



Programma van Eisen

Bijlage 7.1 bij Inkoopdocument

Doelgroepenvervoer – Perceel Vervoerloket

Referentie: DGV-202308-Rogplus_MVS

Maassluis-Vlaardingen-Schiedam

Programma van Eisen

1. Algemene eisen van toepassing op de gehele opdracht

Eis	Omschrijving
1. Algemeen	Gevraagd wordt de uitvoering van het Doelgroepenvervoer voor inwoners van de 3 betreffende gemeenten in overeenstemming met hetgeen is beschreven en gevraagd in deel 2 van het inkoopdocument.
2. Wettelijk kader	Op de uitvoering van het vervoer is de Wet personenvervoer 2000 van toepassing. De verplichtingen van de Opdrachtgever vloeien voort uit diverse wetten en is nader vastgelegd in lokale verordeningen. De uitvoering van het vervoer dient te geschieden conform deze verordeningen.
3. Professionele standaard	Opdrachtnemer neemt bij het verlenen van de Dienstverlening de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaard redelijkerwijs aan de Opdrachtnemer mogen worden gesteld. De bij de Opdrachtnemer in dienst zijnde professionals houden zich aan de voor hen geldende beroepscode.
4. Financiële en economische draagkracht	Door het ondertekenen van de 'Uniforme eigen verklaring aanbestedingen' verklaart aanbieder dat hij adequaat verzekerd is (beroeps- en/ of wettelijke aansprakelijkheidsverzekering) voor de uitvoering van de opdracht en dat hij zich, indien de overeenkomst met hem wordt gesloten, gedurende de duur van de uitvoering van de opdracht(en) adequaat verzekerd houdt. Onder adequaat wordt verstaan een aansprakelijkheidsverzekering van € 2.500.000 per gebeurtenis.
5. Technische bekwaamheid	Aanbieder dient referentie(s) aan te leveren op de gevraagde kernwaarden en aan te kunnen tonen dat de aard en het onderwerp van de referentieopdracht vergelijkbaar zijn met onderhavige aanbesteding. Op het opgaveformulier (Bijlage 5 Opgave referenties) dient te worden aangegeven van welke referenties gebruik wordt gemaakt. De eisen waaraan de referenties moeten voldoen staan in het inkoopdocument in Deel 4, pagina 13 en 14.
6. Wettelijke kwaliteitseisen	Opdrachtnemer voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen en –kaders vanuit de Wet personenvervoer 2000.
7. Kwaliteitssysteem	De aanbieder werkt systematisch aan het verbeteren van de kwaliteit en borgt dit door een werkend kwaliteitssysteem dat landelijk en/of internationaal erkend is en gepaard gaat met onafhankelijke toetsing (externe audit). Bij inschrijving en gedurende de looptijd van de te sluiten overeenkomst dient een geldig certificaat van een erkend kwaliteitssysteem te kunnen worden overlegd. Een voorbeeld hiervan is ISO-9001 of gelijkwaardig

