het kader van deze Aanbesteding, vertegenwoordigingsbevoegde personen van de Onderneming. In dit kader wordt als rechtsgeldig ondertekend tevens beschouwd: een gescande versie van een met een "natte handtekening" voorzien origineel.
- met het doen van een aanbidding conformeert de Inschrijver zich aan, en verklaart zich akkoord met de Aanbestedingsstukken;
- intellectueel eigendom: deze Aanbestedingsleidraad mag uitsluitend worden gebruikt voor het doel waarvoor dit is verstrekt;

- indien zich wijzigingen voordoen of dreigen voor te doen in de bedrijfsvoering, welke van invloed kunnen zijn op de voortgang en afhandeling van de Aanbesteding, dient dit onverwijld kenbaar gemaakt te worden aan de contactpersoon van de Opdrachtgever;
- indien de Inschrijver gedurende de Aanbestedingsprocedure aangeeft dat hij zijn, voor de Aanbesteding relevante, bedrijfsactiviteiten staakt, dan behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor de aanbieder om die reden terzijde te leggen en niet verder in de beoordeling mee te nemen;
- de Inschrijver heeft in verband met het doen van een aanbieder geen recht op vergoeding van enigerlei kosten, schade en/of anderszins;
- het ongemotiveerd weglaten van gegevens en/of bijlagen kan tot uitsluiting leiden, evenals aanbieder in een andere vorm en volgorde dan voorgeschreven in deze leidraad;
- gebruikmaking van de formats, die als bijlagen zijn opgenomen, is verplicht. Tekstwijzigingen in formats zijn niet toegestaan;
- het risico van het ontbreken van informatie en/of antwoorden door onjuiste of onvolledige overname van overzichten, gegevens en verklaringen, berust bij de Inschrijver. Afhankelijk van de aard van de omissie of onjuistheid zal dit in beginsel leiden tot uitsluiting, tenzij het een kleine, eenvoudig te herstellen omissie betreft;
- de Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om eenvoudig te verklaren en te herstellen gebreken aan de Inschrijving te (laten) herstellen. De Opdrachtgever heeft geen verplichting om eenvoudig te verklaren en te herstellen gebreken aan de Inschrijving te (laten) herstellen. Inschrijvers kunnen hier dan ook geen rechten aan ontleen;
- indien er een termijn wordt gesteld waarbinnen het eenvoudig te verklaren en te herstellen gebrek moet worden hersteld, dan dient deze binnen de door Opdrachtgever gestelde termijn ter beschikking te worden gesteld. Het niet tijdig opleveren van het gevraagde zal tot uitsluiting van de Inschrijver leiden;
- het verstrekken van onjuiste gegevens kan tot uitsluiting leiden;
- de Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de door Inschrijver ingediende documenten die niet voldoen aan de voorgeschreven Aanbestedingsprocedure dan wel niet volledig of onjuist zijn, niet in behandeling te nemen;
- de Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in geval van onvoorziene situaties en in geval van het ontbreken van naar haar oordeel geschikte aanbiedingen de Aanbestedingsprocedure tijdelijk op te schorten of definitief te stoppen, zonder tot enige vergoeding van schade gehouden te zijn;
- Inschrijvers worden schriftelijk en per mail op de hoogte gebracht van het voornemen tot gunning en de definitieve gunning;
- gunning van de opdracht zal eveneens via TenderNed kenbaar worden gemaakt;
- een Inschrijver die een geschil later dan twintig (20) dagen na het bekend maken van het voornemen tot gunning aanhangig maakt, is niet ontvankelijk;
- Opdrachtgever is niet verplicht interne (Aanbestedings-)documenten, zoals resultaten van evaluaties, adviezen betreffende kwalificatie en gunning aan Inschrijvers bekend te maken.

2.10.1 In te dienen stukken en checklist

In bijlage 9 Checklist indienen staat welke stukken voor Sluitingsdatum ontvangst digitale aanbiedingen en opening digitale kluis TenderNed moeten worden ingediend.

2.11 Vertrouwelijkheid

De informatie met betrekking tot dit document en de ontvangen aanbiedingen zullen vertrouwelijk worden behandeld en zullen uitsluitend worden gebruikt voor deze Aanbestedingsprocedure.

De Inschrijver mag de gegevens, die in verband met deze Aanbestedingsleidraad ter beschikking zijn gesteld, alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt, te weten het uitbrengen van de aanbieding. Het is de Inschrijver niet toegestaan informatie van de Opdrachtgever naar buiten te brengen, te kopiëren of anderszins te gebruiken of te verspreiden zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever. De Inschrijvers zien erop toe en waarborgen dat gegevens die door de Opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld worden vernietigd na gebruik en niet in handen kunnen komen van onbevoegden en/of derden.

Daarnaast zullen de door de Inschrijver verstrekte gegevens vertrouwelijk worden behandeld met inachtneming van de transparantie opgelegd door wet- en regelgeving.

2.12 Retourzendingen

Alle in het kader van deze Aanbestedingsprocedure aangeleverde stukken worden eigendom van de Opdrachtgever. Daarom zullen verzoeken om stukken te retourneren niet worden gehonoreerd. In dit kader worden door de Opdrachtgever alleen originele documenten of met bedrijfsstempel en handtekening gewaarmerkte kopieën van de gevraagde stukken geaccepteerd. In geval de Inschrijver gebruik maakt van kopieën, dient de Inschrijver het origineel op eerste verzoek van de Opdrachtgever te tonen.

2.13 Geen inschrijvergoeding

De door de Inschrijvers gemaakte kosten in verband met het doen van de aanbieding worden niet vergoed.

2.14 Inkoop voorwaarden

Op alle overeenkomsten die worden afgesloten door de Aanbestedende Dienst in het kader van de onderhavige opdracht zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden levering en diensten 2012 van de gemeente Oss van toepassing. Deze voorwaarden zijn te raadplegen op <https://www.oss.nl/web/file?uuid=a2adb1e3-13d1-4d24-9a5f-6d8b5dc8d4dd&owner=02a2a685-03a0-43fb-abab-9052fc933d48>. Bij tegenstrijdigheden en/of onduidelijkheden prevaleren de bepalingen zoals gesteld in deze Aanbestedingsleidraad boven deze Algemene Inkoopvoorwaarden. Door Inschrijver gebruikte branchevoorwaarden, algemene voorwaarden of andere voorwaarden worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Eventuele (standaard)verwijzingen naar eigen algemene voorwaarden in de inschrijving van een Inschrijver wordt geacht niet te zijn gedaan.

2.15 Geschillenregeling en rechtsbescherming

Op deze aanbestedingsprocedure en de naar aanleiding hiervan gesloten overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die naar aanleiding van deze Europese

aanbestedingsprocedure en de aanbestedingsstukken ontstaan, van welke aard en omvang ook, daaronder mede begrepen die welke slechts door een der partijen als zodanig worden beschouwd, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te 's-Hertogenbosch.

Alle Inschrijvers zullen via TenderNed op de hoogte worden gebracht van de (voorlopige) gunningsbeslissing. Indien een Inschrijver zich niet kan vinden in de (voorlopige) gunningsbeslissing, dient hij binnen een periode (stand still- termijn) van 20 kalenderdagen na de datum van mededeling van de (voorlopige) gunningsbeslissing op TenderNed een kort geding aanhangig te maken tegen de (voorlopige) gunningsbeslissing. Dat betekent dat de dagvaarding binnen voormelde termijn van 20 kalenderdagen moet zijn betekend. Na deze termijn van 20 kalenderdagen wordt de Inschrijver geacht geen bezwaren te hebben tegen de (voorlopige) gunningsbeslissing en zal de Aanbestedende Dienst over kunnen gaan tot definitieve gunning. Voor het geval binnen voornoemde termijn van 20 kalenderdagen een kort geding aanhangig wordt gemaakt, wordt de uitkomst van het kort geding in eerste aanleg afgewacht. Indien de Aanbestedende Dienst oordeelt dat het te bezwaarlijk is om de uitslag van een kort geding procedure af te wachten wordt de overeenkomst aangegaan onder de ontbindende voorwaarde dat uit het vonnis van de voorzieningenrechter blijkt dat de gunning onrechtmatig is of anders zou moeten luiden. In dit geval zullen enkel al verrichte werkzaamheden of met het oog op de opdracht gedane investeringen (naar rato van het niet uitgevoerde deel van de primaire termijn van de overeenkomst) vergoed worden, voor zover deze werkzaamheden en investeringen zijn geschied met schriftelijke instemming van de Aanbestedende Dienst. Verder is de Aanbestedende Dienst op geen enkele wijze schadeplichtig jegens de partij met wie de overeenkomst onder ontbindende voorwaarde was gesloten.

De termijn van 20 kalenderdagen geldt tevens als een vervaltermijn. Een aanbieder die een geschil aanhangig maakt later dan 20 kalenderdagen na mededeling van de (voorlopige) gunningsbeslissing) is niet ontvankelijk in zijn vorderingen. Na voormelde vervaltermijn van 20 kalenderdagen hebben Inschrijvers hun rechten verwerkt om nog tegen de (voorlopige) gunningsbeslissing op te komen.

Deze vervaltermijn van 20 kalenderdagen ziet tevens toe op de beslissing van de Aanbestedende Dienst de aanbestedingsprocedure (al dan niet tijdelijk) te staken/beëindigen.

Deze vervaltermijn staat er bovendien aan in de weg dat een Inschrijver die binnen deze termijn niet zelf een kort geding aanhangig heeft gemaakt, zich in een door een andere Inschrijver aanhangig gemaakt kort geding voegt aan de zijde van die andere Inschrijver.

Indien schriftelijk bezwaar wordt gemaakt tegen de gunningsbeslissing en/of een kort geding aanhangig wordt gemaakt heeft de Aanbestedende Dienst het recht de overeenkomst op een later tijdstip in werking te doen treden. Inschrijver dient hier bij het opstellen van zijn inschrijving nadrukkelijk rekening mee te houden.

De Aanbestedende Dienst is nooit verplicht, zelfs ondanks het verstrijken van voormelde bezwaartermijn zonder dat er een kortgeding aanhangig is gemaakt, om tot definitieve gunning over te gaan. De voorlopige gunningsbeslissing is niet definitief. Definitieve gunning komt pas tot stand door middel van het door beide partijen ondertekenen van de overeenkomst.

Indien de Aanbestedende Dienst in de kortgedingprocedure in het ongelijk wordt gesteld (en dus niet mag overgaan tot definitieve gunning), of indien anderszins mocht blijken dat de voorlopige 'winnaar' moet worden uitgesloten dan wel zichzelf terugtrekt, is de Aanbestedende Dienst bevoegd de opdracht (voorlopig) te gunnen aan de opvolgende Inschrijver in de rangorde (nr. 2, 3, 4, etc.). In dat geval is de Aanbestedende Dienst (dus) niet verplicht om de inschrijvingen opnieuw te beoordelen of een nieuwe aanbestedingsprocedure te organiseren. Deze bevoegdheid heeft de Aanbestedende Dienst ook ingeval de gunning definitief is en naderhand blijkt dat de gunning (om wat voor reden dan ook) onterecht is geweest. In dat geval geldt de wachtkamerregeling (komt verderop aan de orde).

De Aanbestedende Dienst is gerechtigd de overeenkomst met Opdrachtnemer met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien uit een uitspraak van een rechter, waaronder een kort geding uitspraak, al dan niet onherroepelijk, volgt dat de overeenkomst gesloten met de Inschrijver (Opdrachtnemer) onrechtmatig (tot stand gekomen) is (bijvoorbeeld wegens strijd met aanbestedingswet- en regelgeving), of dat de overeenkomst ongeldig is, of dat om welke reden dan ook opnieuw moet worden aanbesteed. De Inschrijver kan jegens de Aanbestedende Dienst hieraan geen aanspraken ontlenen op vergoeding van inschrijfkosten, verlies aan referenties, gederfde winst of welke andere schade of kosten dan ook.

Geschillen

Het aanhangig maken van een kort geding vindt uitsluitend plaats door betekening door een deurwaarder van de kort gedingdagvaarding ten kantore van aanbestedende dienst, volgens de volgende adressering:

Opdrachtgever GR-KCV Noordoost-Brabant,
Raadhuislaan 2
5341 GM Oss

Tevens dient een kopie van de dagvaarding gemaild te worden naar: aanbestedingen@rtnob.nl èn info@trafficon.nl.

Indien geen (tijdige) rechtsvordering tegen het voornemen tot gunning wordt ingesteld of de rechtsvordering wordt afgewezen, kan aanbestedende dienst overgaan tot definitieve gunning.

2.16 Klachten over aanbesteding

Indien een geïnteresseerde Inschrijver bezwaar heeft tegen (een onderdeel van) deze aanbestedingsprocedure dient zij dit bezwaar voor te leggen aan de Opdrachtgever/de Aanbestedende dienst zodat zij de mogelijkheid heeft dit bezwaar zo nodig weg te nemen.

Mocht de Inschrijver menen dat de Aanbestedende dienst het bezwaar niet voldoende heeft weggenomen waardoor de Inschrijver een klacht wil indienen, dan kan de ondernemer zich wenden tot de Commissie van Aanbestedingsexperts. Deze klachtenprocedure staat nader uitgewerkt op de website van de Commissie van Aanbestedingsexperts (www.commissievanaanbestedingsexperts.nl).

Het indienen van een klacht zet de aanbestedingsprocedure niet stil, tenzij de Aanbestedende dienst anders beslist.

Klachten kunnen niet gaan over het (algemene) Inkoopbeleid van de Opdrachtgever.

Van klachten dient te worden onderscheiden: vragen en verzoeken die gericht zijn op verduidelijking van aspecten van de Aanbestedingsprocedure of tot het doorvoeren van een wijziging. Dergelijke vragen en verzoeken dienen via TenderNed te worden gesteld in de Vragenronde en zullen worden beantwoord in de Nota van Inlichtingen.

2.17 Leeswijzer

In deze Aanbestedingsleidraad wordt in hoofdstuk 3 de beoordeling omschreven en in hoofdstuk 4 het Programma van Eisen weergegeven. In hoofdstuk 5 wordt ingegaan op de uitsluitingsgronden, in hoofdstuk 6 de minimum geschiktheidseisen en in hoofdstuk 7 de te hanteren gunningcriteria

(economisch meest voordelige inschrijving/beste PKV) en sub-criteria. Er zijn diverse bijlagen opgenomen die informatie bevatten die nodig zijn bij het opstellen van de aanbieding.

3 BEOORDELINGS- EN GUNNINGSPROCEDURE

3.1 Procedure van beoordelen

De beoordeling van de inschrijvingen vindt plaats volgens de onderstaande stappen, te weten:

1. Opening van de kluis op TenderNed met inschrijvingen (zie voor opening bijlage 5 Opgave prijzen, de uitleg in paragraaf 2.7).
2. Controle van inschrijvingen op de vormvereisten en volledigheid.
3. Beoordeling van de inschrijvingen op basis van uitsluitingsgronden en minimum geschiktheidseisen:
 - a. Beoordeling op basis van de uitsluitingsgronden (hoofdstuk 5).
 - b. Beoordeling op basis van minimum geschiktheidseisen (hoofdstuk 6).
4. Inhoudelijke beoordeling van de inschrijving:
 - a. Beoordeling van de inschrijvingen op basis van de gestelde eisen in hoofdstuk 4.
 - b. Beoordeling van de inschrijvingen op basis van de antwoorden op de gunningscriteria zoals gesteld in hoofdstuk 7 van deze Aanbestedingsleidraad.

Ad 1: Opening van de inschrijvingen.

De opening van de inschrijvingen is niet openbaar.

Ad 2: Controle van de inschrijvingen op de vormvereisten.

De inschrijvingen worden allereerst gecontroleerd op vormvereisten, waaronder begrepen de tijdige en volledige indiening van de inschrijving als gesteld in deze Aanbestedingsleidraad.

Ad 3: Hier wordt getoetst aan uitsluitingsgronden en de minimum geschiktheidseisen.

Ad 3a: Beoordeling uitsluitingsgronden.

De inschrijving wordt eerst getoetst aan de uitsluitingsgronden. Indien er sprake is van een uitsluitingsgrond leidt dit in uitgangspunt tot uitsluiting van de verdere Aanbestedingsprocedure. Dit met de volgende kanttekening:

De Opdrachtgever stelt Inschrijver conform artikel 2.87a lid 1 Aanbestedingswet 2012 in de gelegenheid om, indien sprake is van een uitsluitingsgrond als bedoeld in artikel 2.86, eerste of derde lid, of artikel 2.87, te bewijzen dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen en ook voldaan heeft aan het bepaalde in artikel 2.87a lid 2 Aanbestedingswet 2012. De Inschrijver dient in de daartoe bestemde gedeelten in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA, bijlage 1) te beschrijven welke zogenoemde "zelfreinigende maatregelen" genomen zijn. De Opdrachtgever zal in een dergelijk geval de afweging maken of het bewijs/de maatregel ter zake de uitsluitingsgrond toereikend is /zijn om de Inschrijver toe te laten tot de Aanbestedingsprocedure.

Ad 3b: Beoordeling geschiktheidseisen.

Vervolgens wordt de inschrijving van de Inschrijver getoetst aan de geschiktheidseisen. Deze geschiktheidseisen zijn minimumeisen. Het niet voldoen aan de gestelde eisen en/of de bewijslast inzake deze eisen, betekent dat de Opdrachtgever de inschrijving terzijde kan leggen.

Ad 4: Inhoudelijke beoordeling van de inschrijving:

a. Minimum (gunnings)eisen

Aan de eisen dient de inschrijving te voldoen. Inschrijver stemt in met de eisen door middel van het invullen en ondertekenen van de Verklaring van Inschrijving in bijlage 2. Indien de Inschrijver niet instemt met en/of voldoet aan de gestelde eisen of de gevraagde bewijslast inzake de gestelde eisen, dan leidt dit tot uitsluiting van de Aanbestedingsprocedure en wordt de inschrijving niet verder beoordeeld. Ook indien de Inschrijver instemt met c.q. aangeeft te voldoen aan de gestelde eisen maar uit de toelichting blijkt dat dit niet het geval is, leidt dit tot uitsluiting.

b. Gunningscriteria

Vervolgens worden antwoorden van de Inschrijver op de gunningscriteria beoordeeld aan de hand van de bij het desbetreffende gunningscriterium vermelde aspecten (zie hiervoor de uitleg in Hoofdstuk 7).

Indien Inschrijver (delen van) de inschrijving -waaronder het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA, bijlage 1) - niet, niet juist of niet volledig heeft verstrekt dan zal de Opdrachtgever dit aanmerken als een "valse verklaring" en Inschrijver op basis van die grond uitsluiten van deelname aan de verdere Aanbestedingsprocedure.

3.2 Gunningscriteria/beoordelingssystematiek

De opdracht wordt gegund aan de Inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving vastgesteld op basis van de beste Prijs-kwaliteitverhouding (PKV). Hierbij wordt gekeken naar zowel kwaliteit als prijs. De gunningscriteria en de beoordelingssystematiek kwaliteit worden nader uitgelegd in H7.

De Aanbestedende Dienst behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om, ten aanzien van wat door de Inschrijver in de aanbieding is aangegeven, ter verificatie nadere vragen te stellen respectievelijk onderbouwingen te vragen.

Het beoordelingsteam kan de Inschrijver verzoeken om een toelichting te geven op de ingediende stukken t.b.v. de gunningscriteria. De Inschrijver is gehouden om gehoor te geven aan een uitnodiging hiertoe.

Deze verificatie of toelichting mag niet leiden tot inhoudelijke wijziging van de inschrijving.

Nadere uitwerking van de (sub)sub-gunningscriteria volgt verderop in deze Aanbestedingsleidraad.

Voornemen tot gunning

Het gunningadvies wordt door de Aanbestedende Dienst voorgelegd aan het Algemeen Bestuur van de Aanbestedende Dienst dat op grond daarvan een formeel besluit neemt.

Definitieve gunning

Na het ongebruikt verstrijken van de stand still-termijn (bezwaartermijn van 20 kalenderdagen) kan de Aanbestedende Dienst overgaan definitieve gunning van de opdracht. Bekendmaking daarvan geschiedt door middel van een formeel besluit en publicatie van de opdrachtverlening op TenderNed.

3.3 Eindscore/Bepalen economisch meest voordelige inschrijving

De verkregen scores op prijs en kwaliteit worden vermenigvuldigd met de in paragraaf 7.1 genoemde wegingsfactoren en bij elkaar opgeteld om de totaalscore te berekenen. De inschrijving met de hoogste totaalscore wordt gezien als de economisch meest voordelige inschrijving op basis van PKV. Indien inschrijvingen een gelijke totaalscore kennen dan wordt de rangorde bepaald op basis van de behaalde totaalscore op het onderdeel kwaliteit. Mocht men dezelfde kwaliteitsscore hebben en ook een gelijke prijs hebben geboden, dan geschiedt de keuze door een notariële loting.

4 PROGRAMMA VAN EISEN

4.1 Algemeen

In dit hoofdstuk wordt inzichtelijk gemaakt aan welke eisen het vervoer en bijbehorende dienstverlening moeten voldoen. De Inschrijver verklaart door inschrijving en het ondertekenen van bijlage 2 Verklaring van inschrijving dat hij aan alle eisen zal voldoen. Door ondertekening van deze verklaring geeft de Inschrijver aan in te stemmen met het onderhavige Programma van Eisen. Deze eisen zijn eveneens van toepassing voor in te zetten onderaannemers.

De Inschrijver dient er rekening mee te houden dat de uitgangspunten kunnen wijzigen, zoals (maar niet beperkt tot): aantal deelnemers aan vervoer, adressen en openingstijden van locaties, aan- en afvoertijden, het beleid ten aanzien van indicaties enz. De Inschrijver dient hieraan zijn medewerking te verlenen in de uitvoering. Bovendien dient hij zijn afgegeven prijs gestand te doen.

4.2 Eisen aan inschrijving

4.2.1 Prijs

In bijlage 13 zijn de historische gegevens gepresenteerd met betrekking tot het vervoer. Aan deze cijfers kunnen geen rechten worden ontleend ten aanzien van gebruikers, volumes, etc. voor de toekomst. Het is de Inschrijver die zelfstandig een inschatting dient te maken omtrent (de ontwikkeling van) het vervoersvolume gedurende de looptijd van de overeenkomst. Opdrachtgever

wijst erop dat deze bijlagen via de berichtenmodule van TenderNed kunnen worden opgevraagd en beschikbaar worden gesteld na ontvangst van een ondertekende geheimhoudingsverklaring.

