



Programma van Eisen

Bijlage 7.2 bij Inkoopdocument

Doelgroepenvervoer – Perceel Vervoercapaciteit

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.	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.
10.	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.
11.	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.
12.	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.
13.	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.
14.	Sturing De Opdrachtnemer kent de uitgangspunten en werkwijze van Rogplus wat betreft monitoring en sturing.
15.	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.
16.	Bereikbaarheid Opdrachtnemer is bereikbaar voor medewerkers van het Vervoerloket gedurende de operationele uren van het vervoer.. De operationele uren zijn van 7:00 uur in de ochtend tot 24:00 uur.

2. Eisen aan chauffeurs en voertuigen

Eis	Omschrijving
17. TX-keur	Alle partijen die ingezet worden bij de uitvoering van de opdracht, inclusief eventuele onderaannemers en combinanten dienen gedurende de aanbesteding, implementatie en uitvoering van de opdracht in het bezit te zijn van een geldig TX-keurmerk.
18. Opdracht en capaciteit	De Opdrachtnemer stelt de door het vervoerloket gevraagde vervoerscapaciteit (voertuig en chauffeur) beschikbaar en rijdt met het juiste materieel en personeel de ritten op de door het vervoerloket gevraagde tijd en plaats volgens de door het vervoerloket aangegeven spelregels.
19. Aansturing	De voertuigen van de opdrachtnemers worden altijd direct – en zonder tussenkomst van een centrale van de Opdrachtnemer zelf – via datacommunicatie aangestuurd door het vervoerloket. Gedurende een dienst zet het vervoerloket het voertuig mogelijk in voor verschillende reizigersgroepen. De Opdrachtnemer kan de inzet van de voertuigen niet beïnvloeden gedurende de tijd dat de voertuigen beschikbaar worden gesteld aan het vervoerloket. Er kunnen geen combinaties worden gemaakt met vervoer uit een eigen centrale. De opdrachtnemer mag voor of na de overeengekomen dienst(deel) het voertuig gebruiken voor ander vervoer
20. Personeel	Alle betrokkenen bij de uitvoering van de opdracht zijn op de hoogte van de voor hen relevante onderdelen van de Programma's van Eisen. Dit geldt ook voor de betrokken personeelsleden van eventuele onderaannemers.
21. Onderaannemerschap	Het is in principe toegestaan om onderaannemers in te zetten voor de uitvoering van (delen van) de opdracht. Voor onderaannemers gelden dezelfde kwaliteitseisen als die aan de Opdrachtnemer (hoofdaannemer) worden gesteld. Ook voor in te zetten zelfstandigen zonder personeel gelden deze kwaliteitseisen. De inzet van een onderaannemer dient altijd voorafgaand aan de inzet te worden gemeld aan Rogplus. De tarieven of vergoedingen welke aan onderaannemers worden betaald dienen in verhouding te staan tot de geleverde prestatie en dienen te voldoen aan de AMvB reële prijs Wmo 2015.
22. Uitvoering – De chauffeur:	• Meldt zich via de BCT aan bij aanvang van de dienst en meldt zich af bij het einde van de dienst volgens de planning gevraagde tijden. • Volgt de instructies van de centralist van het vervoerloket te allen tijde op. • Rijdt de ritten/routes volgens de ritplanning van het vervoerloket. • Voert de ritten tijdig – binnen de toegestane marges rondom het ophalen en afzetten van de reiziger – uit en levert een positieve bijdrage aan het realiseren van een goede stiptheid en reiservaring.

- Geeft per reiziger de in- en uitstap aan via de boordcomputer.
- Neemt op aanwijzing van het vervoerloket pauzes en rijdt naar de aangegeven pauze-plaats.
- Is telefonisch bereikbaar en kan handsfree bellen via een ingebouwde belfunctie in de BCT.
- Neemt zo snel mogelijk telefonisch contact op met het vervoerloket als het voertuig buiten bereik is (geraakt) van datacommunicatie.
- Neemt zelf geen mutaties en/of ritopdrachten in behandeling, maar verwijst de aangever door naar het vervoerloket.
- Is telefonisch bereikbaar op een telefoonnummer dat de opdrachtnemer aan het vervoerloket doorgeeft.
- Draagt zorg voor het tijdig activeren van de (warme) terugbelservice, waarbij de reiziger vanuit het voertuig gemeld wordt dat het voertuig binnen korte tijd voorrijdt. De chauffeur dient, tussen de 5 en 10 minuten voor het voertuig bij de reiziger arriveert, de terugbelservice 'warm' uit te voeren, waarbij live spraakcontact plaatsvindt tussen chauffeur en reiziger. Als de reiziger niet opneemt probeert de chauffeur na 3 tot 5 minuten de reiziger opnieuw te bereiken.
- Brengt het vervoerloket onverwijld op de hoogte bij verstoringen in het vervoer.
- Meldt het niet-aanwezig zijn van een reiziger aan het vervoerloket. Als een ouder/verzorger/reiziger een rit ter plaatse afmeldt bij de chauffeur dan meldt de chauffeur deze loos via de boordcomputer. In alle andere gevallen mag de chauffeur een rit alleen in opdracht van het vervoerloket loosmelden.
- Stelt bij problemen, waardoor vertraging tijdens de rit ontstaat, direct het vervoerloket op de hoogte.
- Meldt misdragingen van cliënten/passagiers direct bij het vervoerloket.
- Signaleert relevante elementen in de rituitvoering en/of bijzonderheden bij reizigers die bijdragen tot een kwaliteitsverbetering van het vervoer en geeft deze door aan het vervoerloket.
- Neemt bij onduidelijkheid of twijfel proactief contact op met het vervoerloket.

23. Chauffeuseisen

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.