8. Kwaliteitscontroles	De Opdrachtnemer dient mee te werken aan kwaliteitscontroles, rechtmatigheidscontroles en eventuele second opinions die Rogplus door haar kwaliteitsteam en/of onafhankelijke deskundigen uit laat voeren. Uitkomsten hiervan worden met de Opdrachtnemer besproken.
9. Verantwoording	Opdrachtnemer stuurt aan Rogplus vóór 1 april van het nieuwe kalenderjaar de definitieve productieverantwoording (model i-sociaaldomein) van het voorgaande kalenderjaar toe, voorzien van een goedkeurende accountantsverklaring. De voorlopige productieverantwoording dient uiterlijk 1 maart van het nieuwe kalenderjaar te worden ingediend.
10. Deskundigheid personeel	Aanbieder draagt zorg voor de inzet van voldoende gekwalificeerd personeel. Dit personeel dient uiteraard te worden beloond volgens de geldende CAO Zorgvervoer en Taxi. De opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de opdracht, waarbij op enigerlei wijze communicatie met opdrachtgever en / of cliënten aan de orde is, werknemers in te zetten die de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen op B1-niveau met een passend vocabulaire.
11. Medewerkers en Cliënten	Medewerkers van Opdrachtnemer hebben respect voor de Cliënt, ongeacht afkomst, cultuur, religie en seksuele geaardheid. Opdrachtnemer staat er voor in dat discriminatie van Cliënten en personeelsleden binnen de organisatie niet plaatsvindt. Dit geldt uiteraard ook bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers.
12. Personeelscontinuïteit	Aanbieder dient er zorg voor te dragen dat de capaciteit en continuïteit van (voldoende geschoold) personeel in overeenstemming is met de gevraagde dienstverlening. Dit geldt ook in vakantieperiodes en bij ziekteverzuim.
13. Privacybeleid	De aanbieder beschikt over een vastgelegd privacybeleid. Dit beleid is door de aanbieder geborgd in de werkprocessen en werknemers zijn hiermee bekend. Elk incident op het gebied van privacy of beveiliging zoals (het vermoeden van) een datalek dient te worden gemeld bij Rogplus.
14. Wet- en regelgeving	Opdrachtnemer conformeert haar werkzaamheden en Ondersteuning aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving, waaronder de gemeentelijke Verordeningen, en gemeentelijke beleidskaders en –regels. In geval van wijzigingen in wet- en/of regelgeving en/of Gemeentelijke beleidskaders anticipeert Opdrachtnemer daar pro-actief op.
15. Social Return On Investment	Rogplus hecht grote waarde aan het creëren van stage-, werkervaringsplaatsen en/of banen voor werkzoekenden, hiervoor is een Bestekbepaling Social Return

	ontwikkeld. Zie hiervoor Bijlage 4. Het toezicht op de uitvoering van deze regeling vindt plaats door Stroomopwaarts MVS.
16. Sturing	De Opdrachtnemer kent de uitgangspunten en werkwijze van Rogplus wat betreft monitoring en sturing.
17. Contactgegevens	Opdrachtnemer heeft een vast aanspreekpunt/contactpersoon voor casusoverstijgende zaken in het contact met Rogplus ten tijde van de uitvoering van de Opdracht. Deze persoon is deskundig en op de hoogte van de gang van zaken binnen de organisatie van Opdrachtnemer.
18. Bereikbaarheid	Opdrachtnemer is telefonisch en digitaal bereikbaar op werkdagen gedurende de operationele uren van het vervoer en tenminste 30 minuten ervoor en erna
19. Geen Russische betrokkenheid	Er is geen sprake van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van deze overeenkomst die de drempels van artikel 5 duodecies van EU Verordening (EU) 833/2014 van 31 juli 2014 betreffende de betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren, zoals gewijzigd bij Verordening 2022/578 van 8 april 2022, overschrijdt.

2. Eisen aan het Vervoerloket

Eis	Omschrijving
20. Algemeen	Het vervoerloket werkt in opdracht van Opdrachtgever en verzorgt de ritaanname, planning, klachtafhandeling, inning van de reizigersbijdrage, beheer van het klantbeheersysteem, capaciteitsforecast en aan- en bijsturing van het vervoer.
21. Gezamenlijke opgave	Opdrachtgever en Opdrachtnemer stellen zich gezamenlijk ten doel de contractperiode te gebruiken om te komen tot een toekomstbestendig vervoersysteem, passend bij de maatschappelijke opgave van gemeenten, de financiële druk op het systeem en de personele opgave van de vervoerders. Het is aannemelijk dat gedurende de contractperiode innovatie wordt uitgetest (pilots) en zo mogelijk uitgerold. Opdrachtnemer stelt hiertoe personele capaciteit voor beschikbaar.
22. Ritaanname en planning	Op basis van een ritaanvraag via telefoon, web portaal, app of andere wijze beoordeelt het vervoerloket welke vervoersmodaliteit het best passende alternatief is gegeven het reizigersprofiel en de ritkenmerken. Dit advies is vrijblijvend en kan afwijken van de uiteindelijke keuze van de reiziger.
23. Planning	