De totale vergoeding die Opdrachtnemer ontvangt bestaat uit onderstaande delen:

1. Maandelijks vast bedrag van € 130.000;
2. Bedrag per declarabele kilometer (de som van gereden kilometers en opslagen, die ook uitgedrukt worden in declarabele kilometers);

De inschrijfprijs (en indexering, zie verderop in deze paragraaf) bepaalt de waarde van een declarabele kilometer.

N.B. De Inschrijver calculeert op het door hemzelf ingeschatte vervoersvolume (zie hierboven) en verwerkt het maandelijks vast bedrag daarin als vaststaande inkomsten. De inschrijfprijs voor de declarabele kilometer, wordt dus afgeleid van het kostendeel uit de totale calculatie dat nog niet is afgedekt door de inkomsten vanuit de maandelijks vaste bedragen.

Maandelijks vast bedrag

Het maandelijks vast bedrag is o.a. bedoeld om onzekerheden over vervoersvolumes voor Opdrachtnemer te reduceren en is eveneens bedoeld als basiscomponent van een deel van de kosten voor de inschrijver. Dit bedrag staat geheel los van de daadwerkelijke huidige en/of toekomstige (vaste) kosten van Opdrachtnemer en zal niet meebewegen met af- en toename van de daadwerkelijke kosten, anders dan de indexering (NEA).

Bedrag per declarabele kilometer

Met declarabele kilometer wordt bedoeld de kilometer volgens kortste route voor iedere klant die de vervoerder mag factureren. Opslagen worden eveneens aangeduid als declarabele kilometers. De inschrijver wordt gevraagd om een bedrag in euro's per declarabele kilometer aan te bieden op 2 decimalen afgerond. Voor het aan te bieden bedrag van de declarabele kilometer moet uit worden gegaan van het prijspeil 2023.

Inschrijver dient bij het criterium 'Prijzen' de volgende uitgangspunten in acht te nemen:

- Inschrijver geeft de prijzen af, in euro's, exclusief BTW. Prijspeil is het jaar van inschrijving. Wanneer de NEA-index van het nieuwe jaar bekend is dan verwerkt Inschrijver de effecten;
- de door Inschrijver opgegeven prijzen dekken alle in de aanbestedingsdocumenten opgenomen eisen en door inschrijver aangeboden invullingen van de wensen volledig. Dit betekent dat alle kosten (personele kosten, reiskosten, afleveringskosten, overhead, accountantsverklaring e.d.) in de door inschrijver aangeboden prijzen zijn verwerkt. Facturatie van extra kosten is dus niet mogelijk, tenzij door Opdrachtgever expliciet anders aangegeven;
- daarnaast dient u bij de Opgave prijzen (bijlage 5) een open calculatie toe te voegen, waarin zichtbaar is hoe uw inschrijfprijs van de declarabele kilometer is opgebouwd. In deze open calculatie dienen minimaal de ondergenoemde componenten terug te komen, hierin dient u rekening te houden met het inzichtelijk maken van de vertaling van kosten per uur (en verwerking vast maandelijks bedrag) naar uw inschrijfprijs per kilometer. Opdrachtgever eist dat de open calculatie de excel berekeningen, inclusief de gehanteerde formules en rekeneenheden (aannames, rekenwaarden) bevat. Opdrachtgever heeft dit nodig om te kunnen bepalen of er sprake is van een realistisch inschrijfprijs (en gebruikte prijs per doelgroep (zie ook verderop));
- kostencomponenten:
 - Vaste voertuigkosten: naar soort gesplitst (personenauto, taxibus, rolstoelbus, brandstofsoort);
 - Kilometerkosten (brandstof, verzekering, belastingen, onderhoud);
 - Chauffeurskosten (loon, opleiding, verlof);
 - Capaciteitskosten (aanschaf, afschrijving, financiering);

- Overheadkosten;
 - Risico en winstmarge.
- Het niet volledig invullen van het prijsinvulformulier en gevraagde open calculatie zal leiden tot uitsluiting voor de verdere gunningprocedure. De Opdrachtgever accepteert alleen inschrijvingen met een realistische prijs. Zie hieronder. Dit dient de Inschrijver bij inschrijving aan te tonen door het toevoegen van zijn uitgewerkte kostencalculatie.
- Het indienen van een irreële of manipulatieve offerte leidt tot uitsluiting. Uitsluiting betreft het irreëel of manipulatief inschrijven op onderdelen van het prijsinvulformulier. Hieruit vloeit het volgende voort. Inschrijvers mogen (per item/ eenheid) geen prijzen indienen die de gunningssystematiek manipuleren. Inschrijvers dienen per item/ eenheid een op zichzelf beschouwd realistische prijs aan te bieden. Ten aanzien van de volgende prijzen bestaat het vermoeden dat deze onrealistisch zijn:
 - negatieve prijzen;
 - prijzen van 0 euro;
 - prijzen onder de kostprijs;
 - abnormaal lage prijzen.

Inschrijver dient bij gebruik van prijzen die hierboven als onrealistisch zijn aangemerkt in de Inschrijving uitvoerig te motiveren waarom er geen sprake is van onrealistische prijzen c.q. het manipuleren van de gunningssystematiek. Dit dient Inschrijver te staven met bewijs. Indien deze motivatie naar oordeel van de Opdrachtgever onvoldoende is dan zal zij een verificatievraag hierover aan de Inschrijver stellen. Indien de Opdrachtgever van mening blijft dat de prijzen onrealistisch zijn, wordt de Inschrijving als ongeldig aangemerkt.
- N.B. Opdrachtgever vraagt Inschrijver om één eenheidsprijs voor een kilometer te offeren.

Indexering:

Zie paragraaf 4.7.3.

4.2.2 Kostendekkend tarief

Opdrachtgever kan aangeven dat klanten/reizigers in bepaalde gevallen een zogenaamd kostendekkend tarief betalen. Opdrachtgever stelt dit tarief vast in de implementatiefase van de nieuwe overeenkomst. Uitgangspunt is dat klanten/reizigers in deze gevallen de kosten betalen die opdrachtgever aan opdrachtnemer vergoedt. Dit tarief geldt voorlopig nog voor klanten die het bindend OV-advies negeren. De opdrachtgever kan deze tariefstelling wijzigen. Met de start van het nieuwe Flexvervoer (eind 2026) vervalt het OV-advies sowieso.

4.2.3 Opstaptarief en opslagen

Opstaptarief

Alle tarieven en opslagen (ook het opstaptarief) zijn gebaseerd op het door Opdrachtnemer aangeboden kilometertarief. Als opstaptarief geldt dat alle ritten aanvangen met 4 eenheden keer het geoffreerde kilometertarief. Als opstaptarief geldt dat alle ritten voor alle reizigers/medereizigers in zowel het WMO- als het OV-deel van deze uitvraag aanvangen met 4 eenheden keer het geoffreerde directe geoffreerde factuur kilometertarief.

Opslagen

In paragraaf 4.3.7 vindt u de indicaties waarvoor opslagen gelden.

Veerpont

Een rit wordt geboekt via de kortste route. In de regio Oss en Land van Cuijk is dit vaak een route met gebruik van een veerpont. De veerponten liggen met name bij hoogwater buiten gebruik. In het systeem uitzetten van veerpont is niet wenselijk omdat de route over de weg met name in de omgeving van Oss de maximale afstand van 25 kilometer fors overschrijdt. Hier is ook de meeste uitval van de veerpont omdat deze op vrijwilligers draait. Naast de extra kilometers zijn er extra kosten aan deze rit verbonden, zoals wachttijd en pontkosten. Op basis van deze extra omrijdkilometers wordt voor de veerpontritten de volgende toeslagen gehanteerd (per rit die volgens instellingen over veerpont moet):

Veerpontritten Oss (6 veerponten) : 9 kilometer
Veerpontritten Land van Cuijk (3 veerponten) : 4 kilometer

4.3 Eisen vervoer

4.3.1 Start van het vervoer

Vanaf 31-12-2023 23:59 uur stopt de zittende Opdrachtnemer met het aannemen van reserveringen voor ritten op 01-01-2024 en daarna. Overdracht van de ritten die vóór 01-01-2024 bij de zittende Opdrachtnemer gereserveerd zijn worden in onderling overleg tijdig overgeplaatst in het systeem van de nieuwe Opdrachtnemer. De nieuwe opdrachtnemer voert de overgezette ritten conform de aanbestedingsstukken (waaronder de overeenkomst) uit. Het vervoer volgens de nieuwe overeenkomst start op dinsdag 01 januari 2024 om 10:00 uur s 'morgens.

De adressering van het 0900-nummer naar de nieuwe Opdrachtnemer wordt eveneens in onderling overleg tussen de zittende Opdrachtnemer en de nieuwe Opdrachtnemer tijdig voorbereid en verzorgd.

4.3.2 De dienst

De dienst, waarop deze Aanbestedingsleidraad betrekking heeft, omvat het feitelijk vervoeren van gebruikers van het vervoersysteem en de daarmee gepaard gaande dienstverlening. Het vervoersysteem biedt gebruikers vervoer per Regiotaxi zonder overstap en op de volgende wijzen:

- Van deur tot deur;
- Van deur tot OV-halte;
- Van OV-halte tot deur;
- Van OV-halte tot OV-halte;
- Van deur naar OV-knooppunt en vice versa;
- Van Taxipoint naar huisadres.

Zie voor wijzigingen i.v.m. nieuwe OV-concessie, paragraaf 1.3.1 OV tot eind 2026 en daarna.

Onder 'deur' wordt verstaan: 'Ieder adres dat een postcode en een huisnummer bevat en dat valt onder het bereik van het vervoersysteem'. Het adres kan zijn:

- Een woonadres;
- Een (tijdelijk) verblijfadres (o.a. woonvoorziening of zorginstelling);
- Een specifiek bezoekadres;
- Een verzamelgebouw van adressen (flats en diverse vormen van zorginstellingen);
- Een vakantie-/recreatiepark;
- Een aangewezen puntbestemming;
- Een ziekenhuis;
- Een specifieke (zorg)instelling;

Onder een adres wordt een hoofdadres verstaan. In principe geldt alléén het hoofdadres (hoofdingang bij verzamel/zorggebouwen). Indien een adres meerdere in- en uitgangen heeft en het is nodig dat die expliciet benoemd worden als adres, dan moet het als afspreekpunt gedefinieerd kunnen worden en door de Opdrachtnemer als herkomst en/of bestemmingsadres worden aangemerkt.

N.B. Dit betreft voor wat betreft aanvullend OV vervoer de dienstverlening tot de overgang naar de nieuwe OV-concessie. Zie voor uitleg daarvan en handelwijze aanpassingen paragraaf 1.3.1 OV tot eind 2026 en daarna.

4.3.3 De gebruikers

De Aanbestedende Dienst onderscheidt gebruikersgroepen en benoemt hen als zodanig. Het gaat om de volgende gebruikersgroepen:

- Geïndiceerd vervoer vanuit sociaal domein;
- Vrije reizigers;
- OV-Knooppuntreiziger (deur – OV-knooppunt of v.v.).

Gedurende de overeenkomst kan de Opdrachtgever gebruikersgroepen toevoegen en uitsluiten.

N.B. Dit betreft voor wat betreft aanvullend OV vervoer de dienstverlening tot de overgang naar de nieuwe OV-concessie. Zie voor uitleg daarvan en handelwijze aanpassingen paragraaf 1.3.1 OV tot eind 2026 en daarna.

4.3.4 Pasbeheer

Voor het pasbeheer en de pasverstrekking wordt momenteel gebruik gemaakt van de diensten van Mybility/Multicard. Gegevens over deze organisatie zijn te vinden op Internetpagina www.multicard.nl De Aanbestedende Dienst houdt vast aan deze vorm van pasbeheer en verstrekking van de passen. De Aanbestedende Dienst is verantwoordelijk voor het pasbeheer in de huidige vorm. De passen worden als onderdeel van het implementatieplan verstrekt in de vorm van een mailpack. De mailpack bevat een verstrekkingbrief met de daarop bevestigde pas, een informatiefolder, het vervoerreglement en de klachtenprocedure. Eventueel te sluiten overeenkomsten met Multicard /Mybility en de daaruit voortvloeiende kosten vallen onder de verantwoordelijkheid van de Aanbestedende Dienst.

De ontwikkeling, de productie en de verstrekking van de folder, het vervoerreglement en de klachtenprocedure valt onder verantwoordelijkheid van de Aanbestedende Dienst.

4.3.5 Bekwaamheid

Er geldt geen leeftijdsgrens voor gebruikers van het vervoersysteem. Kinderen mogen vanaf de leeftijd van 12 jaar zelfstandig en zonder begeleiding reizen. Kinderen van 0-12 jaar mogen niet zonder begeleiding reizen. Gebruikers moeten bekwaam zijn om zelfstandig te reizen en mogen niet in een dusdanige staat verkeren dat de veiligheid en/of het comfort voor henzelf en voor anderen wordt aangetast. Indien de gebruiker niet bekwaam wordt geacht door de chauffeur dan weigert hij/zij de gebruiker te vervoeren en meldt de chauffeur dit aan de centrale. De Opdrachtnemer meldt deze voorvallen direct bij het Servicepunt Regiotaxi.

Opdrachtgever handhaaft deze eis voorlopig ook voor het OV-gedeelte tot en met 12 december 2026. In de overgang naar de nieuwe invulling van het OV-gedeelte wordt dan onderzocht of en hoe kinderen die via het OV-deel reizen wel zelfstandig kunnen reizen.

4.3.6 Medische begeleiding/ OV-Begeleiderskaart

Een persoonlijke indicatie van een geïndiceerde gebruiker kan vereisen dat er een verplichte medische begeleider mee gaat. In voorkomende gevallen **moet** deze de gehele rit meereizen met de geïndiceerde. De geïndiceerde mag dus beslist niet alléén reizen.

De begeleider mag zelf niet geïndiceerd zijn om een verplichte begeleider te hebben en dient in staat te zijn de door de gebruiker vereiste ondersteuning te bieden en moet minimaal 12 jaar oud zijn. Rolstoelgebruikers kunnen tijdens de rit niet tegelijk medisch begeleider zijn. De chauffeur is verplicht om in voorkomende gevallen de medische begeleider mee te nemen. Gaat er geen medische begeleider mee, dan wordt de gebruiker niet vervoerd. De medische begeleider reist gratis mee, betaalt geen eigen bijdrage. Opdrachtnemer declareert de afgelegde factuurkilometers wel bij Opdrachtgever.

Een gebruiker die zelf beschikt over een geldige OV-begeleidingskaart mag zich laten begeleiden. De gebruiker dient te hebben gemeld bij de reservering dat er een begeleider meegaat op basis van een geldige OV-begeleiderkaart. De begeleiderskaart kan worden aangevraagd bij Argonaut advies: <https://www.argonaut.nl/regeling-ov-begeleiderskaart>. De OV-begeleiderskaart moet geregistreerd worden in Mybility bij de klantgegevens.

Gebruikers die als zodanig zijn geïndiceerd kunnen een herkenbare en erkende hulphond meenemen. In voorkomende gevallen houdt de Opdrachtnemer hiervoor extra beenruimte voor de daarvan afhankelijke gebruiker beschikbaar.

4.3.7 Indicaties

De Regiotaxi is in principe voor iedereen toegankelijk zoals eerder in deze Aanbestedingsleidraad is beschreven. Op basis van een (medische) indicatie kan de Opdrachtgever een gebruiker het recht geven op vervoer op maat. Daarbij draagt de Opdrachtnemer zorg voor vervoer en dienstverlening op maat conform de indicatie.

Indicatievormen zijn:

- Niet combineren (individueel vervoer);
- Zitplaats voorin (ongeacht de voertuigsoort);
- Taxi;
- Rolstoel-Taxibus;
- Rolstoel gebonden (blijft in de rolstoel tijdens de rit);
- Scootmobielgebruiker (alleen Wmo gerechtigde) (gebruikt reguliere zitplaats);
- Looprekgebruiker (looprek gaat mee);
- Rollatorgebruiker (rollator gaat mee);
- Handbike;
- Draagbare beademingsapparatuur;
- Verplichte begeleiding (bekwaam begeleider op medische grond);
- Begeleiding door een herkenbare en erkende hulphond (andere dieren zijn niet toegestaan, tenzij deze in een tas en op schoot te vervoeren zijn);
- Auditieve beperking (beperkt/geen gehoor);
- Visuele beperking (beperkt/geen gezichtsvermogen);
- Verstandelijke beperking (beperkt/geen vermogen om zelfstandig te handelen);
- OV-begeleider;
- Kamer tot kamer.

Indiceringen kunnen zijn samengesteld uit meerdere, hiervoor opgesomde indicaties.

Door een aantal indicaties moeten vervoerders extra kosten maken. Hierboven staan de mogelijke

indiceringen. Deze komen dus niet allemaal voor een opslag in aanmerking. Alleen de indicaties waarvoor vervoerder volgens Opdrachtgever aanzienlijke extra kosten maakt door inzet van wagens en verlies aan combinatie, komen naast het opstaptarief voor een opslag in aanmerking. De waarde wordt uitgedrukt in declarabele kilometers.

Naam opslag	Waarde
Opstaptarief	4
Voorin	2
Taxiauto	2
Taxibus	2
Individueel	8
Prioriteit/aankomstgarantie/knooppunttaxi	3
Kamer tot kamer	4
Inzet rolstoelbus (i.v.m. Rolstoel/scoot/handbike)	4
Rechtstreeks (niet wanneer indicatie Individueel)	4

Deze opslagen zijn alleen van toepassing op de ritten van de betreffende pashouders. Wanneer er sprake is van meerdere indicaties, dan kunnen de opslagen bij elkaar worden opgeteld. Het gaat om de indicaties die de gemeenten hebben afgegeven. De opslagen gelden bijvoorbeeld niet wanneer Opdrachtnemer vanwege planningsvoordelen een Taxiauto inzet terwijl de reiziger die indicatie niet heeft.

4.3.8 Beschikbaarheid

Het vervoersysteem dient dagelijks beschikbaar te zijn gedurende de gehele contractperiode volgens de hieronder opgesomde dagen en periodes:

Dagen	Van	Tot
Maandag t/m zondag	06:00 uur	01:00 uur de volgende dag
Kerstavond	06:00 uur	22:00 uur (24 december)
Eerste en Tweede Paasdag, Koningsdag, Hemelvaartsdag, Eerste en Tweede Pinksterdag en Eerste en Tweede Kerstdag	09:00 uur	02:00 uur de volgende dag
31 december	06:00 uur	22:00 uur
1 januari	10:00 uur	01:00 uur de volgende dag

De opgegeven periodes geven de gebruikers de mogelijkheid om daarbinnen te reizen. Dit houdt in dat gebruikers tussen de begintijd en de eindtijd moeten kunnen instappen. Vanaf dat moment moeten zij hun bestemming kunnen bereiken.

4.3.9 Bedieningsgebied en reisbereik

4.3.9.1 Herkomstadres

Het herkomstadres is een adres zoals in deze Aanbestedingsleidraad is omschreven dat eventueel wordt voorzien van een aanvullende omschrijving, het aanvullende herkomstadres. Deze aanvullende omschrijving geeft de exacte plaats van ophalen weer. Vooral openbare (zorg)

instellingen en winkels hebben meerdere uitgangen waar gebruikers opgehaald kunnen worden. In dat geval geldt de centrale hoofdingang als ophaal- en/of bestemmingsadres, mits deze bereikbaar is voor voertuigen van de Regiotaxi Noordoost-Brabant.

4.3.9.2 Bestemmingsadres

Het bestemmingsadres is een adres zoals in deze Aanbestedingsleidraad is omschreven dat eventueel wordt voorzien van een aanvullende omschrijving, het aanvullende bestemmingsadres. Deze aanvullende omschrijving geeft de exacte plaats van afzetten weer. Vooral openbare (zorg) instellingen en winkels hebben meerdere ingangen waar gebruikers afgezet kunnen worden. In dat geval geldt de centrale hoofdingang als ophaal- en/of bestemmingsadres, mits deze bereikbaar is voor voertuigen van de Regiotaxi Noordoost-Brabant.

4.3.9.3 Reisbereik (alle gebruikersgroepen)

Gebruikers kunnen ritten reserveren met een maximaal bereik 25 kilometer volgens kortste route vanaf het herkomstadres ook wanneer het bestemmingsadres buiten het gebied van de Aanbestedende Dienst ligt. Dit is het zogenaamde reisbereik. Een rit reserveren vanaf een herkomstadres dat buiten het gebied van de Aanbestedende Dienst ligt is alleen toegestaan als het bestemmingsadres binnen het gebied van de Aanbestedende Dienst ligt en het bestemmingsadres vanaf het herkomstadres binnen een straal van 25 kilometer ligt.

Het is niet toegestaan een rit te reserveren waarbij zowel het bestemmingsadres als het herkomstadres buiten het reisbereik van de Aanbestedende Dienst ligt.

4.3.9.4 Aanvullend reisbereik (specifieke gebruikersgroepen)

Aanvullend op het reisbereik wijst de Aanbestedende Dienst voor Wmo-pashouders zowel vóór aanvang als gedurende de contractperiode adressen aan die voor de gebruiker bereikbaar moeten zijn, ongeacht een overschrijding van het maximale reisbereik van 25 kilometer. Deze zogenaamde puntbestemmingen moeten gedurende de overeenkomst voor iedere gemeente, zowel collectief als individueel, aan het reisbereik toevoegbaar zijn.

De Puntbestemmingen en Knooppunten zijn te vinden via de volgende link:

<https://www.regiotaxinoordoostbrabant.nl/vervoer/ov-knooppunten-puntbestemmingen/>

Gemeenten zijn gerechtigd puntbestemmingen te wijzigen en aanvullende puntbestemmingen te benoemen op individueel gebruikersniveau. De zogenaamde individuele puntbestemmingen.

4.3.9.5 Reisbereik Taxipoint reserveringen

Reserveringen vanaf een Taxipoint hebben een reisbereik vanaf het Taxipoint tot aan het vaste woonadres van de pashouder zoals dat bij de pasregistratie/mutatie is vastgelegd.

Het is ook voor de begeleider mogelijk om een rit te boeken via een Taxipoint.