Het in te zetten personeel is op de hoogte van veiligheidsmaatregelen zoals bijvoorbeeld de code VVR en gedraagt zich ook conform deze voorwaarden

Aan elke chauffeur worden de volgende eisen gesteld.

De chauffeur:

- Voldoet aan de wettelijke eisen voor taxichauffeur

- Is in het bezit van de beperkte chauffeurskaart of volledige chauffeurskaart BCT.
- Beschikt aantoonbaar over (actuele) kennis (door ervaring of door een door de opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de reizigersgroepen. Bij voorkeur door middel van de bedrijfstraining Leerlingenvervoer vanuit Sociaal Fonds Mobiliteit, door het behalen van het aanvullende CVV-diploma doelgroepenvervoer of door het succesvol afronden van een gelijkwaardige cursus/ opleiding met betrekking tot de omgang met de reizigersgroepen.
- Dient na een redelijke inwerkperiode de cursus Contractvervoer van SFM, met goed gevolg te hebben afgerond.
- Neemt deel aan specifieke trainingen of bijeenkomsten die georganiseerd worden. De (personele)kosten van het bijwonen zijn voor de opdrachtnemer.
- Kent, herkent en kan op een verantwoorde wijze omgaan met de diverse (gedrags)beperkingen en ziektebeelden van de reizigersgroepen. • Heeft – aantoonbaar door de opdrachtnemer – met goed gevolg een training gevolgd van Het Nieuwe Rijden en past dit toe in de dagelijkse praktijk.
- Is op de hoogte van (interne) protocollen en gemaakte (uitvoerings)afspraken binnen onderhavige opdrachten en leeft deze na
- Zorgt voor basale lokale bekendheid en kennis van het stratenplan en de belangrijkste bestemmingen in het gebied, zoals scholen, ziekenhuizen en instellingen.
- Heeft kennis van het gebruik van routeplan-apparatuur in de voertuigen en past deze toe.
- Kent alle mogelijkheden van de boordcomputer en bedient deze op de juiste wijze.
- Heeft een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal, tenminste B1.
- Heeft voldoende kennis van het schrijven van de Nederlandse taal zodat begrijpelijke rapportage mogelijk is
- Is in het bezit van een geldig certificaat levensreddend handelen, EHBO-diploma of gelijkwaardig. Op verzoek dienen certificaten te worden overhandigd aan de gemeenten (inclusief het bewijs van de meest recente herhalingscursus).
- Is op de hoogte van het gebruik van het Taxipaspoort en dient hieraan samen met de opdrachtnemer actief medewerking te verlenen (zoals het informeren van ouders/verzorgers over het bestaan ervan en het gebruiken/inzien van het Taxipaspoort in noodzakelijke situaties).
- Heeft voldoende instructie ontvangen om met (nood)situaties, die met het specifieke karakter van de doelgroep verband houden, te kunnen omgaan.
- Dient aanwezig te zijn bij chauffeursbijeenkomsten (gedurende de contractperiode) en bij een voorlichtingsbijeenkomst (tijdens de implementatie). De opdrachtnemer ontvangt een vergoeding voor aanwezigheid bij de bijeenkomsten (zie paragraaf 7.4).

24. Overgang personeel

Opdrachtgever vindt het behoud van de betrokken chauffeurs erg belangrijk. De over te nemen chauffeurs vanuit de OPOV-regeling dienen per 1 augustus 2023 in dienst te zijn bij de Opdrachtnemer.

25. Voertuigen

In deze opdracht worden 2 typen voertuigen beschikbaar gesteld:

- + Taxi/personenauto (tot 8 passagiers, maximaal 1 rolstoelplaats)
 - Biedt achterin voldoende beenruimte voor volwassen passagiers.
 - Bij voertuigen welke zijn ingericht voor 4 passagiers worden er maximaal 3 gebruikt.
 - Is maximaal 186 cm hoog.
- + Rolstoeltaxibus (1 tot 4 rolstoelplaatsen tot een maximum van 8 passagiers)
 - Heeft maximaal 4 tot 8 (flexibele) zitplaatsen voor passagiers
 - Is voorzien van een rolstoel toegankelijke inrichting.
 - Heeft tenminste één rolstoelplaats
 - De rolstoelplaats voldoet aan de code VVR
 - De rolstoelplaats wordt bereikt door twee openslaande achterdeuren en een lift, eventueel met knielsysteem, van minimaal 900 mm breed, waarmee het in- of uitrijden van een rolstoel ergonomisch verantwoord kan plaatsvinden.
 - De volgende minimale maatvoering is vereist:
 - breedte deuropening tenminste 900 mm
 - hoogte deuropening tenminste 1700 mm
 - looppad tenminste 500 mm
 - doorgangshoogte tenminste 1800 mm
 - stoelhoogte tenminste 400-500 mm
 - afstand stoel-stoel tenminste 650 mm
 - oppervlak rolstoelplaats tenminste 1500X900 mm
 - vloer geen niveauverschil

3. Administratieve eisen.

Eis	Omschrijving
26. 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.
27. 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.
28. Facturatie	Het vervoerloket stelt op basis van de uitgevoerde planning een factuurbijlage op aan de capaciteitsvervoerders door middel van reverse billing. Vervoerder factureert vervolgens conform deze factuurbijlage aan Opdrachtgever.
29. Termijn	Voor de betaling van de facturen geldt een maximale betaaltermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur.

30. Controle en verantwoording

De vervoerder dient binnen 10 werkdagen na verzending van de factuurbijlage eventuele onjuistheden te reclameren bij het Vervoerloket. Terechte reclames worden in een aanvullende factuur verrekend.

4. Eisen aan informatieveiligheid en privacy

Eis	Omschrijving
31. 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.
32. 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 8 pagina's.