	Wanneer een rit wordt doorgezet aan een van de taxibedrijven uit perceel 2 (vervoercapaciteit) dan zorgt het vervoerloket ervoor dat de planning conform de systeemkenmerken (bijlage 6) kan worden uitgevoerd. Het oplossen van verstoringen in de uitvoering zoals bijvoorbeeld wegafsluitingen of voertuig- of weersomstandigheden zijn de verantwoordelijkheid van het vervoerloket.
24. Aanvullend vervoer	Naast de vervoercapaciteit per taxi, zoals omschreven in de eigenschappen en eisen aan perceel 2, Vervoercapaciteit, is in de MVS-gemeenten ook lokaal aanvullend vervoer actief, zoals Argos Mobiel. Dagelijks en zo nodig vaker wordt door het vervoerloket de beschikbare capaciteit uitgevraagd.
25. Ontwikkelingen aanvullend vervoer	Het is denkbaar dat andere initiatieven ook een onderdeel gaan vormen van de mogelijke vervoersmodaliteiten. Opdrachtgever en het vervoerloket zullen zich beiden inspannen om te beoordelen of deze kunnen worden ingepast in het vervoersysteem. In gezamenlijkheid besluiten Opdrachtgever en vervoerloket wanneer en op welke wijze deze ontwikkelingen kunnen worden ingepast in het vervoersysteem.
26. Routevervoer	Het leerlingen- en jeugdhulpvervoer is tot en met 31 juli 2025 uitgesloten van deze opdracht, maar zal na afloop van dat contract of de verlengopties (maximaal 2 x 12 maanden) wel instromen bij het vervoerloket. De vervoercapaciteit voor route gebonden vervoer zal apart worden ingekocht.
27. Klachtafhandeling	Het vervoerloket is het eerste aanspreekpunt in de afhandeling van klachten. Zij neemt de melding in ontvangst en zorgt voor een adequaat klachtonderzoek bij alle betrokkenen. Uiteindelijk resulteert dit klachtonderzoek in een terugkoppeling aan de klager. Wanneer de klachtafhandeling niet leidt tot een acceptabele uitkomst dan kan de klachtbemiddeling van het team kwaliteit van Rogplus worden ingeroepen. Het klachtenoverzicht vormt onderdeel van de managementrapportage.
28. Reizigersbijdrage	Voor het vraagafhankelijk vervoer is een reizigersbijdrage verschuldigd. De gemeenten stellen deze bijdrage jaarlijks vast in de Verordening Maatschappelijke Ondersteuning. Opdrachtnemer int de reizigersbijdrage namens opdrachtgever en verrekent deze met de factuur. Voor de inning wordt op dit moment gebruik gemaakt van SEPA-machtigingen en in mindere mate reistegoed. Opdrachtgever staat open voor de toepassing van andere inningsmethodieken, uitgezonderd contante geldstromen.
29. Sturing	De Opdrachtnemer kent de uitgangspunten en werkwijze van Rogplus wat betreft monitoring en sturing. De Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) worden door de Opdrachtnemer niet alleen als sturingsinstrument van Rogplus gezien, maar de Opdrachtnemer onderschrijft ook het belang van deze KPI's.
30. Capaciteitsforecast	