De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de huidige Taxipoints met ingang van 1 januari 2024 en gedurende de gehele overeenkomst operationeel blijven. De taxipoints zijn eigendom van de huidige Opdrachtnemer. Het betreft nu 3 Taxipoints:

1. Bernhoven Ziekenhuis, Nistelrodeseweg 10, 5406 PT Uden
2. Maasziekenhuis Pantein, Dokter Kopstraat 1, 5835 DV Beugen
3. Plein Zwanenberg, Gezondheidslaan 1, 5342 JW Oss

4.3.10 Toegankelijkheid

Alle voertuigen moeten voor iedere gebruiker toegankelijk zijn en beschikken over een vaste of een automatisch bedienbare lage instap die maximaal 20 centimeter hoog is. Een persoonlijke indicatie van een gebruiker, zoals o.a. de gebondenheid aan een rolstoel, het meenemen van een scootmobiel, rollator of looprek, kan de inzet van een bepaald voertuigsoort voorschrijven zoals een taxi, taxibus, rolstoeltaxi of rolstoelbus. Voertuigen die geschikt en toegankelijk zijn voor rolstoelen en scootmobielen bieden die toegankelijkheid aan de achterzijde of de trottoirzijde van het voertuig en zijn voorzien van een automatisch bedienbare en veilige lift. De Aanbestedende

Dienst gaat er van uit dat de Inschrijver over de benodigde kennis voor het vervoer van de verschillende gebruikersgroepen beschikt, daarop voorbereid is en anticipeert op het bieden van optimale veiligheid en comfort voor de gebruiker.

4.3.11 Combinatiemogelijkheden

De gebruikers van de Regiotaxi mogen door Opdrachtnemer, behoudens in geval van een daarin beperkende indicering, met iedere andere Regiotaxigebruiker gecombineerd vervoerd worden. Wanneer het binnen de eisen in deze aanbesteding uitvoerbaar is dan kunnen Regiotaxigebruikers ook gecombineerd vervoerd worden met gebruikers van ander doelgroepenvervoer.

4.3.12 Zitplaatsvoorzieningen

Regiotaxi is een vervoersysteem waarbij ritcombinaties plaatsvinden. In het belang van een kwalitatief hoogwaardig vervoer dient de Inschrijver zitplaatsen te bieden die de gebruiker in alle redelijkheid voldoende privacy, comfort en veiligheid bieden. Dit houdt in ieder geval in dat een zitplaats aan deze criteria moet voldoen. Passagiers maken geen hinderlijk lichamelijk contact tijdens de rit.

In geval van het vervoer met een personenauto is het niet toegestaan meer dan twee volwassen personen te vervoeren op de achterbank.

Voor kinderzitjes en het daarbij benodigde vastzetsysteem dient de gebruiker, die kinderen meeneemt die daarvan op grond van de wetgeving gebruik moeten maken, zelf te zorgen. Bij de reservering moet het meenemen daarvan door de gebruiker worden aangegeven. De Opdrachtnemer wijst de reserverende persoon hierop. Liggend vervoer wordt aan de gebruikers niet geboden.

4.3.13 Veilig vervoer van passagiers en hun hulpmiddelen

Gebruikers die hebben plaatsgenomen op een reguliere zitplaats of rolstoel gebonden zijn in het voertuig worden adequaat vastgezet vervoerd met een functionerende driepuntsgordel.

De gordelvoorziening heeft voldoende gordellengte zodat iedere gebruiker vastgezet kan worden volgens de wettelijke bepalingen. Indien wettelijke bepalingen (o.a. ontheffingen) kunnen leiden tot onveilige situaties voor passagiers dan neemt de Opdrachtnemer uit eigen beweging maatregelen ter voorkoming van deze onveilige situaties.

Passagiers zijn zelf verantwoordelijk voor het vast (laten) zetten/zitten van hun driepuntsgordel. De chauffeur ziet hierop toe en biedt daarbij desgevraagd hulp.

In die gevallen dat gebruikers tijdens de rit gebonden zijn aan het gebruik van hun hulpmiddel dan draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat het hulpmiddel adequaat wordt vastgezet. Inschrijver conformeert zich aan de meest recente code Veilig vervoer Rolstoelinzittenden (Code VVR).

4.3.14 Bagage

Een gebruiker mag gratis een beperkte hoeveelheid bagage meenemen. Dit mag alléén indien het door zijn aard niet lastig, hinderlijk, gevaarlijk of verboden is, dan wel aanleiding geeft tot beschadiging of verontreiniging. Dit ter beoordeling door de chauffeur.

Handbagage is datgene dat een gebruiker tijdens het vervoer eenvoudig op schoot kan houden.

Bagage die niet eenvoudig op schoot kan worden gehouden, dient bij het reserveren van de rit te worden aangemeld. De gebruiker mag één (1) stuk extra bagage meenemen dat in de kofferbak van een personenwagen past.

Andere dieren dan een erkende en als zodanig herkenbare hulphond worden niet toegelaten in het voertuig tenzij het dier in een tas of mand op schoot gehouden kan worden.

4.3.15 Gebruikersbijdragen

Het tarief voor de gebruikersbijdrage wordt jaarlijks door de Aanbestedende Dienst per gebruikersgroep vastgesteld. De bijdrage wordt bepaald door het aantal beladen kilometers, te vermenigvuldigen met het geldende tarief plus een vast instaptarief. Voor bepaling van het aantal

kilometers per rit geldt de kortste route over de weg en/of autoveer. De Aanbestedende Dienst controleert dit door middel van het routeplanningspakket Easy Travel Pro. De afstand wordt rekenkundig afgerond op 1 cijfer achter de komma.

De Opdrachtnemer dient namens de Aanbestedende Dienst de gebruikersbijdrage te innen. De inningmethoden die door de Inschrijver geboden moeten worden zijn hierna beschreven.

4.3.16 Betaling gebruikersbijdrage

De gebruikersbijdrage verschilt per gebruiker. Dit dient in het reserverings- en registratiesysteem verwerkt te kunnen worden. De Wmo gebruikersgroep volgt daarbij het tariefniveau van het reguliere lijngebonden openbaar vervoer. Nieuwe gebruikersgroepen betalen een later te bepalen tarief.

De vrije reiziger betaalt een tarief dat door de provincie wordt vastgesteld. De overige gebruikerstarieven worden jaarlijks door het Algemeen Bestuur van de Aanbestedende Dienst bepaald en vastgesteld. De tarieven voor de gebruikersbijdragen zijn met ingang van 01-01-2023 vastgesteld op:

	Vrije reiziger (deur-deur)	Vrije reiziger vanaf en naar OV-knooppunt
OV Instaptarief	€ 3,90	€ 2,39
OV Kilometertarief	€ 0,59	€ 0,49
De 2 ^e t/m 8 ^{ste} vrije reiziger krijgt 50% korting (NB: alleen vanaf en naar OV-knooppunt).		
Negeren OV-advies: tarieven nader te bepalen o.b.v. kostendekking. Volgen in de implementatieperiode		

[Gebruikersbijdragen vrije reiziger 2023](#)

Gebruiker	Tarief
Geïndiceerde (Wmo) Instaptarief	€ 1,10
Geïndiceerde (Wmo) Kilometertarief	€ 0,24

[Gebruikersbijdrage Wmo gebruikersgroep](#)

De Opdrachtgever is vrij om de gebruikersbijdrage eenmaal per jaar aan te passen. Bij de reservering moet de gebruiker geïnformeerd worden over de hoogte van de gebruikersbijdrage. Bij de instap betaalt de gebruiker de verschuldigde gebruikersbijdrage aan de chauffeur. De betalingsmogelijkheden dienen te zijn: contant en gepast, digitaal/per (mobiele) pin of automatische incasso. Hierbij gelden de volgende afrondingsregels: afgerond op hele eurocenten naar boven bij digitale betaling/pin en bij contant afgerond op 5 eurocenten.

4.3.17 Automatisch incasso

In het geval de gebruiker gebruikt maakt van automatische incasso dan int de Opdrachtnemer de gebruikersbijdrage maandelijks.

Alle pashouders kunnen deze betalingsvorm aanvragen. Het Servicepunt Regiotaxi Noordoost-Brabant stuurt de gebruiker een machtigingsformulier dat door de gebruiker ingevuld en ondertekend aan de Opdrachtnemer wordt geretourneerd. Opdrachtnemer verwerkt het formulier na binnenkomst binnen een week. De Aanbestedende Dienst wordt hiervan op de hoogte gesteld. De automatische incasso gaat in ieder geval in op de 1e dag van de eerstvolgende kalendermaand. In geval van wanbetalingen door de pashouder heft de Opdrachtnemer de automatische incasso naar eigen inzicht op en dient er contant betaald te worden.

Ter indicatie (peildatum eind maart 2023): Aantal pashouders met automatische incasso:

	Aantal klanten	Met incasso	%
Wmo	9.035	4.791	53,0%
OV	4.366	995	22,8%

4.3.18 Op rekening rijden

Op basis van een schriftelijk en ondertekend verzoek van een betalende instantie int de Opdrachtnemer de gebruikersbijdrage van pashouders op basis van een maandelijkse rekening met een rittenoverzicht per pashouder van de betreffende maand die gestuurd wordt aan de betalende instantie.

Ter indicatie (eind maart 2023): Aantal pashouders op rekening: ca. 350

De aanvraag voor 'op rekening rijden' wordt door de betalende instantie bij het Servicepunt Regiotaxi Noordoost-Brabant ingediend.

Het Servicepunt Regiotaxi Noordoost-Brabant deelt schriftelijk, waaronder ook verstaan wordt per e-mail, binnen 2 weken na ontvangst van het schriftelijke verzoek aan de Opdrachtnemer en de betreffende instantie mee of het verzoek gehonoreerd wordt. In geval van acceptatie is de Opdrachtnemer verplicht om per de 1^e dag van de eerstvolgende kalendermaand het 'op rekening rijden' te activeren. In geval van afwijzing of intrekking deelt het Servicepunt Regiotaxi Noordoost-Brabant aan de betreffende instantie de redenen mee.

Betalende instanties die hiervoor in aanmerking komen zijn instellingen waar mensen verblijven die niet zelfstandig kunnen omgaan met contant geld. De betalende instantie betaalt de verschuldigde gebruikersbijdragen binnen 14 dagen na dagtekening van de factuur.

4.3.19 Betalingsbewijs

De chauffeur verstrekt de gebruiker, indien de gebruiker dat wenst, vóór de uitstap een betalingsbewijs. Het betalingsbewijs bevat de volgende gegevens:

- Printdatum;
- Naam taxibedrijf;
- Ritnummer;
- Pasnummer;
- Van postcode, 6 posities;
- Naar postcode, 6 posities;
- Ritdatum en tijd;
- Instaptijd;
- Uitstaptijd;
- De betaalde bijdrage van de gebruiker;
- Aantal kilometers, kortste route over weg en/of autoveer;

De Opdrachtnemer bewaart een afschrift in de digitale registratie die later als bewijs overlegd kan worden.

4.3.20 Digitaal betaalsysteem

De Opdrachtnemer moet beschikken over een geautomatiseerd systeem dat hem in staat stelt om de gebruikersbijdrage te berekenen op basis van de ritafstand in beladen kilometers tegen het op

dat moment geldende gebruikerstarief per beladen kilometer.

Opdrachtnemer dient, naast cash en automatische incasso, pinbetaling in het voertuig aan te bieden.

4.4 Regie

De Inschrijver aan wie de opdracht definitief is gegund voert de regie in de uitvoering van het vervoersysteem zoals in deze paragraaf is omschreven. Onder de regie verstaat de Aanbestedende Dienst alle activiteiten die nodig zijn om de gebruiker te informeren, in staat te stellen een rit te reserveren en de vervoerder(s) in staat te stellen de ritten efficiënt en klantgericht uit te voeren binnen de gestelde kwaliteitseisen:

- Het operationeel hebben van een regiecentrale waar de gebruiker zijn rit binnen de gestelde kwaliteitseisen tenminste telefonisch per e-mail, per app en online en een eventueel andere aangeboden wijze kan reserveren;
- Het inventariseren, regisseren en registreren van de vervoersvraag voor iedere gebruiker, rekening houdend met de wensen en eisen aan het vervoer, gebruikersgroepen zoals geformuleerd in de aanbestedingsstukken;
- Het actief informeren en doorverwijzen van gebruikers naar de Kleinschalige mobiliteitsoplossingen (hierna KMO's) die in zijn/haar vervoersbehoefte kunnen voorzien. Voor een overzicht van de KMO's per gemeente ga naar www.ikwilvervoer.nl (o.a. boodschappenbus, buurtbus etc.);
- Het geven van een al dan niet bindend OV-advies voor de vrije reizigers (tot 13-12-2026, zie uitleg wijzigingen OV, paragraaf 1.3.1);
- Het tijdig afstemmen van de vervoercapaciteit op de feitelijke vervoersvraag met voldoende dekking over het gehele werkgebied van Regiotaxi Noordoost-Brabant (inclusief het reserveren van voldoende voertuigen en personeel bij de vervoerder);
- De planning van de uitvoering realistisch (laten) maken;
- Het toewijzen van vervoeropdrachten aan eventuele onderaannemer(s);
- Dienstverlening aan de gebruikers (verstrekken van informatie, reserveren, begeleiding bij de ruitvoering);
- Verstrekken van rittenoverzichten aan reizigers;
- Het adequaat en klantvriendelijk afhandelen van meldingen van gebruikers en chauffeurs;
- Het onderzoeken en beantwoorden van door de Aanbestedende Dienst voorgelegde klachten conform de klachtenprocedure die als bijlage 10 bij deze Aanbestedingsleidraad is opgenomen;
- Het informeren van - en verstrekken van gegevens aan - de Aanbestedende Dienst conform de Aanbestedingsleidraad;
- Het nemen van adequate en effectieve maatregelen ter verbetering en het borgen van de kwaliteit van het vervoer en de dienstverlening aan de gebruikers;
- Het voeren en onderhouden van een adequate administratie volgens de wettelijke bepalingen en de eisen van het PvE;
- Het voeren van overleg met (centrales van) andere vervoerders (ook OV en NS) wanneer een deel van de ketenreis van de reiziger mis dreigt te gaan.

De Opdrachtnemer beschikt over de (digitale) middelen die vereist zijn om een adequate en effectieve invulling te kunnen geven aan de verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Een optimaal functionerend geautomatiseerd systeem is onderdeel van de bedrijfsprocessen van de Opdrachtnemer en dient voor aanvang van de opdracht getest en bij aanvang van de opdracht volledig operationeel te zijn. Inschrijver moet in dit systeem alle instellingen op 6-cijferig PC niveau kunnen instellen, waaronder tarieven, (punt)bestemmingen en ov-knooppunten, periodes, etc.

4.4.1 Dienstverlening aan de gebruikers

De dienstverlening aan de gebruikers dient op een klantgerichte en klantvriendelijke wijze verricht te worden door de medewerkers van de Opdrachtnemer en die van eventuele gecontracteerde onderaannemers.

Onder klantgericht verstaat de Aanbestedende Dienst een proactieve houding. Daarbij anticiperen de medewerkers op de behoeften, de wensen en de veiligheid van de gebruikers. De medewerkers anticiperen tevens op een veilige situatie zowel vóór, tijdens als na het vervoer.

Onder klantvriendelijk verstaat de Aanbestedende Dienst een vriendelijke bejegening van de gebruikers bij de reservering vóór, tijdens en na het vervoer. In het belang van een adequate communicatie en registratie met alle, bij het vervoer en de dienstverlening betrokken personen, beheersen de medewerkers de Nederlandse taal in woord en geschrift.

4.4.2 Reserveren van een rit

Gebruikers dienen hun rit telefonisch bij de Opdrachtnemer via het speciaal hiervoor bestemde telefoonnummer **0900-8294467** tegen lokaal tarief te kunnen reserveren. Dit nummer stelt de Aanbestedende Dienst gedurende de uitvoering van de overeenkomst beschikbaar. Het nummer blijft op naam van de Aanbestedende Dienst. De kosten voor het gebruik van het telefoonnummer zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De kosten voor het gebruik van het telefoonnummer voor het reserveren van ritten zijn voor de gebruiker en niet hoger dan het lokale tarief per minuut, exclusief het gebruik van een eventuele mobiele telefoon. De Opdrachtnemer zorgt tijdens de implementatie in overleg met de Aanbestedende Dienst en de zittende Opdrachtnemer voor de overgang van het 0900-nummer.

NORM: 95% van de inkomende telefoongesprekken worden binnen 30 seconden beantwoord (bij gebruik van een welkomstboodschap 45 seconden). Zie voor de geldende malusregeling, bijlage 12.

Tevens biedt de Opdrachtnemer de mogelijkheid om ritten te reserveren via www.regiotaxinoordoostbrabant.nl. Tevens biedt de Opdrachtnemer de mogelijkheid om ritten via de app te reserveren. Voor de OV-gebruiker van de Regiotaxi geldt de verplichting dat de Opdrachtnemer voor alle vormen van reserveren (telefonisch, schriftelijk, via e-mail, app en online) het OV-advies direct kan geven.

Reserveringen vinden plaats onder vermelding van het nummer van de gebruikerspas of onder het algemene reserveringsnummer; Bijvoorbeeld 145499999 in die gevallen dat de gebruiker niet over een pas beschikt. Pasnummers zijn gebruikersgroep gebonden.

Op een geïndiceerde (Wmo) pas kunnen geen ritten voor vrije reizigers geboekt worden.

Reserveren en meer via een App

Opdrachtnemer biedt een (Native) app aan waarmee klanten het volgende kunnen doen:

1. Rit(ten) reserveren en zien hoeveel deze kost(en);
2. Rit(ten) annuleren/wijzigen;
3. Alle eigen gebruiksinformatie/historische data inzien;
4. Zien wat het reisbudget is;
5. Tijdstip dat de taxi arriveert;
6. Online zien waar de bestelde taxi zich bevindt.

Deze app moet gebruiksvriendelijk zijn voor onze doelgroep. Hij moet goed doordacht zijn en altijd aanpasbaar indien er functionaliteiten toegevoegd, gewijzigd of verwijderd moeten worden.

De functionaliteiten sluiten naadloos aan op de werking en spelregels van het regiotaxisysteem zoals beschreven in het PvE.

De app moet vanaf de start van het contract zo ingericht zijn dat aan alle functionaliteiten wordt voldaan. Specifieke gedeelten voor het Flexvervoer moeten zodanig voorbereid worden dat deze vanaf 13 december 2026 operationeel zijn.

In bijlage 19 staan de wensen beschreven ten aanzien van reserveren en de app en digitale integratie zoals die in West-Brabant per 1 januari 2024 gelden.

4.4.3 Vooraanmeldtijd

Een rit kan maximaal 3 kalendermaanden voor de datum waarop de rit moet worden uitgevoerd worden gereserveerd.

De minimale vooraanmeldtijd wordt als volgt onderscheiden:

- Bij ritten vanaf een adres met een 'Taxipoint'; 30 minuten;
- Bij ritten met een afgesproken vertrektijd/ophaaltijd; minimaal 1 uur;
- Bij ritten met een gegarandeerde aankomsttijd; minimaal 2 uur;
- Bij ritten naar een knooppunt; minimaal 2 uur;
- Bij ritten vanaf een knooppunt; 60 minuten.

4.4.4 Reservering met ophaaltijd

Gebruikers hebben de mogelijkheid om vervoer te reserveren waarbij een ophaaltijd wordt afgesproken.

Het gerealiseerde tijdstip van ophalen mag maximaal 15 minuten voor of na de afgesproken ophaaltijd liggen.

Bij reserveringen via een Taxipoint moet het gerealiseerde tijdstip van ophalen liggen binnen 30 minuten na het reserveren van een rit vanaf het Taxipoint. De gebruiker die zich via het Taxipoint meldt wordt uiterlijk binnen 15 minuten telefonisch, via SMS of App geïnformeerd over de verwachte ophaaltijd. Een pashouder moet direct via het Taxipoint kunnen aangeven dat hij reist met begeleiding.

Op een OV-knooppunt waar een gebruiker een gegarandeerde ophaaltijd heeft afgesproken moet het gerealiseerde tijdstip van ophalen liggen binnen 10 minuten na aankomst van de gebruiker op het OV-knooppunt, waarbij rekening gehouden wordt met de tijd die gebruiker nodig heeft om van de halte / perron naar de Regiotaxi standplaats te lopen.

Bij de eindplanning en tijdens de uitvoering van de rit anticipeert de Opdrachtnemer op de naleving van de geldende ophaalmarge en de maximale omrijdtijd.

Ingeval een verkeerd voertuig voorrijdt (bijvoorbeeld taxi i.p.v. rolstoelbus) dan dient binnen 30 minuten na melding het juiste voertuig aanwezig te zijn.

4.4.5 Reserveren met gegarandeerde aankomsttijd

Voor dit onderwerp wordt verwezen naar wat hierover in Bijlage 12 is opgenomen.

4.4.6 Omrijdtijd

De omrijdtijd bij eventuele ritcombinaties bedraagt bij zowel ritten met ophaaltijd als met

gegarandeerde aankomsttijd maximaal 30 minuten voor ritten van meer dan 8 kilometer en maximaal 20 minuten voor ritten van minder dan 8 kilometer. Voor ritten met de Knooppunttaxi is dit – onafhankelijk van de ritlengte – maximaal 15 minuten.

4.4.7 Evaluatie van de reservering

Na voltooiing van de reservering herhaalt de telefonist de geregistreerde reservering telefonisch aan de persoon die reserveert en vraagt na afloop daarvan of de gegevens correct zijn. Bij twijfel wordt de reservering net zo lang doorgenomen tot de reserverende persoon bevestigend antwoordt op de gestelde vraag. De telefonist vraagt aan de persoon die reserveert of er nog meer reserveringen gewenst zijn en boekt deze naar wens van de persoon.

Bij reservering via de website ontvangt de gebruiker per e-mail een bevestiging van zijn reservering.

Bij reservering via de App ziet de gebruiker via de App meteen de bevestiging van zijn reservering.

4.4.8 Vrije reizigers kennen een bindend OV-advies (tot 13-12-2026)

Voor ritaanvragen van vrije reizigers geldt tot 13-12-2026 een bindend OV-advies. De Inschrijver dient bij elke aanvraag van een vrije reiziger een OV-advies door te rekenen. Afhankelijk van de uitkomsten van deze doorrekening is dit OV-advies bindend of niet bindend. Voor het bindend OV-advies gelden de volgende criteria:

- De looptijd van of naar de dichtstbijzijnde bushalte is maximaal 10 minuten (basis is het 9292-advies, dat betrekking heeft op de voorzieningen die worden geboden per trein, bus en buurtbus);
- Er is sprake van maximaal 1 overstap;
- De maximale reistijd is de directe reistijd van de regiotaxi volgens de routeplanner plus 50 minuten extra reistijd inclusief de looptijd voor- en achteraf naar de halte;
- De vertrektijd van het alternatieve openbaar vervoer ligt tussen 30 minuten voor de gewenste vertrektijd van de reiziger en 30 minuten daarna.

Het bindend OV-advies geldt voor de volgende gebruikersgroepen:

- Vrije reizigers;
- Wmo-geïndiceerden van wie reisbudget is verbruikt
- De vrije reiziger die samen met een Wmo-geïndiceerde dezelfde rit aanvraagt, voor zover er sprake is van drie of meer meereizenden. Twee meereizenden mogen dus altijd mee tegen het reguliere vrije reizigerstarief.

Voor ritten ná 19:00 uur geldt geen bindend OV-advies en mag ook geen OV-advies worden doorgerekend.

De volgende gebruikersgroepen zijn uitgezonderd van het bindend OV-advies:

- Vrije reizigers met de indicatie 'rolstoel';
- Wmo-geïndiceerden van wie reisbudget is verbruikt met de indicatie 'rolstoel'.

Ritaanvragen voor deze uitgezonderde gebruikersgroepen moeten worden uitgezonderd van de doorrekening van het OV-advies. Deze uitgezonderde gebruikersgroepen kunnen wél altijd OV-Regiotaxiriten in laten boeken tegen het reguliere OV-Regiotaxitarief.

Indien sprake is van een bindend OV-advies, dat wil zeggen als sprake is van een OV-alternatief dat voldoet aan de hierboven geformuleerde criteria, dan mag de telefonist de ritopdracht voor de vrije reiziger alleen inboeken tegen het zogenaamde kostendekkend tarief, dat in de implementatie met Opdrachtnemer wordt vastgesteld. De Opdrachtnemer dient zijn systeem hier op in te richten.

Als het OV-advies niet bindend is, dat wil zeggen dat er geen OV-alternatief is dat voldoet aan de

hierboven geformuleerde criteria, dan mag de telefonist de rit tegen het reguliere vrije reizigerstarief inboeken. Inschrijver ontvangt een vergoeding van € 1,05 voor elk doorgerekend OV-advies. Het OV-advies dient doorgerekend te worden op alle aangevraagde OV-regiotaxiriten, met uitzondering van de OV-regiotaxiriten die aangevraagd worden door de hierboven genoemde gebruikersgroepen die zijn uitgezonderd van het bindend OV-advies en voor OV-regiotaxiriten ná 19:00 uur.

Het tarief per OV-advies wordt jaarlijks en voor het eerst op 01 januari 2025 geïndexeerd, op basis van de CPI-index taxivervoer.

Het bindend OV-advies moet niet worden toegepast bij risicovol weer. Het KNMI waarschuwt als het weer een risico is. De waarschuwingen worden per provincie uitgegeven. De mate waarin het weer een risico is, wordt via kleurcodes kenbaar gemaakt.

- Code rood (weeralarm): deze code wordt afgegeven op zijn vroegst 12 uur voordat het weerfenomeen kan optreden en betreft een waarschuwing voor extreem weer dat een grote impact heeft op de samenleving.
- Code oranje (wees voorbereid): deze code wordt afgegeven op zijn vroegst 24 uur voordat het weerverschijnsel met een zekerheid van minstens 60 procent kan optreden.
- Code geel (wees alert): deze waarschuwing wordt afgegeven op zijn vroegst 48 uur voordat het weerverschijnsel met een zekerheid van minstens 60 procent kan optreden.

Weersverschijnselen die met name risicovol zijn voor de doelgroep zijn gladheid en sneeuw, onweersbuien en windstoten.

In aansluiting bij de afspraken die hierover zijn gemaakt in de regio 's-Hertogenbosch en West-Brabant wordt het OV-advies uitgeschakeld:

- Wanneer voor de desbetreffende dag voor onze provincie code rood is afgegeven.
- Wanneer voor de desbetreffende dag voor onze provincie code geel of code oranje is afgegeven in verband met 'gladheid & sneeuw', 'onweersbuien' of 'windstoten'.
- Wanneer tot uiterlijk drie dagen na de desbetreffende dag, waarvoor code geel, oranje of rood is afgegeven in verband met gladheid & sneeuw, de trottoirs en binnenwegen nog glad zijn.
- Bij dit geheel hoort ook dat kan worden gehandeld naar bevind van zaken (een KNMI-waarschuwing hoeft namelijk niet per definitie te leiden tot het daadwerkelijk optreden van het voorspelde weerfenomeen).

De uitvoering van het uitzetten van het bindend OV-advies en het daarbij handelen naar bevind van zaken wordt gelegd bij Opdrachtnemer.

De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de Overeenkomst de criteria-set en/of de uitzonderingen op dit punt (tot 13-12-2026, start nieuwe OV-concessie) aan te passen op basis van nieuwe inzichten. De kosten voor eventuele aanpassingen in de software zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

Indien gedurende de looptijd van deze overeenkomst besloten wordt dat het bindend OV-advies komt te vervallen dan kan de Opdrachtnemer geen aanspraak maken op een vergoeding en/of compensatie van inkomsten. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de reserveringssoftware OV-adviezen kan verwerken en verstrekken. De kosten voor de eventuele aanpassing van de software en de koppeling met 9292, dan wel een aan de hand van een tussen partijen in overeenstemming te bepalen, gelijkwaardige OV-routeplanner, zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Bij de implementatie van de hiervoor vermelde criteria en uitzonderingen is het van belang dat de software zodanig wordt opgezet dat belangrijke instellingen (zoals looptijd, aantal overstappen, totale reistijd e.d.) eenvoudig te wijzigen/instelbaar zijn.

4.4.9 Annuleren van een geboekte rit

De gebruiker heeft de mogelijkheid om een geboekte rit tot uiterlijk 1 uur voor de gevraagde

ophaaltime kosteloos te annuleren. Indien de gebruiker de rit minder dan 1 uur voor de gevraagde ophaaltijd annuleert dan heeft Opdrachtnemer het recht om de gebruikersbijdrage in rekening te brengen bij gebruiker.

4.5 Uitvoering

4.5.1 Voertuigen

De Opdrachtnemer en/of eventueel door de Opdrachtnemer gecontracteerde onderaannemers beschikken tijdig over voldoende en geschikte materiële capaciteit om te voldoen aan de te verwachten vervoersvraag en de dienstverlening. In het volledige werkgebied van de Aanbestedende Dienst dient bij aanvang van de overeenkomst aantoonbaar voldoende dekking te zijn om de opdracht uit te voeren.

De voertuigsoorten die ingezet mogen worden zijn:

- Taxi's (personenauto met 2 gelijkwaardige zitplaatsen achterin);
- (Rolstoel)caddy's;
- Rolstoeltaxi's;
- Taxibussen (voor maximaal 8 gebruikers, de chauffeur niet inbegrepen);
- Rolstoelbussen.

Andere voertuigen mogen alleen ingezet worden na een, op schriftelijk verzoek van de Opdrachtnemer uitdrukkelijk verleende schriftelijke toestemming van de Aanbestedende Dienst.

De in te zetten voertuigen:

- Zijn herkenbaar als "Regiotaxi Noordoost-Brabant, samen met Bravo". De Aanbestedende Dienst hecht veel waarde aan een uniforme uitstraling van de voertuigen die worden ingezet. De voertuigen zijn derhalve duidelijk herkenbaar als voertuig van het systeem volgens de daarvoor geldende richtlijnen met betrekking tot logo en naamgeving. Het vervoer zal worden uitgevoerd onder de naam "Regiotaxi Noordoost-Brabant, samen met Bravo" en het logo en de naamgeving dient aanwezig te zijn op minimaal de voorzijde of beide kanten van het voertuig. De Aanbestedende dienst bepaalt de vormgeving en de afmetingen van het logo en wordt aangebracht door een professioneel bedrijf. In overleg met de Opdrachtnemer wordt een planning gemaakt tijdens de implementatieperiode voor het aanbrengen van de stickers. De vervoerder bepaalt de techniek (bestickering, magneetplaten of een andere oplossing) en betaalt de productiekosten;
- Zijn ingericht, uitgerust en afgestemd op de hierna beschreven (wettelijke) eisen van de Aanbestedende Dienst en de gebruiker(s);
- Voldoen, qua inrichting, uitrusting en technische staat, gedurende de duur van de overeenkomst aan alle wettelijke eisen en voorschriften in het algemeen en in het bijzonder met betrekking tot (rolstoel)taxi(bus)vervoer;
- Dienen goedgekeurd te zijn door de Rijksdienst voor het Wegverkeer en moeten dienovereenkomstig voldoen aan alle relevante wettelijke eisen en bepalingen;
- Beschikken over goed werkende communicatiemiddelen, minimaal een mobiele telefoon waarmee op elk gewenst moment handsfree contact kan worden opgenomen met de centrale en die gebruikt kan worden bij noodsituaties.
- Personenvoertuigbusjes zijn voorzien van vasthoudbeugels aan iedere stoel en voldoende sta-, grip en geleidestangen;
- Voor voertuigen waarin gebruikers met (elektrische) rolstoelen worden vervoerd: Zijn toegankelijk en geschikt voor het veilige vervoer van (elektrische) rolstoelen met inzittende en (elektrische) rolstoelen en scootmobielen zonder inzittende;

- Idem: Zijn voorzien van een veilige en slipvaste liftvoorziening of oprijplaat. Zie voor de liftvoorziening ook de extra vermelding, die is toegevoegd onderaan deze lijst;
- Zijn voorzien van een adequaat werkend, op dat moment goedgekeurd systeem om rolstoelen vast te zetten, systeem om de (elektrische) rolstoelen en scootmobielen vast te zetten. De (elektrische) rolstoel of de scootmobiel dient vastgezet te worden aan de bodemplaat van het voertuig;
- Personenauto's en MPV's lichter of gelijk dan 3500 kg dienen minimaal te voldoen aan de Euro 6 norm. Zie ook in paragraaf 4.5.2 Duurzaamheid;
- Zijn voorzien van de boordcomputer taxi. Op verzoek krijgt de Opdrachtgever inzicht in de data/gegevens van de boordcomputer;
- Zijn doorlopend verzekerd tegen veroorzaakte schade en/of letsel inclusief een Inzittendenverzekering;
- Zijn maximaal 6 jaar oud;
- Zijn voorzien van adequaat werkende driepuntsgordels ten behoeve van de gebruiker(s);
- Zijn voorzien van een adequaat werkend airconditioning;
- Zijn voorzien van een adequaat werkende brandblusser;
- Zijn voorzien van een adequaat (aan)gevulde verbanddoos;
- Zijn voorzien van een binnen handbereik bevestigde veiligheidshamer;
- Hebben een comfortabele en lage instapvoorziening die vast deel uitmaakt van het voertuig en maximaal 20 centimeter hoog is;
- Hebben een comfortabele vering en comfortabele stoelen;
- Hebben voldoende (aparte) opbergruimte voor het veilig vervoeren van inklapbare rolstoelen, kinderwagens, rollators, looprekjes en handbagage, dit in relatie tot het aantal te vervoeren passagiers en hun eventuele indicering.
- Zijn duidelijk herkenbaar voor de gebruikers door het logo en de huisstijl van het vervoerssysteem aan de instapzijde;
- Hebben een representatief uiterlijk;
- Zijn van binnen en van buiten schoon;
- Zijn niet voorzien van ongepaste reclame uitingen;
- Zijn voorzien van winterbanden (of all-season met winteraanduiding 'sneeuwvlokje') in de periode van 01 november tot 15 april, met een minimaal profiel van 4mm;
- Zijn voorzien van een werkende (mobiele) pinautomaat;
- Voldoen aan alle eisen conform de meest recente Code VVR.

Liftvoorziening:

Omdat een deel van de reizigers zwaarder wordt en rolstoelen vaak geavanceerder (vaak zwaarder) worden, zijn liften met een draagvermogen van 300 tot 350 kg niet altijd meer toereikend. De Aanbestedende Dient verwacht dat Opdrachtnemer meewerkt aan een geleidelijk groei van het aantal liften met een hefvermogen van 400 kg. Vanaf de start van het contract moet Opdrachtnemer, voor de klanten waar dat nodig is in overleg met de Aanbestedende Dienst wel wagens in kunnen zetten met een hefvermogen van 400 kg of dusdanige voorzieningen kunnen treffen dat deze klanten wel kunnen worden vervoerd.

Inspectie na gunning:

De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om na gunning de in te zetten voertuigen te (laten) onderwerpen aan een inspectie met betrekking tot de hiervoor gestelde eisen. De Inschrijver dient hier een actieve medewerking aan te verlenen.

4.5.2 Duurzaamheid

Opdrachtgever wil het gebruik van schone en duurzame transportbrandstoffen stimuleren.

Daarom stelt Opdrachtgever eisen op het gebied van inzet van emissievrije voertuigen vanaf de start van het contract.

Opdrachtgever onderbouwt de eis met de zogenaamde Clean Vehicle Directive (EU). Deze Europese regeling eist dat 38,5% van in te zetten voertuigen behoren tot de in deze Directive genoemde categorie schone auto's en bestelbussen. In deze categorie vallen emissievrije voertuigen en schone voertuigen (max 50gr CO₂/km en max 80% van de RDE-limietwaarden). Gezien het marktaanbod van voertuigen en om goed aan te sluiten op investeringstermijnen eist Opdrachtgever dat dit percentage vanaf de start van het contract wordt ingevuld met emissievrije voertuigen aangedreven op basis van elektriciteit en/of waterstof (verder te noemen ZE-voertuigen).

In de gunningcriteria kunnen Inschrijvers aangeven welke percentage ZE-kilometers ze kunnen aanbieden vanaf de start van het derde jaar van het contract, dus vanaf 1-1-2026. Opdrachtgever wil hiermee ruimte bieden aan een ingroei-model en ruimte inbouwen om vervoer met rolstoelbussen ook met ZE-voertuigen uit te voeren of om daarvoor een zo maximaal mogelijk emissie arm alternatief te ontwikkelen.

Opdrachtgever vindt dat aan de gestelde minimumeis kan worden voldaan, maar beseft dat het behalen van hogere percentages afhankelijk is van:

- voldoende laadinfrastructuur in de regio;
- tijdige levering van de voertuigen om aan deze hogere percentages te voldoen;
- de beschikbaarheid van ZE-uitvoeringen van rolstoelbussen.

De hogere percentages per 1-1-2026 die Inschrijvers aangeven voor de gunning, kunnen in de praktijk ook al eerder gehaald worden. Opdrachtgever geeft daarvoor geen extra gunningspunten, maar wel een bonusregeling die geldt wanneer het hoger percentage al eerder wordt gehaald (geldt alleen over de eerste 2 jaar, daarna is de extra investering beloond met de gunningspunten).

Per verhoging van het minimumpercentage van 38,5% met 1%, ontvangt Opdrachtnemer een bonus van EUR 2.000 per jaar dat de verhoging voortduurt, doch uitsluitend indien en voor zover het nieuwe percentage in dat jaar ook daadwerkelijk is behaald. De vaststelling vindt achteraf plaats.

Gedurende de looptijd van het contract treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer met elkaar in overleg hoe verder bijgedragen kan worden aan deze doelstelling. Ten aanzien van milieuvriendelijkheid wordt het volgende gesteld:

- een energiezuinige rijstijl en optimale bandenspanning leiden tot brandstofbesparing. Alle chauffeurs moeten zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen zes (6) maanden na eerste inzet voor het vervoer van de Opdrachtgever de cursus "Het Nieuwe Rijden" of gelijkwaardig te hebben gevolgd. Informatie hierover is te vinden op www.hetnieuwerijden.nl;

- ter beperking van de emissie van fijnstof moeten (voor voertuigen die nog niet vallen binnen de categorie schone auto's en bestelbussen van de Clean Vehicle Directive):
 - voertuigen < 3500 kg voldoen aan de Euro-6 emissiestandaard,
 - voertuigen > 3500 kg voldoen aan de Euro-VI emissiestandaard;
 - bij vervanging van voertuigen gedurende de looptijd van de overeenkomst geldt de op dat moment van investeren hoogst beschikbare norm als minimumeis;
- het onderhoudssysteem van de voertuigen moet erop gericht zijn de milieubelasting van de voertuigen tot een minimum te beperken;
- nieuwe/vervangende voertuigen zijn voorzien van brandstofverbruiksindicator, startstopsysteem en bandenspanningsmeter.

De eis van 38,5% geldt voor het aandeel ZE-voertuigen op het voertuigaantal en het aandeel met ZE afgelegde kilometers op het totaal aantal afgelegde kilometers. Om dit te monitoren worden deze percentages per maand gerapporteerd aan Opdrachtgever. Na afronding van elk jaar wordt officieel vastgesteld of Opdrachtnemer voldoet aan beide percentages. Het percentage extra ZE dat in het ingroei-model (t/m 31-12-2025) kan leiden tot de bonus, wordt berekend op de ZE afgelegde reiskilometers op het totaal afgelegde reiskilometers. Opdrachtgever blijft dan wel controleren of het aandeel ZE-voertuigen op het voertuigaantal nog altijd minimaal 38,5% is.

4.5.3 Chauffeurs

De Aanbestedende Dienst beschouwt de gecontracteerde Opdrachtnemer, diens eventuele onderaannemers en diens chauffeurs als gespecialiseerd in het verlenen van diensten aan gebruikers van de Regiotaxi in het algemeen en gebruikers met beperkingen in het bijzonder.

De Opdrachtnemer en diens eventueel gecontracteerde onderaannemer(s) beschikken tijdig over voldoende gekwalificeerd personele capaciteit om te voldoen aan de te verwachten vervoersvraag.

De beschikbare chauffeurs zijn conform de wettelijke bepalingen opgeleid en aanvullend getraind in relatie tot de eisen van de Aanbestedende Dienst en de gebruiker.

Van de chauffeurs die worden ingezet bij de uitvoering beschikt de werkgever over een exemplaar van de verklaring omtrent het gedrag (VOG) in relatie tot hun functie. De versie die is verstrekt bij aanvraag van de chauffeurskaart, en voor chauffeurs die al langer in dienst zijn (voor de start van de continue screening (zie voor uitleg hierna)) een exemplaar dat niet ouder is dan 2 jaar. De Aanbestedende Dienst is op de hoogte van het feit dat zogenaamde Chauffeurskaarthouders voor wat betreft de VOG onder de continue screening van Justis vallen. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle chauffeurs binnen dit systeem vallen en zal chauffeurs meteen verzoeken een nieuwe VOG aan te vragen wanneer de toezichthouder (ILT) bij de werkgever aangeeft betreffende de chauffeurskaart een melding van Justis te hebben ontvangen. Wanneer de betreffende chauffeur de nieuwe VOG niet wil aanvragen (niet aanvraagt) dan zorgt Opdrachtnemer ervoor dat deze chauffeur tot nader overleg niet meer wordt ingezet op deze opdracht. Voor de uitleg van de continue screening verwijst de Aanbestedende Dienst naar de website van Justis, via de volgende link: <https://www.justis.nl/producten/verklaring-omtrent-het-gedrag-vog/taxibranche>

De chauffeurs dienen op de hoogte te zijn van de kenmerken van het vervoersysteem en de geldende spelregels. Na de algemene informatiebijeenkomst die door de Aanbestedende Dienst kort vóór de start van het vervoer wordt georganiseerd, zorgt de Opdrachtnemer voor het actualiseren van de kennis.

De chauffeurs hebben de beschikbare toolkit trainingen '*omgaan met agressie*' van het Sociaal Fonds Mobiliteit doorlopen en daarbij het certificaat behaald. Tevens zijn zij inhoudelijk bekend met de recente richtlijnen Code Veilig Vervoer van Rolstoelen en handelen als zodanig. Zij hebben de SFM cursus Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden doorlopen.

Op ontwikkelingen in de opleiding en de training met betrekking tot taxivervoer wordt door de Inschrijver adequaat gereageerd door de chauffeurs hieraan zo snel mogelijk na het beschikbaar komen van soortgelijke opleidingen of trainingen te laten deelnemen. De chauffeurs:

- Voldoen aan de wettelijke bepalingen ten aanzien van hun opleiding;
- Voldoen aan de wettelijke bepalingen met betrekking tot de ritregistratie;
- Beschikken over voldoende kennis of informatie van het vervoergebied;
- Zijn opgenomen in het certificatenregister van het Sociaal Fonds Mobiliteit met betrekking tot beschikbare 'web-based' trainingen;
- Hebben een klantgerichte instelling;
- Bejegenen de gebruikers (klant)vriendelijk;
- Zijn correct gekleed en als Regiotaxichauffeur herkenbaar;
- Verlenen gebruikers desgevraagd adequate hulp bij het instappen;
- Beschikken over de kennis en de vaardigheid om scootmobielen in- en uit een rolstoelbus te rijden;
- Beschikken over kennis van en vaardigheid in het opklappen en bedienen van de verschillende hulpmiddelen zoals (elektrische) rolstoelen en scootmobielen;
- Beschikken over kennis en vaardigheid ten aanzien van het vastzetten van rolstoelen en scootmobielen;
- Zetten deze adequaat en veilig vast vóór vertrek;
- Beheersen een zit- en tiltechniek ten behoeve van passagiers met een fysieke beperking, in zoverre dat dit niet in strijd is met ARBO-wetgeving;
- Zien er op toe dat in het voertuig niet gerookt (ook niet elektronisch) wordt en geen verdovende middelen of alcohol gebruikt worden;
- Zorgen voor orde en rust in het voertuig;
- Hebben relevante kennis en van het vervoersgebied of van een in het voertuig beschikbaar systeem dat hen die kennis kan verschaffen zodat onnodig omrijden voorkomen wordt;
- Bieden bij de uitvoering van het feitelijke vervoer, zowel vóór, tijdens als na de rit maximale veiligheid en comfort aan de gebruiker(s) en hun eventuele begeleider(s);
- Nemen op (sociaal) verantwoorde wijze deel aan het verkeer en houden zich aan de geldende wettelijke bepalingen;
- Verlenen gebruikers desgevraagd adequate hulp bij het uitstappen;
- Versterken op een positieve wijze het imago van het vervoersysteem;
- Zijn in het bezit van het certificaat levensreddend handelen.

4.5.4 Het vervoer

Het vervoer betreft het feitelijk vervoeren van de gebruikers van herkomst naar bestemming en de daarmee gepaard gaande dienstverlening. Zorgverlening (zoals zittend of liggend ziekenvervoer, dagbestedingsvervoer) valt hier niet onder.