4 tot 8 weken van tevoren legt het vervoerloket de waarschijnlijk benodigde capaciteit in diensten vast bij de gecontracteerde vervoerders uit perceel 2. Tussen 27 dagen en 7 dagen voordat een ingeplande dienst wordt uitgevoerd kan maximaal 15% van de ingeplande capaciteit per sub-perceel kosteloos worden teruggegeven aan de gecontracteerde vervoerder. Tussen 6 dagen en 24 uur voor aanvang van een dienst kan de capaciteit worden teruggegeven tegen een vergoeding van 25% van de overeengekomen tarieven. In de laatste 24 uur voor aanvang van een dienst of bij inkorting van een dienst bedraagt de overeengekomen vergoeding 50%.
31. Aan- en bijsturing Indien aanvullende capaciteit benodigd is om te kunnen voldoen aan de vervoersvraag wordt dit in eerste instantie opgelost door eventuele overcapaciteit bij de andere sub-percelen. In tweede instantie wordt extra capaciteit uitgevraagd bij de gecontracteerde partij voor het betreffende sub-perceel. Ten derde wordt bij andere sub-percelen extra capaciteit uitgevraagd. Uiteindelijk kan het vervoerloket ervoor kiezen op de vrije markt capaciteit in te kopen Indien van de laatste optie gebruik gemaakt wordt, dan is de maximale vergoeding gelijk aan 110% van het laagste tarief per sub-perceel.
32. Minimale stiptheid In de spitsuren (vertrek of aankomsttijd valt op ma-vr tussen van 7:00 tot 9:00 en 16:00 tot 18:00) is de stiptheid van het vervoer ten minste 92%. Buiten de spits is dit minimaal 95%. Dit betekent dat 92% respectievelijk 95% van de ingeplande ritten tijdig is opgehaald en uitgevoerd binnen de ophaalmarges. De ophaalmarge bedraagt 10 minuten voor en 10 minuten na het door de reiziger vastgelegde ophaaltijdstip.
33. Maximale reistijd (omrijdtijden) Voor ritten met een geplande directe reistijd van 30 minuten of langer is de maximale reistijd 1,5 keer de directe reistijd. Bij een directe reistijd van 30 minuten of korter bedraagt de omrijdtijd maximaal 15 minuten.
34. Klanttevredenheid Bij een periodiek door het vervoerloket uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek bedraagt de minimale klanttevredenheid een 7,0 op een schaal van 10.
35. Wachtijd telefonische boeking Bij een telefonische boeking van een ritaanvraag bedraagt de maximale wachttijd 120 seconden. De gemiddelde wachttijd per periode van 24 uur is maximaal 60 seconden.
36. Afhandeling klachten Elke ingediende klacht dient binnen 5 werkdagen onderzocht en afgehandeld te zijn.
37. Verdeling vervoercapaciteit De verdeling van het vervoer over de gecontracteerde vervoerders is gelijkwaardig. De afwijking tussen de verschillende sub-percelen bedraagt maximaal 1 x de standaarddeviatie op de gemiddelde ritafstand per inzetuur

38. Aanlevering managementinformatie

Opdrachtnemer stelt tijdig de gevraagde managementinformatie ter beschikking aan Opdrachtgever.

De vervoerder verzorgt maandelijks een managementrapportage waarin in ieder geval de volgende gegevens zijn opgenomen, in een door opdrachtgever te bepalen format:

- + Aantal gebruikers per doelgroep en opdrachtgever en hun gebruik per maand;
- + Overzicht van het totaal aantal uitgevoerde ritten per maand;
- + De gemiddelde lengte per rit;
- + De ontvangen ritbijdragen;
- + Overzicht van ritten naar herkomst en bestemmingsadres;
- + Overzicht van het aantal ritten wat niet op tijd is uitgevoerd;
- + Een overzicht van de (gemiddelde) omrijdtijd per rit;
- + Aantal ritaanvragen wat binnen de gestelde eisen in behandeling is genomen;
- + Incidenten / calamiteiten tijdens het vervoer, zoals ongevallen met voertuigen en/of passagiers, conform de landelijk afgesproken methode en de gevolgen hiervan voor klanten in het voertuig, dan wel nog op te halen klanten;
- + Overzicht van klachten, uitgevoerde acties en de status van afhandeling per klacht.

3. Administratieve eisen.

Eis	Omschrijving
39. Algemeen	De primaire verantwoordelijkheid voor een sluitende administratie ligt bij het vervoerloket. Hiertoe beheert het vervoerloket een systeem of een geheel van samenhangende systemen waarmee Opdrachtgever, Vervoerders en reizigers bediend worden in hun informatiebehoefte.
40. Klantbeheersysteem	Opdrachtnemer ontwikkelt en beheert namens Opdrachtgever het klantbeheersysteem. Alle data die hierin wordt opgeslagen is of wordt eigendom van Opdrachtgever. Wanneer na afloop van de overeenkomst aan een andere Opdrachtnemer wordt gegund, stelt Opdrachtnemer de data ter beschikking aan de opvolgende Opdrachtnemer. Gedurende de uitvoering van de overeenkomst is Opdrachtnemer belast met het beheer van het klantbeheersysteem. Dit beheer omvat gebruikersbeheer met bijbehorend autorisatiebeheer, gegevensintegriteit, logging en een adequaat back-up en restorebeleid. In het klantbeheersysteem worden door Opdrachtgever de reizigersprofielen geregistreerd. De reizigersprofielen bestaan in basis uit de gecodeerde kenmerken uit het CROW Woordenboek Reizigerskenmerken. Geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever kunnen reizigersprofielen herzien wanneer is vastgesteld dat gewijzigde omstandigheden leiden tot een wijziging van het