4.5.5 Ritopdrachten

De Opdrachtnemer vertaalt de reserveringen naar ritopdrachten en voert die uit, of laat die uitvoeren, conform de reservering en het programma van eisen.

Ritopdrachten omvatten alle gegevens die noodzakelijk zijn om het feitelijke vervoer en de daarmee gepaard gaande dienstverlening te kunnen verzorgen volgens de behoeften en de eventuele indicatie van de gebruiker.

Ritopdrachten worden digitaal door de Opdrachtnemer, eventueel via de door hem gecontracteerde onderaannemer, aan de chauffeur verstrekt.

No Show

Wanneer de op te halen gebruiker niet verschijnt of wordt gevonden op het afgesproken ophaaladres ('No show') meldt de chauffeur dit direct aan de centrale. Dit is de daadwerkelijke loosmelding. Via gegevens uit een plaatsbepalingssysteem (GPS) of op een andere sluitende tussen de Aanbestedende Dienst en Opdrachtnemer over een te komen wijze toont Opdrachtnemer aan dat het voertuig op de juiste tijd (binnen de afgesproken marges) op de juiste plaats aanwezig is geweest.

De Aanbestedende Dienst houdt toezicht op de mate waarin gebruikers niet gevonden worden op het ophaaladres. Bij structurele afwezigheid van gebruikers op de ophaaladressen neemt de Aanbestedende Dienst maatregelen ter voorkoming van het onnodig herhalen van 'no show' ritten.

Indien de Opdrachtnemer zich niet houdt aan de bepalingen in de indicatie van de gebruiker, dient de chauffeur contact op te nemen met de centrale. De centrale zorgt binnen 30 minuten voor het juiste vervoer passend bij de indicatiestelling van de gebruiker.

Loosmelding c.q. no-show worden alleen vergoed indien door Opdrachtnemer aangetoond kan worden dat het voertuig inderdaad op het juiste adres (= door de klant opgegeven adres) binnen de daarvoor gestelde tijds marges is voorgereden en de chauffeur het toegestane aantal max. aantal minuten heeft gewacht op de klant.

Voor een alsdan declarabele no-show mag Opdrachtnemer 4 keer het beladen kilometer factuurtarief in rekening brengen (opstarttarief).

4.5.6 Informeren van de gebruiker (o.a. terug- en te laat belservice)

Het informeren van de gebruikers dient bij de te laat belservice mondeling te gebeuren, er moet sprake zijn van tweerichting verkeer in de communicatie die er voor zorgt dat beide partijen gelijk geïnformeerd zijn.

De terugbelservice mag op een andere manier uitgevoerd worden.

Afwijkingen in het ophaaltijdstip buiten het tijdvenster (te laat belservice)

De centrale informeert de gebruiker tijdig over mogelijke vertragingen of vervroeging van het verwachte ophaaltijdstip en stemt met de gebruiker het feitelijke ophalen nader af. Hiermee wordt:

- Een eerder ophalen afgestemd indien de taxi vroeger dreigt te komen dan toegestaan volgens het tijdvenster;
- Een later ophalen afgestemd indien de taxi later dreigt te komen dan toegestaan volgens het tijdvenster;
- Indien het ophaaltijdstip de gebruiker niet past wordt de mogelijkheid geboden een nieuwe rit te reserveren;
- 'No show' beperkt/voorkomen.

Het moment van voorrijden (terug belservice)

De centrale informeert de gebruiker (geautomatiseerd of niet) 5 minuten voor het moment waarop verwacht wordt dat het voertuig voor zal rijden voor de instap. Hiermee wordt:

- Een onzekere wachttijd voor de gebruiker voorkomen;
- Een vlotte instap aan de chauffeur geboden die vertragingen beperkt/voorkomt;
- Een hogere uur opbrengst voor de Opdrachtnemer mogelijk;
- 'No show' beperkt/voorkomen.

De bestemming en de situatie in het voertuig

Tijdens de begeleiding van de (voor-)deur naar het voertuig informeert de chauffeur de gebruiker over de bestemming, het aantal aanwezige passagiers in het voertuig en andere zaken die voor de gebruiker van belang zijn. Vooral voor visueel beperkte gebruikers is het van belang om de situatie toegelicht te krijgen.

4.5.7 Aanbellen, melden en wachten op de gebruiker

De chauffeur meldt zich na aankomst op het ophaaladres bij de gebruiker door aan te bellen bij de voordeur of door zich te melden bij een eventuele receptie of wachtruimte en stelt zich voor.

Na het aanbellen of zich melden bij de receptie wacht de chauffeur daarna ter plekke minimaal **2 minuten** op de persoon die hij moet vervoeren wanneer de belservice succesvol is geboden en er afstemming over de exacte ophaaltijd heeft plaatsgevonden.

Na het aanbellen of zich melden bij de receptie wacht de chauffeur echter minimaal **3 minuten** ter plekke op de persoon die hij moet vervoeren wanneer de belservice niet gevraagd en/of niet succesvol geboden is.

Wachten op de gebruiker in het voertuig is niet toegestaan. Immers, de chauffeur biedt de gebruiker aan om deze te begeleiden naar het voertuig en de chauffeur houdt daarbij in zijn bejegening van de gebruiker rekening mee dat die een visuele, auditieve en/of mentale beperking heeft of zou kunnen hebben. Aanbellen, dan weglopen en in het voertuig wachten is dus niet toegestaan.

4.5.8 Veilige instap

De chauffeur zorgt voor een veilige instap voor de gebruiker aan de trottoirzijde of de achterzijde van het voertuig. Scootmobielen worden door de chauffeur in het voertuig geplaatst nadat de gebruiker eerst zelf plaats heeft genomen op een reguliere zitplaats. Een gebruiker mag nooit op een scootmobiel of rollator blijven zitten tijdens het inrijden.

Alléén gebruikers van een (elektrische) rolstoel die deze niet kunnen verlaten blijven in de (elektrische) rolstoel zitten tijdens het ingaan van het voertuig. De chauffeur houdt daarbij toezicht en voorkomt schade en/of letsel. In geval van een handbewogen rolstoel begeleidt de chauffeur deze op een veilige wijze in het voertuig.

Een gebruiker mag nooit staand via een lift het voertuig in.

4.5.9 Veilige uitstap

De chauffeur zorgt voor een veilige uitstap voor de gebruiker aan de trottoirzijde of de achterzijde van het voertuig. Scootmobielen worden door de chauffeur uit het voertuig geplaatst vóór dat de gebruiker eerst zelf het voertuig heeft verlaten. Alléén gebruikers van een (elektrische) rolstoel die deze niet kunnen verlaten blijven in de (elektrische) rolstoel zitten tijdens het verlaten van het voertuig. De chauffeur houdt daarbij toezicht en voorkomt schade en/of letsel. In geval van een handbewogen rolstoel begeleidt de chauffeur deze op een veilige wijze uit het voertuig.

Een gebruiker mag nooit staand via een lift het voertuig verlaten.

4.5.10 Begeleiding naar de deur/receptie

De chauffeur biedt de gebruiker aan om deze te begeleiden naar de deur of de hoofdingang (receptie) van de bestemming.

Gebruikers, die geïndiceerd zijn op grond van een verstandelijke, visuele of mentale beperking of een gedragsstoornis, worden door de chauffeur persoonlijk overgedragen aan een persoon die de verantwoordelijkheid overneemt.

Zonder één of combinaties van deze indiceringen valt de verantwoordelijkheid voor overdracht niet onder die van de chauffeur maar onder die van de zorg(verlener) of van de gebruiker zelf.

In die gevallen dat de Opdrachtnemer met overdrachtsproblemen te kampen krijgt wordt dit direct

gemeld bij de centrale. Die neemt gepaste maatregelen richting verantwoordelijke in het belang van de veiligheid voor de gebruiker. Een woning wordt niet betreden of op slot gedaan door de chauffeur.

Bij de uitvoering van het feitelijke vervoer wordt zowel vóór, tijdens als na de rit maximale veiligheid en comfort geboden aan de gebruikers en hun eventuele begeleider of hulphond.

4.5.11 Nazorg

Onder nazorg verstaat de Aanbestedende Dienst het bieden van service nadat het vervoer en de dienstverlening is beëindigd. Het betreft o.a. de volgende aspecten:

- Beantwoorden van vragen over verloren voorwerpen en opsporing daarvan;
- Het informeren over de systeemkenmerken en de spelregels;
- Het registreren van klachten en het in gang zetten van het behandelproces;
- Het bewaken van het behandelproces;
- Het afhandelen richting klager;
- Het registreren van bezwaren;

De Aanbestedende Dienst heeft voor haar taak in de nazorg gegevens nodig en besteedt deze taak uit aan het Servicepunt Regiotaxi Noordoost-Brabant.

4.5.12 Klachtenprocedure

De Inschrijver volgt de klachtenprocedure die als bijlage 10 van deze Aanbestedingsleidraad is opgenomen en houdt zich aan de daarin gestelde termijnen van behandeling.

Steekproefcontrole

De vervoerder is verantwoordelijk voor de bewaking van de kwaliteit en de verantwoording. De Opdrachtgever behoudt echter het recht om door eigen medewerkers of in te huren derden steekproefcontroles te houden naar de kwaliteit van de uitvoering/klanttevredenheid en te onderzoeken hoe en of de vervoerder op een juiste wijze uitvoering geeft aan de opdracht.

Niet nakomen van klachtenprocedure door de vervoerder

Indien de vervoerder zich aantoonbaar niet aan de klachtenprocedure, de klachtenregistratie en klachtenafhandeling houdt of heeft gehouden, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst de klachtafname in eigen beheer (of door derden) te (laten) organiseren. De kosten van de klachtenafhandeling zijn in dat geval voor rekening van de Opdrachtnemer.

4.5.13 Social Return

Social Return on Investment (SROI). Opdrachtnemer moet hiervoor 5% van de opdrachtwaarde inzetten, conform de gebruikelijke bouwsteen werkwijze. Hierdoor hoeft SROI niet alleen in de uitvoering van het vervoer te worden bereikt, maar kan dat ook door de ondersteuning van de in SROI toegestane maatschappelijke doelen. Hiervoor wordt de Opdrachtnemer in contact gebracht met het een door de Aanbestedende dienst aangewezen contactpunt/organisatie die namens de gemeenten/GR-KCV zorg draagt voor de coördinatie van de uitvoering van Social Return verplichtingen.

Opdrachtgever werkt hierin volgens de werkwijze van de gemeente Oss en via deze gemeente worden de afspraken ingebracht in Wizzr.

Zie voor verdere toelichting bijlagen 11 en 11 A.

Beoogde effecten van social return

- Creëren van werkgelegenheid voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt;
- Verbeteren van de (regionale) leefbaarheid;
- Bevorderen en versterken van de strategische samenwerking tussen overheden, regionale werkgevers en opleidingsbedrijven;
- Lastenverlichting op het uitkeringsbestand en de re-integratiemiddelen.

Tijdens de start van de implementatie van de nieuwe overeenkomst moet Opdrachtnemer een 'SROI plan' gereed hebben van maximaal 2 pagina's A4. Dit 'SROI plan' geldt als startpunt tijdens het gesprek tussen opdrachtgever en opdrachtnemer over de invulling van de social return verplichting.

4.5.14 Communicatieproces

Algemeen

Alle communicatie geschiedt in de Nederlandse taal, zowel mondeling als schriftelijk (digitaal). De verantwoordelijkheid voor de communicatie wordt strikt gescheiden volgens het onderstaande model. Aansluitend wordt in een logische volgorde een specifieke beschrijving gegeven van de communicatiefuncties binnen het model.

Specifiek

De Aanbestedende Dienst is geheel verantwoordelijk voor het verwachtingenmanagement richting gebruikers en hun belangenorganisaties. De communicatie tussen de Aanbestedende Dienst en de gebruikers en belangenorganisaties verloopt zowel mondeling, schriftelijk als digitaal. De feedback verloopt hoofdzakelijk digitaal via de websites www.regiotaxinoordoostbrabant.nl en www.ikwilvervoer.nl en daarnaast telefonisch, via e- mail en via de App.

De communicatie met betrekking tot de dienst, tussen de Opdrachtnemer en de gebruiker ten aanzien van de reserveringen, de wijziging en daarin, de annuleringen en de meldingen, verloopt telefonisch, online via de websites www.regiotaxinoordoostbrabant.nl en de App.

De communicatie met betrekking tot de dienst verloopt telefonisch (warm) tussen de Opdrachtnemer en de gebruiker ten aanzien van ontregelingen in de uitvoering. Het aankondigen van voorrijden (terugbelservice of via de app) gebeurt geautomatiseerd. De communicatie met betrekking tot de dienst tussen de Opdrachtnemer en de onderaannemers/chauffeurs ten aanzien van de realisatie verloopt digitaal.

De communicatie tussen de Opdrachtnemer en de Aanbestedende Dienst met betrekking tot de realisatie verloopt digitaal.

Dit geldt niet voor de evaluatie en sturing. In die gevallen is er sprake van (regulier) overleg waarvan verslaglegging plaatsvindt en afspraken en maatregelen schriftelijk of digitaal over en weer worden bevestigd.

4.5.15 Verwachtingenmanagement

Als onderdeel van het verwachtingenmanagement valt de communicatie tussen de Aanbestedende Dienst en de gebruiker geheel onder verantwoordelijkheid van de Aanbestedende Dienst. Hieronder vallen o.a.:

- Het verzorgen van regionale informatiebijeenkomsten;
- De productie en verstrekking van de gebruiksfolder;
- De verwerking van pasaanvragen;
- De uitgifte van nieuwsbrieven;

- Het telefonisch informeren over de systeemkenmerken en de spelregels;
- Het beoordelen en versturen van automatische incasso aanvragen aan de Opdrachtnemer;
- Het beoordelen en versturen van aanvragen op rekening rijden aan de Opdrachtnemer;
- Het overleg met de belangenorganisaties.

Het doel van het verwachtingenmanagement is dat de gebruiker op de hoogte blijft van de werking van het vervoerssysteem, de systeemkenmerken en de spelregels.

4.5.16 Personeel ritaanname

Het personeel van Opdrachtnemer dat de contacten met de reiziger, de vervoerder en de Opdrachtgever onderhoudt dient:

- de Nederlandse taal te spreken, schrijven en verstaan;
- in voorkomende gevallen dienen ook (enkele) medewerkers de Engelse taal te kunnen verstaan en spreken;
- foutloos een rit te kunnen aannemen;
- klantvriendelijk te zijn en een oplossingsgerichte en dienstverlenende instelling te hebben;
- kennis te hebben van de regels van het vervoerssysteem;
- getraind te zijn in de omgang met de reiziger.

4.5.17 Agendasoftware

- Opdrachtnemer moet beschikken over agendasoftware, die in staat is de verzameling van afzonderlijk individuele ritbestellingen en afzonderlijk individuele bestellingen van een regelmatige- of onregelmatige reeks ritten, op te slaan;
- Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de indicatie en de specifieke vervoersbehoeften van reiziger worden meegestuurd met de rit data zodat de inzet van voertuigen daarop wordt afgestemd en chauffeurs de noodzakelijke informatie hebben;
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de eigen infrastructuur en de uitwisseling van deze gegevens. Deze verantwoordelijkheid geldt zowel in financieel, technisch als operationeel opzicht;
- De Opdrachtgever vindt het noodzakelijk dat Opdrachtnemer in verband met de informatievoorziening richting de reiziger en Opdrachtgever, kan beschikken over alle benodigde informatie ten aanzien van de rit;
- Op basis van deze gegevens vastgelegd bij de ritaanname worden de te vergoeden kosten van de rit bepaald.
- Opdrachtgever gaat ervan uit dat in dit geval Opdrachtnemer, indien de gegevens niet correct zijn ingevoerd met een praktische oplossing komt voor de reiziger zodat deze tijdig en juist vervoerd kan worden.

4.5.18 Registratiesoftware

Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat de centrale beschikt over registratiesoftware, die in staat is om de door de Opdrachtgever in deze leidraad geëiste rit- en call data te kunnen produceren.

4.5.19 ICT-omgeving

De ICT-omgeving van Opdrachtnemer dient over voldoende capaciteit te beschikken om aan de eisen van dit PvE te voldoen.

Opdrachtnemer dient maatregelen te treffen om uitval te voorkomen. Dit zowel vanwege hard- of softwareproblemen, als vanwege andere onvoorziene omstandigheden (bijvoorbeeld stroomstoringen, uitval verbindingen).

4.5.20 Info tijdens ritboeking

Het actief aanbieden van de terugbelservice en een juist advies over ophaaltijden maken in ieder geval onderdeel uit van het gesprek.

Opdrachtnemer beschikt over de juiste adresgegevens van veel gebruikte bestemmingen. Deze zogeheten "synoniemenlijst" wordt in overleg met de vervoerder actueel gehouden.

Bij adressen waarbij onduidelijkheden kunnen zijn over wegwerkzaamheden en/of exacte in- of uitstap locatie, vanwege bijvoorbeeld meerdere ingangen van een gebouw maakt Opdrachtnemer gerichte afspraken met de reiziger over de in- of uitstap locatie. Opdrachtnemer zorgt dat zij over actuele informatie beschikt zodat de reiziger gericht hierover geïnformeerd wordt.

Opdrachtnemer meldt aan het einde van de telefonische- of digitale reservering aan de reiziger in ieder geval:

- de afgesproken vertrektijd en/of aankomsttijd;
- het herkomst- en bestemmingsadres;
- het aantal personen;
- eventuele hulpmiddelen en handbagage;
- de eigen ritbijdrage en de wijze van inning;
- ook herinnert Opdrachtnemer de reiziger aan het meenemen van de vervoerspas.

4.5.21 Spreiding

Medewerkers van het callcenter dienen inzicht te hebben in een goede spreiding van de vertrektijden van de al aangenomen ritten en proberen piekvorming zoveel mogelijk tegen te gaan. Ter bevordering van een goede ritspreiding, dient Opdrachtnemer, bij het constateren van een piek in het aantal ritaanvragen op de aangevraagde vertrektijd, de reiziger hierover te informeren en een alternatieve vertrektijd aan te bieden. Indien de reiziger niet wenst in te gaan op het voorstel, dan dient Opdrachtnemer de oorspronkelijke aanmelding te accepteren.

4.5.22 Dataprotocol

Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van het maatwerkvervoer deelt en verzamelt data.

Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn hierin van elkaar afhankelijk.

Alle betrokkenen zullen gezamenlijk een dataprotocol opstellen waarin het uitwisselen van gegevens wordt vastgelegd (zie ook hoofdstuk 8). Hierin wordt afgesproken hoe wordt omgegaan als tijdelijk dataverbindingen uitvallen.

De kosten die iedereen hiervoor moet maken, in zijn eigen organisatie en in zijn eigen software, zijn voor rekening van ieders eigen organisatie.

Opdrachtnemer beschikt over agendasoftware die zorgt voor een efficiënte planning en het uitwisselen van statusberichten en locaties van de voertuigen.

Opdrachtnemer beschikt over software die zorgt voor het efficiënt aannemen van ritopdrachten, het geven van ritinformatie en het verwerken van mutaties op de ritopdrachten.

De voertuigen en chauffeurs, moeten direct in contact staan met de centrale van de Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer dient de koppeling tussen de eigen centrale te regelen op zodanige wijze dat via de eigen agendasoftware realtime data-uitwisseling van de data in de Boordcomputer Taxi, de dataterminal en de statusmeldingen foutloos plaatsvindt.

4.5.23 Test

Minimaal 6 weken voor de start van de overeenkomst wordt er een acceptatietest georganiseerd. Daarbij moet de data uitwisseling tussen callcenter, digitale boekingen, planning en voertuigen volledig operationeel zijn.

4.6 Overige eisen

4.6.1 Kwaliteitsnormen

De servicegraad is een factor die in het kader van de bonus-malusregeling ([bijlage 12](#)) vastgesteld wordt op minimaal 90% en betrekking heeft op de punctualiteit van vervoer. Voor de overige afspraken en eisen uit de overeenkomst geldt dat niet-nakoming aanleiding is voor waarschuwingen en de gevolgen daarvan zoals uitgelegd in paragraaf 4.10.

Op de uitvoering van de overeenkomst is een bonus-malusregeling van toepassing welke als bijlage 12 is bijgevoegd. De tijdigheid op vervoer, het aantal klachten en het klanttevredenheidsonderzoek zijn hierin leidend.

4.6.2 Controle en toezicht

De Opdrachtgever heeft het recht om steekproefsgewijs controle uit te (laten) voeren. Dit zullen zowel aangekondigde als onaangekondigde controles betreffen in de uitvoering van het vervoer. Tijdens deze audits en controles zal worden getoetst of door de Opdrachtnemer aan de gestelde eisen van deze Aanbestedingsleidraad wordt voldaan. Opdrachtnemer dient hieraan onverkort zijn medewerking te verlenen.

Na gunning en voor aanvang van het vervoer vindt een audit plaats waarbij in ieder geval getoetst zal worden op personeels- en voertuigeisen evenals de Cao-verklaring. Hierbij dient in ieder geval aangeleverd te worden:

- voertuigenlijst (kenteken, voertuigtype, aantal zitplaatsen, euronorm of ZE, welke banden).
- lijst met chauffeurs (volgens format Opdrachtgever: minimaal taxi pas, levensreddend handelen)

- verklaring CAO-naleving. Opdrachtnemer is verplicht aan te tonen dat de bepalingen van de Collectieve Arbeidsovereenkomst Taxivervoer getrouwelijk worden nageleefd. Daartoe dienen zij een geldig bedrijfsoordeel/verklaring van Sociaal Fonds Mobiliteit (hierna: SFM) aan te leveren. Uit de verklaring van SFM moet blijken dat de Cao-naleving door de vervoerder door SFM als voldoende wordt beoordeeld danwel moet blijken dat het onderzoek door het Sociaal Fonds Mobiliteit op cao-naleving beëindigd is en de CAO wordt nageleefd. Opdrachtnemers 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 SFM te worden aangeleverd waaruit blijkt dat de bedrijfs-cao op juiste wijze wordt nageleefd.

4.6.3 Communicatie calamiteiten

Opdrachtgever zal tijdens de implementatieperiode hierover afspraken vastleggen met de Opdrachtnemer.

4.7 Vergoeding

4.7.1 Declarabele kilometers

Per gebruiker zijn alléén beladen kilometers, inclusief 4 beladen kilometers als opstarttarief, die vallen onder de definitie van het rejsbereik als bedoeld in de paragrafen 4.3.9 (in beginsel een afstand van 25 kilometer volgens de kortste route vanaf het herkomstadres) en die feitelijk zijn uitgevoerd, declarabel. Opslagen zoals beschreven in paragraaf 4.3.7 worden alleen betaald, gedeclareerd voor de pashouder.

'No show' ritten zijn niet declarabel tenzij zij voldoen aan de genoemde eisen in de laatste alinea van hoofdstuk 4.5.15.

Voor bepaling van het aantal beladen kilometers per rit geldt de **kortste** route over de weg eventueel via gebruikmaking van een autoveer. Opdrachtgever controleert dit steekproefsgewijs door middel van de routeplanner Easy-Travel-Pro, meest recente versie. Bij afwijkingen in de door de Opdrachtnemer gebruikte versie van Easy Travel of vergelijkbaar programma en de door de Opdrachtgever gebruikte versie van Easy Travel, gaat de meest recente versie van Easy Travel voor en blijft Easy Travel het controle-instrument.

De afstand wordt rekenkundig afgerond op 1 cijfer achter de komma.

N.B. Zie voor verwerking van het vaste maandelijkse bedrag dat Opdrachtgever in paragraaf 4.2.1 aangeeft de extra uitleg in die paragraaf onder de N.B. daar.

Daarnaast wordt ook verwezen naar de paragraaf 4.2.3 en 4.3.7 en de daar aangegeven indicaties en ritten waar een opslag voor geldt.

In bijlage 21 treft u een matrix aan waarin alle verschillende betalingen door klanten/reizigers en vergoedingen/opslagen staan opgenomen. Ook voor wat betreft behandeling **begeleiders**, **kinderen** en **meereizende**.

4.7.2 Verrekening gebruikersbijdragen

De som van de door de Opdrachtnemer en/of onderaannemer(s) te innen gebruikersbijdragen wordt door de Opdrachtnemer in mindering gebracht op de maandfactuur.

4.7.3 Indexering

De geoffreerde prijs per declarabele kilometer wordt jaarlijks met ingang van 01 januari aangepast door toepassing van de NEA-index taxivervoer¹. De eerste maal dat de NEA index wordt toegepast is per 01-01-2024. De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever over de vastgestelde indexpercentages. De Opdrachtnemer past de indexpercentages toe op de facturen die daarvoor in aanmerking komen, pas nadat Opdrachtgever hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. De NEA-index geldt ook voor het maandelijks bedrag dat wordt uitgelegd in paragraaf 4.2.1.

4.7.4 Facturatie

De Opdrachtnemer stuurt binnen 10 dagen na het verstrijken van de kalendermaand een factuur aan de Aanbestedende Dienst over de declarabele ritten en de declarabele kilometers met aftrek van de geïncasseerde gebruikersbijdragen. Bij de factuur verstrekt de Opdrachtnemer digitaal een leesbaar overzicht met de gegevens, die ten grondslag liggen aan de factuur, op ritniveau. Dit overzicht dient in elk geval de gegevens over de reserveringen, geplande en uitgevoerde ritten te bevatten zodat verifieerbaar is voor Aanbestedende Dienst welke reizen per categorie geïndiceerde per gemeente zijn gemaakt, welke reizen zijn gemaakt door gebruikers zonder indicatiestelling, onderscheiden naar soort gebruikers en welke ritaanvragen zijn verbonden aan een passend OV-alternatief voorhanden is. Tijdens de implementatie worden definitieve afspraken gemaakt over de opbouw en wijze van aanlevering van de digitaal aan te leveren gegevens. Indien Partijen dienaangaande niet tot afspraken komen is Aanbestedende Dienst bevoegd om aan Opdrachtnemer bindende aanwijzingen te geven omtrent het digitaal aanleveren van gegevens.

De Inschrijver dient maandelijks binnen 10 werkdagen na afloop van elke kalender maand gespecificeerde facturen in te dienen bij de Opdrachtgever. De definitieve formats worden na gunning in overleg vastgesteld.

De Inschrijver dient maandelijks **ten minste** de navolgende gegevens digitaal in Excel, kosteloos, aan de Opdrachtgever ter beschikking te stellen, gelijktijdig met de factuur:

- datum;
- ritnummer;
- reizigersnummer;
- werkelijke instaptijdstip per reiziger;
- werkelijke uitstaptijdstip per reiziger;
- reizigersrit uitgevoerd/loosgemeld/vervallen;
- woonadres (minimaal postcode, zes karakters);
- bestemmingslocatie adres (minimaal postcode, zes karakters);
- afstand (per reiziger, per route);
- starttarief;
- opslagen;
- berekende eigenbijdrage reiziger;
- voertuigsoort;
- tijdsduur rit volgens planning (beladen tijd);
- Werkelijke tijdsduur rit (van postcode, zes karakters, naar postcode, zes karakters);
- instaptijd;
- beladen tijd (= tijdsduur rit plus in- uitstaptijd);
- ritprijs.

Deze informatie dient realtime geleverd te kunnen worden. Zie ook het intro bij hoofdstuk 8. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stellen samen de definitieve vorm vast.

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om (steekproefsgewijs) de betrouwbaarheid van de ritadministratie te controleren. De wijze van aanlevering van de gegevens zal in overleg tussen de Inschrijver en de Opdrachtgever worden bepaald.

¹ NEA is opgegaan in Panteia, gebruikelijk is om nog van NEA-index te spreken.

Indien de Opdrachtgever gebruik maakt van een web based beheertool, is de Inschrijver verplicht om daarvan gebruik te maken.

4.7.5 Betalingen

De Opdrachtgever controleert de factuur en betaalt die binnen 15 dagen na acceptatie.

4.7.6 Controleprotocol

Op alle Regiotaxi en ander activiteiten op basis van deze te sluiten overeenkomst is een controleprotocol van kracht dat door alle betrokkenen dient te worden nageleefd. Het controleprotocol is als bijlage 16 aan deze Aanbestedingsleidraad toegevoegd en maakt onlosmakelijk deel uit van deze Aanbestedingsleidraad. Eventuele wijzigingen in het controleprotocol zullen door Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer worden doorgevoerd.

Inschrijvers gaan door middel van het indienen van een inschrijving akkoord met deze bepaling en met de inhoud van het controleprotocol. Opdrachtnemer levert in maart de accountantsverklaring af aan Opdrachtgever, t.b.v. Jaarrekening Opdrachtgever.

4.8 Aansprakelijkheid

De Opdrachtnemer is op grond van de betreffende bepalingen in de Wet Personenvervoer 2000 en Boek 8 van het Burgerlijk Wetboek aansprakelijk voor de uit de uitoefening van het vervoer voortvloeiende schades. De verzekeringsdekking dient gedurende de gehele contractperiode in stand te worden gehouden.

De Opdrachtnemer is deugdelijk verzekerd tegen de gevolgen van de aansprakelijkheid voortvloeiende uit de wet of deze voorwaarden. Indien Opdrachtgever dit wenst dient Opdrachtnemer op eerste verzoek binnen tien werkdagen te zorgen voor afschriften van de polis(sen) en een bewijs van betaling van de verzekering, zodat de Opdrachtgever kan controleren of de Opdrachtnemer voldoende verzekerd is tegen de gevolgen van wettelijke aansprakelijkheid. Zie voor verzekering paragraaf 6.2.

De verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid begint bij het ophalen van de reiziger (een eventuele begeleider) bij zijn woonadres, werklocatie of opstapplaats. Diezelfde verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer eindigt na het afzetten van een reiziger (en eventuele begeleider) uit het vervoermiddel bij zijn woonadres, werklocatie en opstapplaats.

4.9 Gegevensbescherming

Ten aanzien van de gegevensbescherming geldt dat:

- bij de uitvoering van het vervoer de bepalingen de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in acht worden genomen. Opdrachtnemer hanteert hiertoe een Privacyreglement dat voldoet aan deze wet en overlegt dit reglement op verzoek aan de Opdrachtgever;
- Opdrachtnemer moet ISO27001-gecertificeerd (of soortgelijke certificering) zijn om daarmee aan te tonen dat de informatiebeveiliging in orde is. Aan te tonen middels het aanleveren van een geldig ISO27001-certificaat en als het certificaat gedurende de looptijd van de overeenkomst verloopt (een certificaat is 3 jaar geldig) een nieuwe audit laten uitvoeren om

een nieuwe certificering te verkrijgen en dat nieuwe certificaat delen met Opdrachtgever. Opdrachtgever weet dat nog niet alle potentiële Inschrijvers over dit certificaat beschikken. Opdrachtgever verwacht dat de winnende Inschrijver in dat geval binnen 1 jaar na ingangsdatum van de raamovereenkomst beschikt over deze certificering. Bij het ontbreken van de ISO27001 certificering bij de ingangsdatum van de raamovereenkomst moet in elk geval een audit uitgevoerd worden, die Opdrachtgever hetzelfde bewijs van beveiliging oplevert totdat de ISO27001 certificering is behaald;

- overdracht van persoonsgegevens tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer moet digitaal kunnen plaatsvinden en aanlevering moet kunnen geschieden op een beveiligde manier, die van tevoren duidelijk wordt afgesproken/vastgelegd;
- bij beëindiging van de overeenkomst moet leverancier kunnen aantonen dat de overgedragen persoonsgegevens zijn verwijderd/vernietigd uit hun taxisysteem;
- bij beëindiging van de overeenkomst de Opdrachtnemer alle gegevensbestanden die voor de uitvoering van het vervoer noodzakelijk zijn, binnen dertig dagen na beëindiging van de overeenkomst, zal teruggeven aan de Opdrachtgever;
- de door de Opdrachtgever aangeleverde informatie uitsluitend gebruikt zal mogen worden voor de uitvoering van het onderhavige vervoer;
- tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst zal worden afgesloten (bijlage 17 Concept Verwerkersovereenkomst);
- na voorlopige gunning wordt een DPIA (data protection impact assesment) uitgevoerd door Opdrachtgever bij de winnende Inschrijver. Indien de Inschrijver niet voldoet aan de eisen vanuit DPIA wordt uw organisatie alsnog uitgesloten;
- de Opdrachtnemer zich maximaal dient in te zetten om te voorkomen dat persoonsgegevens onbedoeld worden gedeeld met derden (=gelekt), zie ook Wet meldplicht datalekken – Autoriteit Persoonsgegevens-
<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/beveiliging/meldplicht-datalekken>).

4.10 Sancties bij niet naleven afspraken

Als de uitvoering van de opdracht naar het oordeel van de Opdrachtgever niet volgens de gemaakte afspraken van kwaliteit, tijd en/of geld verloopt en er geen sprake is van overmacht, zal de Opdrachtgever sanctioneren conform het gestelde in de overeenkomst.

Zodra opdrachtgever een tekortkoming vaststelt, zal hij (i) deze tekortkoming in zijn perceeldossier vastleggen, (ii) opdrachtnemer binnen een redelijke termijn over deze tekortkoming informeren en (iii) opdrachtnemer – indien nodig – in gebreke stellen. Opdrachtgever heeft in dat kader het recht om van opdrachtnemer een verbeterplan te verlangen, waarin opdrachtnemer schriftelijk uit de doeken dient te doen op welke wijze opdrachtnemer zal zorgdragen voor herstel van de tekortkoming (indien nakoming niet blijvend onmogelijk is) en welke maatregelen opdrachtnemer zal treffen om het risico op herhaling te elimineren/minimaliseren. Dit verbeterplan dient zo spoedig mogelijk door opdrachtnemer aan opdrachtgever te worden overhandigd en wel uiterlijk binnen [10] werkdagen na de dag waarop opdrachtgever opdrachtnemer van de tekortkoming op de hoogte heeft gesteld.

Punctualiteit is voor het vervoer van essentieel belang. Daarom heeft Opdrachtgever hiervoor een speciale Bonus-malusregeling opgenomen (zie bijlage 12). De Opdrachtgever zal hier dagelijks heel strak op toezien. Indien Opdrachtnemer 2 maanden achtereen onder de norm (gemiddeld per maand) presteert, ontvangt de Opdrachtnemer de opdracht tot het opstellen van een verbeterplan, zoals hierboven genoemd.

Opdrachtgever zal het verbeterplan zo spoedig mogelijk na ontvangst beoordelen, zo nodig met opdrachtnemer in overleg treden en opdrachtnemer vervolgens mededelen of opdrachtgever het verbeterplan accepteert. Na acceptatie van het verbeterplan door opdrachtgever, wordt het verbeterplan onderdeel van de overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

Het in deze paragraaf bepaalde laat onverlet alle wettelijke en contractuele rechten tijdens Opdrachtgever om herstel van tekortkomingen af te dwingen respectievelijk tekortkomingen te sanctioneren.

Ten aanzien van alle eventueel op te leggen malussen geldt dat Opdrachtgever verwacht dat deze bij inzet van onderaannemers door Opdrachtnemer niet zo maar aan onderaannemers kan worden opgelegd. De malus wordt opgelegd aan de Opdrachtnemer en kan in de relatie Opdrachtnemer-onderaannemer alleen naar billijkheid (gedeeltelijk, naar veroorzaker) binnen de contractafspraken tussen Opdrachtnemer-onderaannemers te laste komen van de onderaannemer. Opdrachtgever is zich ervan bewust dat zij niet direct in mag treden in de contractuele afspraken tussen Opdrachtnemer en onderaannemers, maar stelt dit om te voorkomen dat de druk van malussen onaanvaardbaar bij onderaannemers komt te liggen. Opdrachtgever herhaalt hier dat Opdrachtnemer voor haar de verantwoordelijk is in het kader van de opgelegde malussen.

4.11 Wet arbeid vreemdelingen (Wav)

De Opdrachtnemer wordt geacht bekend te zijn met de bepalingen van de Wet arbeid vreemdelingen (Wav) en dient aan alle uit die wet voortvloeiende verplichtingen te voldoen en daartoe de nodige controles uit te voeren.

4.12 Wet aanpak schijnconstructies-arbeidsvoorwaarden

Op grond van de Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS) kan de Opdrachtgever aansprakelijk worden gehouden voor het betalen van het loon van werknemers van een (onder)aannemer. Opdrachtgever treft maatregelen om niet aansprakelijk te worden gesteld voor loonbetaling. Hiervoor wordt een extra bepaling opgenomen in de overeenkomst.

5 UITSLUITINGSGRONDEN

5.1 Uitsluitingsgronden

De Opdrachtgever hanteert de volgende uitsluitingsgronden bij de onderhavige Aanbesteding:

- de verplichte uitsluitingsgronden zoals genoemd in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 1);

- de facultatieve uitsluitingsgronden, zoals genoemd in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument voor zover de Opdrachtgever deze uitsluitingsgronden heeft aangekruist.

Door invulling en ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, verklaart Inschrijver dat geen van de voor deze Aanbesteding geldende uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

Indien u in combinatie inschrijft, dienen alle combinanten afzonderlijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument in te dienen.

Indien u een beroep doet op een onderaannemer, voor het voldoen aan gestelde eisen ten aanzien van financieel/economische draagkracht danwel technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid, dient u voor elke onderaannemer een afzonderlijk Uniform Europees Aanbestedingsdocument met de gevraagde informatie (deel II, afd. A & B en deel III) in.

5.2 Bewijsstukken en uitsluitingsgronden

De Inschrijver aan wie de Opdrachtgever de opdracht voornemens is te gunnen, dient de originele bewijsstukken ter zake de niet-toepasselijkheid van de uitsluitingsgronden binnen 10 kalenderdagen na de voorgenomen gunning te overleggen.

Indien de Inschrijver aan wie de Opdrachtgever de opdracht is voornemens te gunnen een **combinatie** is, dan dienen alle combinanten ter zake de uitsluitingsgronden de betreffende bewijsstukken te overleggen binnen 10 kalenderdagen na de voorgenomen gunning.

Indien de Opdrachtgever voornemens is de opdracht aan u te gunnen en u heeft een beroep gedaan op een **onderaannemer** voor het voldoen aan gestelde eisen ten aanzien van financieel/economische draagkracht danwel technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid, dan dient u tevens de betreffende bewijsstukken ter zake de uitsluitingsgronden van de onderaannemer te overleggen binnen 10 kalenderdagen na de voorgenomen gunning.

Aanleveren van de bewijsstukken

De Opdrachtgever zal deze bewijsstukken enkel opvragen bij de Inschrijver(s) aan wie zij voornemens is de overeenkomst te gunnen. Blijkt een Inschrijver bij de verificatie hier niet aan te kunnen voldoen, dan wordt de inschrijving (alsnog) ongeldig verklaard. Het gaat om de volgende bewijsstukken (de nummering in de tabel correspondeert met de nummering in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument):

Verplichte uitsluitingsgronden	Bewijsstuk	Geldigheidsduur (vanaf tijdstip van het indienen van de inschrijving)
Deel IIIA	GVA	GVA niet ouder dan 2 jaar
Deel III B	Verklaring belastingdienst inzake betalingsgedrag fiscale verplichtingen	Niet ouder dan 6 maanden

Facultatieve uitsluitingsgronden	Bewijsstuk	Geldigheidsduur (vanaf tijdstip van het indienen van de inschrijving)
Deel III C	Uittreksel Beroeps- of Handelsregister*	Niet ouder dan 6 maanden
	GVA	GVA niet ouder dan 2 jaar
3.3 Ernstige fout	GVA ter zake mededingings-rechtelijke overtredingen	GVA niet ouder dan 2 jaar
3.4 Belasting/sociale premies	Verklaring belastingdienst	Niet ouder dan 6 maanden

*Buitenlandse ondernemingen moeten vergelijkbare verklaringen uit het land van herkomst overleggen. Indien een dergelijke verklaring niet in het betrokken land wordt afgegeven, kan deze worden vervangen door een verklaring onder eed – of in een land waar niet in een eed is voorzien, door een plechtige verklaring – die door Inschrijver is afgelegd ten overstaan van een notaris.

Bijzonderheden/aanvragen Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) via de website www.justis.nl

5.3 Ruslandverklaring

De Europese Unie heeft op 8 april 2022 nieuwe sancties ingesteld tegen Rusland. Met dit vijfde sanctiepakket heeft de Europese Unie een verbod ingesteld op het (direct of indirect) gunnen en voortzetten van overheidsopdrachten aan een Russische partij.

Onder Russische partijen wordt verstaan:

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

Russische partijen zoals hier bedoeld, worden nadrukkelijk uitgesloten van deelname aan deze Aanbestedingsprocedure. Dit geldt ook voor een Russische partij die voor meer dan 10% als leverancier of Onderaannemer deelneemt, ook al is de feitelijke Inschrijver zelf géén 'Russische partij' in de hiervoor bedoelde betekenis.

Inschrijver verklaart bij Inschrijving uitdrukkelijk dat de EU-sanctieregelgeving waaronder het vijfde sanctiepakket niet op zijn Onderneming van toepassing is en hij geen 'Russische partij' als hiervoor bedoeld is waarop de sanctieregelgeving ziet. Daarnaast verklaart de Gegadigde of Inschrijver dat bij uitvoering van de Opdracht (werk, levering, dienst) géén gebruik wordt gemaakt van een Russische partij die voor meer dan 10% aan de uitvoering van de Opdracht deelneemt. Een inschrijver waarvan de aanbestedende dienst vermoedt dat hij moet worden aangemerkt als een Russische partij dient, dan wel door hem bij uitvoering van de Opdracht voor meer dan 10% gebruik wordt gemaakt van een Russische partij, dient tot genoegen van de aanbestedende dienst aan te tonen dat de EU-sanctie regelgeving, waaronder het vijfde sanctiepakket, niet op hem van toepassing is.

Indien een Inschrijver het vermoeden heeft van deelname aan deze aanbestedingsprocedure door een Russische partij, dan dient hij dit direct aan de aanbestedende dienst kenbaar te maken.

De officiële of gepubliceerde EU-regelgeving is bindend als de bovenstaande weergave onvolledig of niet conform regelgeving is.

In verband met mogelijke deelname van Russische partijen verzoekt de aanbestedende dienst u om Bijlage 6 volledig in te vullen en te ondertekenen. Het niet of onvolledig invullen of niet bij Inschrijving overleggen van de verklaring kan leiden tot uitsluiting van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

N.B. Opdrachtgever wijst op de bepaling rond onderaannemers in de verklaring.

6 MINIMUM GESCHIKTHEIDSEISEN

6.1 Algemeen

Inschrijver dient te voldoen aan de onderstaande minimum geschiktheidseisen. De Inschrijver voldoet aan de volgende eisen en verklaart dit door middel van het invullen en ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 1). De Inschrijver aan wie de Opdrachtgever de opdracht voornemens is te gunnen, dient de originele bewijsstukken behorend bij de onderstaande eisen binnen 10 kalenderdagen na de voorgenomen gunning te overleggen.

Indien uit de verificatie, na de voorgenomen gunning en voor de aanvang van het vervoer, blijkt dat de Inschrijver hieraan niet voldoet zal de gunning worden ingetrokken en wordt overgegaan tot gunning aan de opvolgende Inschrijver. De Inschrijver dient onvoorwaardelijk mee te werken aan de verificatie.

Gedurende de looptijd van de overeenkomst moet de Opdrachtnemer blijven voldoen aan deze eisen. De Opdrachtgever is gerechtigd om gedurende de looptijd bewijsstukken hieromtrent op te vragen. Bij het niet kunnen voldoen aan deze eisen is de Opdrachtgever gerechtigd de opdracht te beëindigen zonder dat de Opdrachtnemer recht op schadevergoeding heeft.

Ten aanzien van de eisen genoemd in deze paragraaf dient de Inschrijver de als bijlagen opgenomen formulieren volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend (digitaal) in te dienen.

Door middel van de geschiktheidseisen wordt onderzocht of uw onderneming geschikt is om de overeenkomst uit te voeren. Dit wordt getoetst op basis van de volgende onderdelen:

1. Financiële en economische draagkracht;
2. Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid;
3. Beroepsbevoegdheid.