	reizigersprofiel. Op basis van het reizigersprofiel genereert de Opdrachtnemer per rit een vrijblijvend reisadvies.
41. Vervoerspas	Inwoners van wie een reizigersprofiel is vastgelegd, ontvangen vanuit het vervoerloket een vervoerspas met daarop de contactgegevens van het vervoerloket en een uniek pasnummer. De eerste 3 cijfers van het pasnummer bepalen namens welke gemeente de pas wordt verstrekt. De opdrachtgevende gemeente is bepalend voor de allocatie van de te factureren kosten. Bij aanvang van de opdracht is elke geïndiceerde reiziger al in bezit van een dergelijke pas. De kosten voor het aanmaken van een nieuwe, vervangende of duplicaatpas worden gedragen door Opdrachtgever op basis van de opgegeven tarieven. (bijlage 8)
42. Ritaanvragen	Het vervoerloket neemt de ritaanvragen aan en brengt vrijblijvend advies uit over de best passende vervoersmodaliteit voor de aangevraagde rit, rekening houdend met het reizigersprofiel en de ritkenmerken, in relatie tot de uiteindelijke kosten voor de opdrachtgever, in relatie tot de beschikbare capaciteit. Dit advies wordt vastgelegd, evenals de door de reiziger uiteindelijk gebruikte vervoersmodaliteit
43. Ritopdrachtsysteem	Het vervoerloket heeft een real-time koppeling met de Boordcomputer Taxi (BCT). Alle relevante gegevens uit de BCT worden door het vervoerloket verzameld en opgeslagen.
44. Facturatie	Het vervoerloket stelt op basis van de uitgevoerde planning uiterlijk op de eerste vrijdag na afloop van de kalendermaand een factuurbijlage op aan de capaciteitsvervoerders door middel van reverse billing. Tegelijkertijd deelt het vervoerloket deze bijlage met Opdrachtgever. Vervoerder factureert op basis van de verstrekte factuurbijlage aan Opdrachtgever. Het vervoerloket factureert maandelijks de vaste en variabele vergoeding minus de door het Vervoerloket in rekening gebrachte Reizigersbijdragen aan Opdrachtgever
45. Termijn	Voor de betaling van de facturen geldt een betaaltermijn van 30 dagen. De facturen dienen te worden aangemaakt en verzonden uiterlijk op de tweede vrijdag na afloop van de kalendermaand.
46. Controle en verantwoording	De vervoerder dient binnen 10 werkdagen na verzending van de factuur eventuele onjuistheden te reclameren. Terechte reclames worden in een aanvullende factuur verrekend.

4. Eisen aan informatieveiligheid en privacy

Eis	Omschrijving
47. Algemeen	

De door Opdrachtgever, Vervoerloket en capaciteitsleveranciers verstrekte en gevraagde gegevens kunnen privacygevoelige informatie bevatten. Rogplus voldoet aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en stelt op basis van de baseline eisen aan de gebruikers en bewerkers van deze informatie.

48. Beveiligde communicatie

In principe wordt altijd gebruik gemaakt van beveiligde schriftelijke communicatie tussen de ketenpartijen. Tussen het vervoerloket en de vervoerder loopt de primaire communicatie via de BCT, secundair via de telefoon. Indien gebruik wordt gemaakt van andere kanalen zoals e-mail of een web portaal dan dient dit beveiligd en traceerbaar te gebeuren.

Tussen opdrachtgever en het vervoerloket loopt de primaire informatie-uitwisseling via een web portaal. Ongeveer 15 tot 20 medewerkers van Opdrachtgever moeten hier toegang toe krijgen om het primaire proces te kunnen uitvoeren of om secundaire processen zoals contactmanagement, kwaliteitscontrole, betalingen of analyses te kunnen uitvoeren. Er wordt in de loop van het contract onderzocht of een i-standaard (iWmo of gelijkwaardig) gebruikt kan worden voor de beveiligde gegevensuitwisseling.

Einde van dit document. Dit document bevat 9 pagina's.