6.2 Financiële en economische draagkracht

Verzekeringen

De Inschrijver dient in de inschrijving bewijzen te overleggen dat hij beschikt over de volgende verzekeringen ofwel een verklaring af te geven dat hij deze na gunning voor de start van het systeem zal afsluiten:

- de Opdrachtgever dient te voldoen aan de Wet Aansprakelijkheid Aansprakelijkheidsverzekering Motorvoertuigen (WAM) en de op basis van de WAM vastgestelde te verzekeren bedragen zoals vastgelegd in het Besluit bedragen aansprakelijkheidsverzekering motorvoertuigen;
- 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 € 2.000.000,00 (twee miljoen) per aanspraak te zijn. (Voor touringcars ingericht voor het vervoer vanaf 9 personen dient deze dekking minimaal € 5.000.000,00 (vijf miljoen) per aanspraak te zijn.) Indien een concernpolis wordt overgelegd dient duidelijk te zijn dat de Inschrijver hiermee is gedekt;
- een (collectieve) ongevallenverzekering voor inzittenden en bestuurder met een minimaal verzekerd bedrag van € 10.000,00 bij overlijden en € 30.000,00 bij blijvende invaliditeit;
- een Schadeverzekering Inzittenden (SVI) voor elk voertuig met een minimaal verzekerd bedrag van € 1.000.000,00 (één miljoen) per gebeurtenis;
- een schadeverzekering voor de chauffeur in geval van een éézijdig ongeval met een minimaal verzekerd bedrag van € 1.000.000,00 (één miljoen) per gebeurtenis ingeval de SVI hiervoor geen dekking geeft.

Inschrijver verklaart door het invullen van de verklaring van inschrijving (bijlage 2 Verklaring van Inschrijving), dat hij beschikt over de gevraagde verzekeringen dan wel dat hij deze na gunning voor de start van het vervoer zal afsluiten. Inschrijver overlegt op eerste verzoek binnen tien (10) kalenderdagen de officiële bewijsstukken, zoals genoemd in deze paragraaf. De bewijsstukken mogen niet ouder zijn dan zes maanden, gerekend vanaf de dag van publicatie. Deze verzekeringen dienen gedurende de gehele contractperiode (inclusief de eventuele maximale verlengingstermijn) in stand te blijven. De Opdrachtgever zal deze bewijsstukken enkel opvragen bij de Inschrijver aan wie hij voornemens is de overeenkomst te gunnen.

Indien het niet mogelijk is om een geldig polisblad te overleggen kunt u volstaan met het overleggen van een rechtsgeldig ondertekende verklaring van de verzekeringsmaatschappij waaruit blijkt dat u voor de genoemde bedragen bent verzekerd. Indien u niet voldoet aan bovenstaande eisen dient u een offerte van uw verzekeringsmaatschappij toe te voegen waarin de verzekeringsmaatschappij aangeeft in geval van gunning van de opdracht de dekking te verhogen of de voorwaarden aan te passen.

Financieel economische draagkracht

De financiële draagkracht van de Inschrijver dient zodanig te zijn dat hij de drie afgesloten boekjaren, per jaar over een positief eigen vermogen beschikt. Verder moet uit de jaarcijfers blijken dat de solvabiliteit, gemiddeld over de afgelopen drie boekjaren, groter of gelijk aan 20 is. U kunt bij de inschrijving volstaan met het invullen en rechtsgeldig ondertekenen van het Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 1). Ter verificatie zal de Opdrachtgever van de Inschrijver, aan wie zij voornemens is te gunnen, de volgende bewijsstukken opvragen: een ratioanalyse-tabel/verklaring financiële en economische draagkracht in combinatie met de jaarrekeningen van de drie meest recent afgesloten boekjaren. Inschrijver dient deze binnen 10 kalenderdagen na de mededeling van de gunningsbeslissing aan te leveren bij de Opdrachtgever.

Aanvullend geldt:

- inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verlengingen, te waarborgen;
- inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de raamovereenkomst, en in voorkomend geval de verlenging daarvan, bestek conform uit te voeren;
- aan Inschrijver zijn geen claims bekend en voor zover hem bekend, zijn gedurende de periode van de uitvoering van de raamovereenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;
- de laatst aan Inschrijver afgegeven accountantsverklaring met betrekking tot de jaarrekening (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf;
- indien Inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, zijn zowel Inschrijver als die andere natuurlijke personen of rechtspersonen hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de desbetreffende overheidsopdracht.

6.3 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

Competenties, referenties

De Inschrijver moet voldoende technisch bekwaam en beroeps bekwaam zijn om de continuïteit gedurende de looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele optie jaren, te waarborgen. Wij vinden het daarom van belang dat de Inschrijver door referenties van vergelijkbare projecten aantoont dat hij over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt betreffende de gevraagde dienstverlening. Daarom dient de Inschrijver onderstaande kerncompetenties te bezitten:

Kerncompetentie 1: Vraagafhankelijk vervoer

De Inschrijver bezit de competentie om op een goede wijze uitvoering te geven aan vraagafhankelijke vervoersopdracht(en) voor de specifieke doelgroep met een minimum aantal ritten van 110.000 per jaar voor één opdrachtgever.

Kerncompetentie 2: Vervoer van mensen in een rolstoel en mensen met een lichamelijke beperking, verstandelijke beperking en/of psychosociaal probleem.

De Inschrijver bezit de competentie om op een goede wijze uitvoering te geven aan vervoersopdracht(en) waarop rolstoelvervoer en de specifieke omgang met de doelgroep van toepassing is. Zelfde minimale omvang als bij kerncompetentie 1.

Kerncompetentie 3: Datacommunicatiesystemen

De Inschrijver bezit de competentie om op een goede wijze regie te voeren met behulp van datacommunicatiesystemen die zorgdragen voor de gegevensoverdracht van het regiecentrum (ritreservering en planning) naar de taxivoertuigen, vice versa en van regiecentrum naar de Aanbestedende Dienst en vice versa met een pasleverancier. Of met behulp van datacommunicatiesystemen die zorgdragen voor de gegevensoverdracht tussen de regiecentrale van de Inschrijver en mogelijke onderaannemers/vervoerders. De datasystemen zijn zo ingericht dat zij via open standaarden moeten kunnen communiceren met andere vervoerders, informatieleveranciers (bv. 9292) en MaaS-providers. In dit kader moet Inschrijver ook aantoonbaar ervaring hebben in de ontwikkeling van native apps en deze werkend aanbieden van reizigers. Zelfde minimale omvang als bij kerncompetentie 1.

Per kerncompetentie dient de Inschrijver één referentie aan te geven (conform bijlage 3. Sjabloon kerncompetenties).

Voor alle kerncompetenties geldt dat:

- De onderneming deze in de laatste drie jaar, voor een aaneengesloten periode van

minimaal 12 maanden, gerekend vanaf de aanbestedingsdatum, in uitvoering heeft of heeft gehad;

- Een referentieopdracht mag als bewijsstuk worden ingediend voor meerdere kerncompetenties.

De Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst van de Inschrijver contact op te nemen met de Opdrachtgever van de ingediende referenties en zodoende na te gaan of de opdrachten conform de opgave en naar tevredenheid van deze Opdrachtgever zijn uitgevoerd.

Aansprakelijkheidsverklaring (indien van toepassing)

Ter verificatie kan de Opdrachtgever van de Inschrijver aan wie zij voornemens is te gunnen een aansprakelijkheidsverklaring opvragen, welke deze dan binnen tien (10) kalenderdagen dient aan te leveren. Indien de Inschrijver deel uit maakt van een concern/holdingmaatschappij dient dan een aansprakelijkheidsverklaring te worden overlegd waaruit blijkt dat de hoogste concernvennootschap of de hoogste holdingvennootschap zich bij een gunning volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de nakoming van de verplichtingen die voor de Inschrijver uit de af te sluiten overeenkomst voortvloeien. De verklaring dient door een daartoe bevoegde persoon te zijn ondertekend. In bijlage 4 is een Aansprakelijkheidsverklaring opgenomen. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de afgegeven verklaring te toetsen op juistheid.

Cao-verklaring

De Inschrijver verklaart in eerste instantie in de UEA (bijlage 1) dat tijdens de looptijd van de overeenkomst, de van toepassing zijnde Cao Taxi Vervoer of de eigen bedrijfs-Cao volledig en voor het voltallige personeel wordt nageleefd. Ter verificatie kan de Opdrachtgever van de Inschrijver, aan wie zij voornemens is te gunnen, de volgende bewijsstukken opvragen: een geldige verklaring van Sociaal Fonds Mobiliteit (hierna SFM) waaruit blijkt dat de CAO-naleving als voldoende wordt beoordeeld. De Inschrijver verstrekt de meest recente door SFM afgegeven verklaring. Gedurende de looptijd van de overeenkomst levert de vervoerder meer recente verklaringen aan. Opdrachtgever is gerechtigd een controle aan te vragen bij SFM.

Kwaliteitsmanagement

De Inschrijver en onderaannemers beschikken over het TX-Keur.

Indien een beroep wordt gedaan op een derde om te voldoen aan deze eis, dient deze derde ook daadwerkelijk bij de uitvoering van de opdracht te worden betrokken. Bij een beroep op een derde moet Inschrijver bij inschrijving bewijzen over die middelen (vaardigheden) van die derde te beschikken.

Op basis van deze eis kan de Aanbestedende Dienst vertrouwen op een functionerend, ge-audit en geborgd kwaliteitszorgsysteem binnen de organisatie dat garant staat voor een hoge kwaliteit en een continue optimalisering van het vervoersysteem (verbeterproces).

Verliest het keurmerk van de Opdrachtnemer gedurende de overeenkomstperiode de geldigheid dan voldoet betreffende partij niet meer aan de eisen van deze Aanbestedingsleidraad en kan Opdrachtgever (Aanbestedende Dienst) op grond daarvan de overeenkomst kosteloos beëindigen. Verliest het keurmerk van een door de Opdrachtnemer ingeschakelde derde (onderaannemer) gedurende de overeenkomstperiode de geldigheid dan voldoet betreffende partij niet meer aan de eisen van deze Aanbestedingsleidraad en wordt deze door de Opdrachtnemer uitgesloten van deelname aan de uitvoering van onderhavige opdracht. De inschakeling van een andere onderaannemer kan alleen in geval Opdrachtgever daar schriftelijk mee akkoord is gegaan. Bewijsmiddelen hieromtrent hoeven niet al bij inschrijving te worden ingediend. Binnen 7 kalenderdagen na mededeling van de (voorlopige) gunningsbeslissing dient de Inschrijver aan wie de Aanbestedende Dienst voornemens is de opdracht te gunnen, het bij deze eis behorende bewijs in te dienen. Het bewijs bestaat uit een kopie van het betreffende certificaat van het keurmerk.

Wanneer Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de opdracht aanwijzingen tot verbetering ontvangt van de keurende organisatie, dan wordt Opdrachtgever daar meteen over geïnformeerd. Dit geldt ook wanneer Opdrachtnemer niet meer beschikt over het TX-Keur en voor elke andere relevante wijziging die niet past bij de eisen in deze Aanbesteding. Opdrachtgever eist in deze een pro-actieve houding van Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal hier ook periodiek op controleren.

6.4 Beroepsbevoegdheid

Inschrijving beroeps-of handelsregister

De Inschrijver is, wanneer de onderneming daartoe wettelijk verplicht is volgens de eisen van het land waar de onderneming is gevestigd, ingeschreven in het beroeps- of handelsregister.

Vergunning Wet Personenvervoer 2000

De Inschrijver beschikt over een vergunning, verstrekt door of namens de Inspectie Leefomgeving en Transport (ITL), in het kader van de Wet personenvervoer 2000 waaruit blijkt dat de onderneming gerechtigd is de opdracht zoals beschreven in deze Aanbesteding uit te voeren.

Inschrijver verklaart door het invullen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (bijlage 1), dat hij beschikt over de benodigde geldige inschrijving beroeps- of handelsregister en verstrekte vervoersvergunningen en dat deze verklaring naar waarheid is ingevuld.

Inschrijver overlegt op eerste verzoek binnen 10 kalenderdagen kopieën van deze beide documenten. De Opdrachtgever zal deze bewijsstukken enkel opvragen bij de Inschrijver aan wie ze voornemens is de overeenkomst te gunnen.

LET OP:

Indien u zich – als individuele ondernemer of combinatie – beroept op de technische bekwaamheid en/of beroepsbekwaamheid van een derde dan wel op de economische en financiële draagkracht van een derde, waaronder een moeder, dochter en/of zustermaatschappij, dan dient u bij de uitvoering van de opdracht ook daadwerkelijk te kunnen beschikken over (de middelen van) deze derde. U dient dit aan te tonen door binnen 10 kalenderdagen na de voorgenomen gunning een ondertekende verklaring van de betreffende derde in te dienen dat u bij de uitvoering van de opdracht ook daadwerkelijk kunt beschikken over (de middelen van) deze derde en dat – ingeval van een beroep op de economische en financiële draagkracht van een derde – deze derde hoofdelijk aansprakelijk is voor de schade die de Opdrachtgever lijdt/heeft geleden ingeval van niet-nakoming door de Inschrijver van de verplichtingen uit de overeenkomst met de Opdrachtgever.

7 GUNNINGSCRITERIA

7.1 Algemeen

De beoordeling van de aanbiedingen geschiedt op basis van het uitgangspunt Economisch meest Voordelige Inschrijving (EMVI) waarbij als gunningscriteria de beste prijs-kwaliteitsverhouding (beste PKV) wordt toegepast. Dit betekent dat de aanbiedingen(en) worden beoordeeld op kwalitatieve en prijstechnische criteria. De aanbieder met de beste PKV wordt dan winnaar. De weging tussen prijs en kwaliteit is door de Opdrachtgever bepaald.

Er wordt beoordeeld op de volgende subcriteria/wegingsfactoren:

- **Kwaliteit** **60%**
- **Prijs** **40%**

De Opdrachtgever behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om, ten aanzien van wat door de Inschrijver in de aanbieder is aangegeven, nadere vragen te stellen respectievelijk onderbouwingen te vragen en controles te verrichten.

7.2 Kwaliteit

De beoordeling van het onderdeel kwaliteit geschiedt op basis van de navolgende elementen:

	Gunningcriterium	Maximale score op subsubgunningscri- terium
G1	Prijs	400
G2	Kwaliteit voor gebruiker (Betrouwbaarheid)	200
G3	Wat biedt u extra ten opzichte van het PvE aan kwaliteit voor de gebruiker?	100
G4	Goed werkgeverschap	100
G5	Duurzaamheid	100
G6	Aansluiting KMO's en implementatie Flexvervoer	100
	Totaal te behalen aantal punten	1.000

De beoordeling van de subsubgunningscriteria en de diverse onderdelen daarvan vindt plaats door aan de subsubgunningscriteria en de diverse onderdelen een score te koppelen. De score per onderdeel wordt op basis van consensus door de beoordelingscommissie, in een gezamenlijke bijeenkomst van de commissie, vastgesteld. De individuele scores van de individuele beoordelaars worden niet bekend gemaakt. (Deze volgorde dient u aan te houden in uw offerte met gebruikmaking van dezelfde nummering: G1-G6.)

De kwaliteit van de inschrijving wordt door de beoordelingscommissie bepaald op basis van consensus aan de hand van de door Inschrijver gegeven antwoorden.

Bij G4 en G5 vult Inschrijver een formulier in waaruit meteen de score op deze gunningscriteria valt af te leiden.

Voor G2, G3 en G6 wordt de volgende scoretabel gebruikt:

Resultaat beoordeling	Omschrijving beoordeling	Score
Uitmuntend	De gegeven uitwerking is compleet en de invulling is van een zeer hoog niveau. De uitwerking voegt in zijn geheel een aantoonbare meerwaarde voor Aanbestedende dienst toe.	10
Goed	De gegeven uitwerking is compleet en de invulling is van een hoog niveau. De uitwerking voegt op enkele elementen een aantoonbare meerwaarde voor Aanbestedende dienst toe.	8
Voldoende	De gegeven uitwerking is compleet en de invulling is op een niveau die aan de verwachtingen van Aanbestedende dienst voldoet.	6
Matig	De gegeven uitwerking is matig en voldoet niet volledig aan de verwachtingen van Aanbestedende dienst. De wijze van invulling laat openingen over en/of is onvoldoende specifiek op de situatie van Aanbestedende dienst ingericht.	3
Onvoldoende	De gegeven uitwerking is onvoldoende en voldoet niet aan de verwachtingen van Aanbestedende dienst. De wijze van invulling is niet helder, laat grote openingen over en/of is niet specifiek toegeschreven op de situatie van Aanbestedende dienst.	0

De puntenscore wordt omgezet in een percentage (een 10 is 100%, een 8 is 80% enz) en dat percentage vermenigvuldigd met het maximaal te behalen puntenaantal, bepaalt het behaalde puntenaantal.

Indien het aantal punten op de totale kwaliteit (G2 t/m G6) lager is dan 300, wordt de aanbesteding niet verder beoordeeld. Deze inschrijving wordt dan terzijde gelegd.

7.2.1 Kwaliteit voor gebruiker (Betrouwbaarheid) G2

De door de gebruiker ervaren kwaliteit wordt steeds belangrijker. Opdrachtgever wil in het Plan van aanpak voor dit gunningscriteria zien hoe Inschrijver deze kwaliteit borgt en vergroot. Inschrijver is vrij om te bepalen welke onderwerpen in relatie tot dit thema worden beschreven. Inschrijver moet de hieronder genoemde punten beschrijven in het Plan van aanpak:

Punctualiteit

Aanbestedende Dienst weet dat punctualiteit de basis is voor een goed functionerend systeem. Inschrijver geeft hier aan welke aspecten belangrijk zijn bij de punctualiteit, hoe hij hier mee omgaat en toont aan hoe hij tenminste de vereiste punctualiteit haalt.

Maximale duur van de rit

Inschrijver beschrijft hier de maatregelen die worden getroffen om er voor te zorgen dat de maximale duur van de rit niet wordt overschreden.

Veiligheid

Inschrijver geeft hier aan hoe de veiligheid van gebruikers in het vervoersysteem wordt gewaarborgd. Hij gaat hier in ieder geval in op de handelwijze van het personeel (direct en indirect) en de inrichting van de voertuigen.

Belservice bij vertraging (functioneren te laat belservice) van meer dan 15 minuten ten opzichte van de gevraagde tijd

Hier wordt een "warme" belservice gevraagd waarbij de vervoerder/chauffeur rechtstreeks telefonisch contact heeft met de cliënt. Inschrijver geeft aan hoe hij dit aanpakt.

Kennis van het gebied van de Regio Noordoost-Brabant

In dit plan gaat Inschrijver minimaal in op de volgende punten:

- De verkeerssituatie over de verschillende perioden van de dag, maand en jaar;
- De verkeerssituatie van het totale gebied over de verschillende perioden van de dag, maand en jaar;
- Hoe hij zorg draagt voor kennis over wegwerkzaamheden en hoe hij die kennis gebruikt;
- Hoe hij er zorg voor draagt dat de planners en chauffeurs relevante kennis hebben over OV-knooppunten en de actuele dienstregeling en hoe hij die kennis gebruikt binnen planning en uitvoering;
- Knelpunten en oplossingen door de Inschrijver gezien;
- Belangrijke centra (ziekenhuizen, instellingen, winkelcentra enz.);
- Specifieke punten de gebruikersgroepen betreffende.

Dit plan van aanpak G2 mag in maximaal 6 pagina's A4, lettertype Verdana 10 pnt, marge 2.5 en regelafstand 1 worden ingeleverd (er mogen geen kolommen worden gebruikt).

7.2.2 Wat biedt u extra aan kwaliteit voor de gebruiker? G3

Inschrijver geeft hier aan wat hij, t.o.v. het PvE, en binnen het geoffreerde totaalbedrag, extra wil bieden/gaat ondernemen om extra kwaliteit aan de gebruiker te leveren. Hierbij gaat het met name om zaken die extra zijn t.o.v. hetgeen in deze Aanbestedingsleidraad reeds wordt gevraagd en waarmee de Inschrijver zich positief onderscheidt.

De Inschrijver kan de aangeboden extra's beschrijven in maximaal 3 pagina's A4, lettertype Verdana 10 pnt, marge 2.5 en regelafstand 1 (er mogen geen kolommen worden gebruikt), ter beoordeling van de beoordelingscommissie. Indien meer dan 3 pagina's worden gebruikt, worden de meerdere pagina's niet in de beoordeling betrokken. Bijlagen en verwijzingen worden als onderdeel meegerekend en tellen mee in de maximale omvang. Het aantal pagina's wordt bewust kort gehouden. De beschrijving moet duidelijk maken welke extra's Inschrijver nu al aan kan bieden (die elders al zijn beproefd) of die snel als maatwerk n.a.v. deze aanbesteding kunnen worden uitgerold. Opdrachtgever vraagt hier per extra een korte omschrijving waaruit blijkt hoe dit extra in het kort kan worden genoemd (werknaam in uitvoering overeenkomst), doelstelling en elders bewezen effect of het te verwachte effect.

7.2.3 Goed werkgeverschap G4

Opdrachtgever hecht waarde aan goed werkgeverschap. Daarom zijn hier al een aantal eisen voor opgenomen in deze Aanbestedingsleidraad.

N.B. Opdrachtgever gaat ervan uit dat Opdrachtnemer bij de start van het vervoer beschikt over voldoende personeel en zich niet beroept op chauffeurstekorten. Opdrachtgever vindt dat er voldoende mogelijkheden en samenwerkingsvormen zijn om voldoende personeel in te kunnen zetten.

Opdrachtgever vraagt bewust geen plan van aanpak uit bij dit gunningscriterium. Opdrachtgever

gaat ervan uit dat Opdrachtnemer werving en behoud van personeel vanuit de eigen bedrijfsdoelstellingen en continuïteit op orde houdt. Dit vindt Opdrachtgever ook vanzelfsprekend bij eventueel in te zetten onderaannemers.

Opdrachtgever vindt het percentage vaste contracten met daarin een minimaal aantal overeengekomen uren een goede maatstaf om Goed werkgeverschap te meten.

Opdrachtgever wenst daartoe bij dit subcriterium een hogere score toe te kennen naarmate de Inschrijver (inclusief eventuele onderaannemers) met een hoger percentage van haar chauffeurs (die worden ingezet voor deze opdracht) contracten voor onbepaalde tijd aangaat of is aangegaan (met een omvang van tenminste 16 uur per week).

Contracten voor onbepaalde tijd voor minder dan 16 uur per week, oproepcontracten, inzet op uitzendbasis, MUP contracten (contract met uitgestelde prestatie) en andere (tijdelijke) contracten worden door de opdrachtgever voor de toepassing van dit subcriterium niet aangemerkt als contracten voor onbepaalde tijd.

Opdrachtgever realiseert zich dat het tijd kan vergen om het opgegeven percentage na definitieve in orde te krijgen, en stelt Opdrachtnemer in de gelegenheid om dit gedurende zes maanden na definitieve gunning vorm te geven. Na deze overgangperiode dient de Opdrachtnemer te garanderen dat het aantal uren (als percentage van het totale aantal uren) dat zij zal laten uitvoeren door chauffeurs met contracten voor onbepaalde tijd, in overeenstemming is met het percentage dat zij heeft genoemd in haar inschrijving.

Inschrijver dient in bijlage 7 aan te geven hoeveel uren zij (vanaf zes maanden na definitieve gunning) zal laten uitvoeren door chauffeurs met een contract voor onbepaalde tijd.

Percentage van het aantal ingezette uren door chauffeurs met contracten voor onbepaalde tijd ($\geq$ (groter of gelijk aan 16 uur))	Punten
80% of meer	100
70% tot 80%	75
60% tot 70%	50
50% tot 60%	25
Minder dan 50%	0

Opdrachtgever is bevoegd om maandelijks te controleren of het aantal uur dat is gereden door chauffeurs met een contract voor onbepaalde tijd, overeenkomt met de inschrijving. Opdrachtnemer dient hiertoe de gegevens aan te leveren op de door Opdrachtgever voorgeschreven wijze. Opdrachtgever is bevoegd de verstrekte gegevens te controleren bijvoorbeeld aan de hand van de inzetroosters en de contracten van de ingezette chauffeurs.

Opdrachtnemer zal hieraan haar medewerking verlenen en inzicht in haar administratie verstrekken. De gegevens dienen binnen één week nadat deze zijn opgevraagd, te worden verstrekt.

7.2.4 Duurzaamheid G5

In de gunningcriteria kunnen Inschrijvers aangeven welk extra percentage ZE-kilometers ze kunnen aanbieden vanaf de start van het derde jaar van het contract, dus vanaf 1-1-2026.

Opdrachtgever wil hiermee ruimte bieden aan een ingroeimodel en ruimte inbouwen om vervoer met rolstoelbussen ook met ZE-voertuigen uit te voeren of om daarvoor een zo maximaal mogelijk emissiearm alternatief te ontwikkelen.

Deze paragraaf moet worden gelezen in combinatie met paragraaf 4.5.2 Duurzaamheid.

Het format in bijlage 8, moet hiervoor worden ingevuld.

Het ingediende en ingevulde format wordt onderdeel van de overeenkomst. Tijdens de uitvoering van de opdracht wordt jaarlijks expliciet getoetst of de Opdrachtnemer ook daadwerkelijk de gedane toezeggingen nakomt. De Opdrachtnemer zal hieraan meewerken. Indien de Opdrachtnemer de gedane toezeggingen in een bepaald jaar geheel of gedeeltelijk niet nakomt of is nagekomen, zal een korting worden toegepast.

Indien de kwaliteit in de praktijk in een bepaald jaar lager is dan de oorspronkelijke opgave, kan er een korting van 0,2% van de opdrachtwaarde voor dat betreffende jaar worden toegepast per punt lager. Dus elke procent lager leidt tot een korting van 0,2% van de opdrachtwaarde.

Deze korting is bedoeld om te bewerkstelligen dat hetgeen door inschrijver aangeboden is ook daadwerkelijk wordt uitgevoerd. Er zal geen sprake van de bedoelde korting zijn, indien waar gemaakt wordt wat in het format aangegeven is door Opdrachtnemer.

7.2.5 Visie op en rol binnen gedeelde mobiliteit/halte-hub G6

Geef uw visie op de implementatie van het Flexvervoer (hub- en haltetaxi) vanaf einde 2026 (zie paragraaf 1.3.1). Wij zien graag tenminste de volgende punten in deze visie terug:

- uw visie op de rol van het flexvervoer in de verdere doorontwikkeling van gedeelde mobiliteit; en de mate waarin dit naar uw mening aansluit op de visie van de Opdrachtgever
- uw rol in de samenwerking met de Opdrachtgever en andere spelers, in het bijzonder de ov-concessiehouder(s), vrijwilligersinitiatieven en deelmobiliteit-aanbieders.
- concrete ideeën voor verbetering van het Flexvervoer, die u t.z.t. (begin 2026) ook al in het "overgangsplan" wilt voorstellen/aanbieden
- we zetten nu in op de aankomstgarantie (halte-hub) dan wel vertrekgarantie (hub-halte). Het ideaalbeeld voor de ketenreizen is overstapgarantie i.c. een onbezorgde totaalreis. Wat is uw visie hierop? Kunt u dit ook concreet / SMART maken? Waarom hebben we met uw bedrijf de juiste contractpartner voor dit ideaalbeeld?

De Inschrijver kan de aanpak Aansluiting KMO's en implementatie Flexvervoer (G6) beschrijven in maximaal 4 pagina's A4, lettertype Verdana 10 pnt, marge 2.5 en regelafstand 1 (er mogen geen kolommen worden gebruikt). Inschrijver mag dit aantal zelf verdelen over beide subcriteria. Indien in totaal meer dan 4 pagina's worden gebruikt, worden de meerdere pagina's niet in de beoordeling betrokken. Bijlagen en verwijzingen worden als onderdeel meegerekend en tellen mee in de maximale omvang.

Ten overvloedige wordt opgemerkt dat enige subjectiviteit inherent is bij de beoordeling van het kwalitatieve deel van de inschrijvingen. Daarbij zullen uiteraard alle aanbestedingsbeginselen in acht worden genomen, zodat alle Inschrijvers gelijke kansen krijgen om de opdracht te kunnen verwerven.

Inschrijvers die zich hier niet in kunnen vinden dienen zulks tijdig en vóór de uiterste datum van het indienen van vragen aan de Aanbestedende Dienst kenbaar te maken, bij gebreke waarvan zij hun rechten verliezen om de beoordelingssystematiek van de Aanbestedende Dienst achteraf ter

discussie te stellen.

7.3 Prijs

Lees voor info ook paragraaf 4.2.1.

Voor het onderdeel prijs zijn maximaal 400 punten te behalen. Beoordeeld wordt op een prijs die automatisch volgt uit de invulling van bijlage 5 Opgave prijzen. Voor het aanleveren van de prijsopgave dient de Inschrijver bijlage 5 Opgave prijzen te gebruiken. De Opdrachtgever zal de door de Inschrijver opgegeven prijs toetsen zoals beschreven in 4.2.1 e.v.

De Inschrijver met de laagste beoordelingsprijs ontvangt het maximale aantal punten van 400. Overige puntenverdeling in relatieve onderlinge verhouding. Deze laagste prijs wordt gedeeld door de 2e laagste prijs en vermenigvuldigd met het totaal aantal te halen punten enz. (Score = (Laagste prijs/Prijs Inschrijver) x 400 punten.) Indien de Inschrijver met de laagste prijs na de beoordeling onverhoopt mocht afvallen, dan wordt het onderdeel 'prijs' opnieuw beoordeeld. De Inschrijver met de op een na laagste prijs wordt in dat geval de Inschrijver met de laagste prijs en krijgt het maximale aantal punten toegekend.

De punten worden afgerond op 2 decimalen.

7.4 Procedure

De Opdrachtgever controleert allereerst van iedere Inschrijver of er reden is voor uitsluiting van deelname aan deze Aanbestedingsprocedure. Daartoe toetst de Opdrachtgever of voldaan is aan (1) de voorwaarden aanbidding zoals vermeld in paragraaf 2.10 en (2) het gestelde in hoofdstukken 5 en 6. Als op de Inschrijver geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn en de Inschrijver voldoet aan de minimumeisen, wordt de aanbidding verder beoordeeld op basis van de in dit document (hoofdstuk 7) gestelde (sub)gunningcriteria.

Bepalen economisch meest voordelige inschrijving/beste PKV

De verkregen scores op prijs en kwaliteit worden bij elkaar opgeteld om de totaalscore te berekenen. De inschrijving met de hoogste totaalscore wordt gezien als de economisch meest voordelige inschrijving op basis van PKV. Indien inschrijvingen een gelijke totaalscore kennen dan wordt de rangorde bepaald op basis van de behaalde totaalscore op het onderdeel kwaliteit. Mocht men dezelfde kwaliteitsscore hebben en ook een gelijke prijs hebben geboden, dan geschiedt de keuze door een notariële loting.

8 GEGEVENS

8.1 Algemeen

Vooraf het volgende: Opdrachtnemers dienen er rekening mee te houden dat de gevraagde data uitwisseling in dit hoofdstuk (en wanneer relevant in andere paragrafen) meteen realtime mogelijk moet zijn. Opdrachtgever kan namelijk in de implementatie- of startfase besluiten om realtime beschikbaarheid te vragen en daar een dataportaal voor in te richten of in te huren. Opdrachtnemer richt de databestanden en eigen protocollen zo in dat meteen op realtime kan worden overgeschakeld. Hiervoor zal gezamenlijk een dataprotocol worden ontworpen en vastgesteld.

Algemeen

De Inschrijver en diens eventuele onderaannemers houden zich aan de wetgeving met betrekking tot het registreren en bewaren van gegevens. Hieronder vallen o.a. de bepalingen ten aanzien van de bescherming van persoonsgegevens (zie hiervoor ook paragraaf 4.9 Gegevensbescherming) en de wettelijke bewaartermijnen.

Gebruikers

De Aanbestedende Dienst verstrekt de Opdrachtnemer tenminste de relevante gegevens van de gebruikers die met ingang van 01-01-2024 gebruik kunnen gaan maken van de WMO-Regiotaxi. De Opdrachtnemer gebruikt deze gegevens om het vervoer en de dienstverlening op maat te kunnen bieden. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de registratiemethode Multicard/Mybility. Mybility levert dagelijks updates van de gebruikersgegevens aan de Opdrachtnemer. Die actualiseert daarmee zijn gebruikersbestand zodat reserveringen zo snel mogelijk na een pasverstrekking kunnen plaatsvinden. De gegevens van OV-gebruikers worden door deze gebruikers bij de boeking zelf aan Opdrachtnemer bekend gemaakt, en Opdrachtnemer richt dit zo in dat gegevens van deze OV-gebruikers/vrije reizigers binnen de wettelijke regels ook worden opgeslagen voor boekingsmogelijkheden in de toekomst en voor rapportage.

Nazorg en klanttevredenheid

Met het oog op de rol en de taken van het Servicepunt Regiotaxi Noordoost-Brabant, wenst de Aanbestedende Dienst continu op de hoogte te zijn en te worden gehouden van de realisatie. Voor de uitvoering van de klachtenprocedure moet de Aanbestedende Dienst beschikken over de reservering en realisatiegegevens.

Hiervoor dient de Opdrachtnemer gegevens binnen 48 uur na registratie digitaal te verstrekken aan de Aanbestedende Dienst in de zogenaamde 'comma separated value' (CSV) opmaak. Het betreft historische gegevens met betrekking tot:

- Ingekomen telefoongesprek met betrekking tot de ritten;
- De gereserveerde ritten;
- De geannuleerde ritten;
- De 'No show' ritten;
- De ingekomen meldingen met betrekking tot de ritten;
- De instapgegevens;
- De uitstapgegevens;
- De individuele ritafstanden gemeten over de kortste afstand over weg en/of autoveer;
- Chauffeursnummer.

Incidenten, waarbij letsel, schade of agressie ontstaat tijdens de levering van de dienst meldt de Opdrachtnemer direct per e-mail bij de het Servicepunt Regiotaxi Noordoost-Brabant. Na afwikkeling daarvan verstrekt de Opdrachtnemer per e-mail een digitale tekstuele rapportage van het incident en de afwikkeling daarvan.

8.2 Vervoervraag

Telefoongegevens

Ter beoordeling van de kwaliteit van de bereikbaarheid en de dienstverlening bij reserveringen registreert en bewaart de Opdrachtnemer de gegevens van de telefoongesprekken met de gebruikers die een relatie hebben met het reserveren en het muteren van ritten. Het betreft hierbij, per inkomende call, het inkomende telefoonnummer, het gesprek, de datum en het tijdstip, de wachttijd en de gespreksduur volgens het hierna opgesomde 'format' in de zogenaamde 'comma separated value' (CSV) opmaak de volgende velden:

- Het inkomende telefoonnummer (tekst), (10);
- Datum en tijd (dd-mm-jjjj uu:mm);
- Wachttijd (uu:mm:ss);
- Gespreksduur (uu:mm:ss);
- Het gesprek (geluidsopname in een afspeelbaar format*);

*)De geluidsopname wordt desgevraagd verstrekt aan de Aanbestedende Dienst, indien dit in het belang is van een onderzoek vanwege de klachtenprocedure. Format voorbeelden: Mp3, WAV etc.. De geluidsopnames worden niet langer bewaard dan de maximale doorlooptijd van de klachtenprocedure, inclusief een eventuele geschillenprocedure. De maximale bewaartermijn is 3 kalendermaanden.

Op verzoek van de Aanbestedende Dienst kunnen gedurende de uitvoering van de overeenkomst andere dan hierboven genoemde gegevens worden opgevraagd die vervolgens direct verstrekt dienen te worden door Opdrachtnemer. Bij twijfels over de juistheid van aangeleverde gegevens is de Aanbestedende Dienst gerechtigd om per direct en rechtstreeks inzage te krijgen in de bronbestanden van de Opdrachtnemer.

De reservering

Van alle historische reserveringen dient binnen 48 uur na registratie een digitaal bestand verzonden te worden aan de Aanbestedende Dienst met tenminste de volgende velden en opmaak of een andere nader overeen te komen opmaak:

- Status (tekst), (1), (Onderscheid tussen: Uitgevoerd, Geannuleerd, No Show);
- Uniek ritnummer (tekst), (15) uit systeem hoofdaannemer;
- Ritsoort (tekst) (onderscheid in gebruikersgroep);
- Afgegeven bindend OV advies vrije reiziger;
- Opgevolgd bindend OV advies vrije reiziger;
- Boekingstijdstip (dd-mm-jjjj uu:mm:ss);
- Boekingswijze (tekst), (T/P),(T=telefonisch, P=Taxipoint);
- Pasnummer (tekst),(9)145499999 (dit is een voorbeeld)=vrije reiziger zonder Regiotaxipas;
- Telefoonnummer gebruiker (tekst),(10);
- Rolstoelgebonden (J/N);
- Scootmobiel (J/N);
- Individueel (J/N)
- Taxi (J/N);
- Taxibus (J/N);
- Rolstoelbus (J/N);
- Medisch begeleider (J/N);
- OV begeleider (J/N);
- Hulphond (J/N);
- Auditieve beperking (J/N);
- Visuele beperking (J/N);
- Verstandelijke beperking (J/N);
- Handbagage (J/N);
- Rollator (J/N);
- Looprek (J/N);
- Individueel vervoer (J/N)
- Opbergbare hulpmiddelen (J/N) (o.a. sportrolstoel, zuurstofflessen);
- Rit met vertrektijd (J/N);

- Gevraagde vertrektijd (dd-mm-jjjj uu:mm);
- Rit met gegarandeerde aankomsttijd (J/N);
- Gevraagde aankomsttijd(dd-mm-jjjj uu:mm);
- Herkomstadres (tekst);
- Herkomsthuisnummer (tekst);
- Herkomst aanvullend adres (tekst);
- Herkomstpostcode (tekst), (9999XX);
- Herkomstplaats (tekst);
- Herkomstsynoniem (tekst);
- Bestemmingadres (tekst);
- Bestemminghuisnummer (tekst);
- Bestemmingpostcode (tekst), (9999XX);
- Bestemming aanvullend adres (tekst);
- Bestemmingsplaats (tekst);
- Bestemmingsynoniem (tekst);
- Berekende reistijd (uu:mm:ss);
- Berekende afstand in kilometers (numeriek),(999,9);
- Aantal personen (numeriek),(99);
- Aantal kinderen < 4 jaar (numeriek),(9);
- Totale gebruikersbijdrage (numeriek),(999,99);
- Pas doorhalen bij instap (dd-mm-jjjj uu:mm);
- Pas doorhalen bij uitstap (dd-mm-jjjj uu:mm).

Op verzoek van de Aanbestedende Dienst kunnen gedurende de uitvoering van de overeenkomst andere dan hierboven genoemde gegevens worden opgevraagd die vervolgens direct verstrekt dienen te worden door Opdrachtnemer. Bij twijfels over de juistheid van aangeleverde gegevens is Aanbestedende Dienst gerechtigd om per direct en rechtstreeks inzage te krijgen in de bronbestanden van de Opdrachtnemer.

Meldingen

De Opdrachtnemer registreert alle meldingen met betrekking tot de dienst en onderscheidt deze op basis van het unieke ritnummer van de ritten. Meldingen worden gecategoriseerd. De melding onderscheidt zich van een klacht doordat de melding tot bijsturing kan leiden vóór de uitvoering. Een klacht vindt plaats nadat de dienst(verlening) is beëindigd of niet heeft plaatsgevonden. Per individuele gebruikersrit levert de Opdrachtnemer binnen 48 uur na registratie de Aanbestedende Dienst van alle daaraan gerelateerde meldingen de volgende gegevens:

- Uniek ritnummer (tekst), (15) uit systeem hoofdaannemer;
- Pasnummer (tekst), (9);
- Registratie (dd-mm-jjjj uu: mm);
- Categorie (tekst):
 - Taxi niet gekomen;
 - Taxi te vroeg;
 - Taxi te laat;
 - Verkeerd voertuig;
 - Voertuig niet toegankelijk;
 - Onvoldoende zitplaats;
 - Passagier niet gevonden;
 - Passagier wil niet mee;
 - Geen medische begeleiding aanwezig;
 - Teveel bagage;
 - Geen pas beschikbaar;
 - Pas onbruikbaar;
 - Pas onleesbaar;
 - Rolstoel niet vastzetbaar;
 - Scootmobiel niet vastzetbaar;
 - Passagier wilde scootmobiel niet verlaten;
 - Geen hoofdsteun op rolstoel / scootmobiel;
 - Afwijkende bestemming.

- o Beschrijving (Memoveld).

Op verzoek van de Aanbestedende Dienst kunnen gedurende de uitvoering van de overeenkomst andere dan hierboven genoemde gegevens worden opgevraagd die vervolgens direct verstrekt dienen te worden door Opdrachtnemer. Bij twijfels over de juistheid van aangeleverde gegevens is Aanbestedende Dienst gerechtigd om per direct en rechtstreeks inzage te krijgen in de bronbestanden van de Opdrachtnemer.

8.3 De realisatie

Opdrachtnemer verstuurt binnen 48 uur na registratie, de ritgegevens met betrekking tot de in- en uitstaptijden en de afgelegde afstand in kilometers die verband houden met de uitvoering van ritopdrachten direct aan de Aanbestedende Dienst. De gegevens worden met behulp van de vervoerpas geregistreerd.

Indien een gebruiker zonder vervoerpas (anoniem) reist, dan vindt de registratie door handmatige bediening van de registratieterminal in het voertuig plaats. Per individuele gebruikersrit verstrekt de Opdrachtnemer de volgende gegevens:

Uniek ritnummer (tekst),(15)	Uit systeem Opdrachtnemer
Pasnummer (tekst),(9)	Conform verstrekking Aanbestedende Dienst
Belservice uitgevoerd (dd-mm-jjjj uu:mm)	Leeg is niet uitgevoerd
Instap (dd-mm-jjjj uu:mm)	Leeg is niet uitgevoerd
Uitstap (dd-mm-jjjj uu:mm)	Leeg is niet uitgevoerd
Kortste afstand in kilometers over de weg en/of autoveer (numeriek (999,9))	
Vervoerder (tekst)	uitvoerend taxibedrijf (Opdrachtnemer en onderaannemers);
Kenteken voertuig (tekst),(8)	Uitvoerend taxibedrijf dat de opdracht toegewezen heeft gekregen.
Het chauffeursnummer	

Op verzoek van Opdrachtgever kunnen gedurende de uitvoering van de overeenkomst andere dan hierboven genoemde gegevens worden opgevraagd die vervolgens verstrekt dienen te worden door Opdrachtnemer. Bij twijfels over de juistheid van aangeleverde gegevens is Opdrachtgever gerechtigd om per direct en rechtstreeks inzage te krijgen in de bronbestanden van de Opdrachtnemer.

8.4 Rapportage

Ter controle van de factuur en het continue verstrekking proces van gegevens verstrekt de Opdrachtnemer de Aanbestedende Dienst maandelijks, over de voorgaande kalendermaand, de volgende samenvattende rapportages:

- Het aantal uitgevoerde ritten per gebruikersgroep per gemeente voortschrijdend in de tijd;
- Het aantal uitgevoerde individuele ritten per gebruikersgroep voortschrijdend in de tijd;
- Het aantal beladen kilometers per gebruikersgroep voortschrijdend in de tijd;
- De prijs van de declarabele ritten voortschrijdend in de tijd;
- De som van de geïnde eigen bijdragen van de gebruikers in de tijd;
- Het aantal geannuleerde en loze ritten voortschrijdend in de tijd.

Op verzoek van de Opdrachtgever kunnen gedurende de uitvoering van de overeenkomst andere dan hierboven genoemde gegevens worden opgevraagd die vervolgens direct verstrekt dienen te worden door Opdrachtnemer. Bij twijfels over de juistheid van aangeleverde gegevens is Opdrachtgever gerechtigd om per direct en rechtstreeks inzage te krijgen in de bronbestanden van de Opdrachtnemer.

OVERZICHT BIJLAGEN 1 T/M 21 SEPARAAT

Nummer	Naam
Bijlage 1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Bijlage 2	Verklaring van inschrijving
Bijlage 3	Sjabloon Kerncompetentie
Bijlage 4	Aansprakelijkheidsverklaring
Bijlage 5	Opgave prijzen
Bijlage 6	Ruslandverklaring
Bijlage 7	Invulformulier Goed werkgeverschap (G4)
Bijlage 8	Rekentool Extra inzet duurzame voertuigen (G5)
Bijlage 9	Checklist indienen
Bijlage 10	Klachtenprocedure
Bijlage 11	Beleids- en uitvoeringsregels social return gemeente Oss 2022
Bijlage 11 A	Format aanleveren contracten voor Wizzr
Bijlage 12	Bonus-Malusregeling
Bijlage 13	Rittenbakken 2022
Bijlage 14	Conceptovereenkomst
Bijlage 15	Concept Wachtkamerovereenkomst
Bijlage 16	Controleprotocol Regiotaxi Noordoost-Brabant
Bijlage 17	Model verwerkersovereenkomst (concept)
Bijlage 18	Document provincie flexvervoer voor aanbestedingen NO
Bijlage 19	Reserveren en digitale integratie
Bijlage 20	Relatiematrix voor NO
Bijlage 21	Matrix vergoedingen, opslagen e.d.