

Programma van Eisen

Personenvervoer op maat

Versie: 1.0



ALGEMEEN		
Nr.	Aspect	Eis
Eis 01	Algemeen	Personenvervoer op maat betreft het vervoer van Deelnemers op vastgelegde ophaal- en brengtijden van de huisadressen naar de betreffende werklocaties van SWB/Gildebor en eventueel tijdelijke toekomstige werklocaties en naar andere objectplaatsen zoals werken op locatie van klanten van SWB en vice versa. Deze medewerkers hebben altijd een medische indicatie. Personenvervoer op maat is voor de medewerker voor langere periode of structureel.
Eis 02	Algemeen	De te vervoeren deelnemers zijn woonachtig binnen het verzorgingsgebied van Opdrachtgever of tot maximaal 20 kilometer buiten de gemeentegrenzen.
Eis 03	Algemeen	Incidenteel Personenvervoer betreft het vervoer van medewerkers van Opdrachtgever die voor kortere tijd recht hebben op door Opdrachtgever geregeld woon-werkvervoer. Dit zijn "tijdelijke Deelnemers".
Eis 04	Algemeen	De Opdrachtnemer handelt bij de organisatie en uitvoering van het vervoer conform de voorgeschreven wetten, verordeningen, besluiten, maatregelen en voorschriften die door de rijksoverheid, de provinciale- en gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe aangewezen organen zijn vastgesteld ten aanzien van het vervoer van personen en beschikt over alle vereiste vergunningen.
COMMUNICATIE		
Nr.	Aspect	Eis
Eis 05	Communicatie	De wijze waarop de communicatie moet verlopen tijdens de uitvoering van de dienstverlening staat in dit Programma van Eisen beschreven. De communicatie over de totale uitvoering van de opdracht staat beschreven in de Overeenkomst.
Eis 06	Communicatie	Opdrachtgever benoemt één of meerdere personen die bevoegd zijn tot het geven van opdrachten voor het Personenvervoer op maat en tot het doorvoeren van wijzigingen in het te vervoeren aantal

Versie 1.0

		(tijdelijke) Deelnemers. Alleen deze personen zijn bevoegd tot het verstrekken van opdrachten voor Incidenteel vervoer. Uitsluitend schriftelijke, of schriftelijk bevestigde, opdrachten door bevoegde personen kunnen worden gefactureerd.
Eis 07	Communicatie	Opdrachtnemer stelt een contactpersoon met diens telefoonnummer beschikbaar voor het afstemmen van alle dagelijkse zaken die van belang zijn voor het uitvoeren van de opdracht.
Eis 08	Communicatie	Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenbehandeling om Opdrachtgever uiterlijk binnen drie werkdagen over de oorzaken van de klachten en de genomen maatregelen te informeren.
AANTALLEN DEELNEMERS		
Nr.	Aspect	Eis
Eis 09	Aantallen Deelnemers	Bij de start van de Opdracht zijn er 38 Deelnemers te vervoeren. Op basis van vervoersaantallen van de afgelopen jaren komen er continue tussen de 30 en de 46 Deelnemers voor Personenvervoer op Maat in aanmerking. Hierop dient de inschrijfprijs te zijn berekend.
Eis 10	Aantallen Deelnemers	Incidenteel vervoer wordt afgerekend op basis van de kilometervergoeding die hiervoor staat. Er worden geen voorrijkosten of een starttarief per rit in rekening gebracht.
Eis 11	Aantallen Deelnemers	De wijze waarop het Personenvervoer van het aantal (tijdelijk) Deelnemers wordt afgerekend staat omschreven in de Overeenkomst.
Eis 12	Aantallen Deelnemers	Er wordt bij aanbesteding een geanonimiseerde lijst met Deelnemers beschikbaar gesteld. Deze lijst wordt verondersteld representatief te zijn wat betreft aantallen, beperkingen, geografische spreiding en werktijden. Op basis van deze lijst zijn de inschrijfprijzen vormgegeven.
TIJDEN		
Nr.	Aspect	Eis
Eis 13	Tijden	De werktijden van de Deelnemers zijn, maandag t/m vrijdag: Van 08:00 tot 16:30 uur of Van 07:30 tot 16:00 uur of Van 08:00 tot 12:00 uur of Van 08:00 tot 14:00 uur
Eis 14	Tijden	De werktijden van tijdelijke Deelnemers kunnen afwijken.
Eis 15	Tijden	Voor het Personenvervoer geldt dat de (tijdelijke) Deelnemers niet eerder dan 20 minuten en niet later dan 5 minuten voor de aanvang van de werktijd op de locatie worden gebracht. Een (tijdelijk) Deelnemer mag niet later dan 10 minuten na het einde van de werktijd bij een locatie worden opgehaald
Eis 16	Tijden	Ritten van Deelnemers en tijdelijke Deelnemers dienen zoveel mogelijk te worden gecombineerd. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer dienen zich daarvoor in te spannen.
Eis 17	Tijden	De maximale reistijd voor iedere (tijdelijke) Deelnemer is 60 minuten enkele reis.

KWALITEITSZORG		
Nr.	Aspect	Eis
Eis 18	Kwaliteitszorg	De chauffeurs van Opdrachtnemer dienen te voldoen aan de bij toepasselijke wetgeving gestelde en te stellen eisen voor het vervoer per 9-persoonsbusje (chauffeur en 8 passagiers), taxi en rolstoelbus en te handelen conform relevante voorschriften
Eis 19	Kwaliteitszorg	Opdrachtnemer is verplicht chauffeurs in te zetten conform de bepalingen rij- en rusttijden in de toepasselijke rijtijdenwetgeving.
Eis 20	Kwaliteitszorg	De Opdrachtnemer dient, per route, zoveel mogelijk een vaste chauffeur in te zetten zodat de contacten tussen de chauffeur en de Deelnemers optimaal zijn.
Eis 21	Kwaliteitszorg	De Opdrachtnemer moet, op verzoek van de Opdrachtgever, van alle in te zetten/ingezette chauffeurs een VOG (Verklaring Omtrent Gedrag), passend bij de aard van de uit te voeren diensten, kunnen overleggen.
Eis 22	Kwaliteitszorg	De chauffeurs van Opdrachtnemer dienen te beschikken over een geldige chauffeurspas en eventuele aanvullende benodigde rijvaardigheidsbewijzen.
Eis 23	Kwaliteitszorg	Opdrachtnemer dient op dagen dat het Personenvervoer operationeel is, bereikbaar te zijn vanaf een half uur voordat de eerste Deelnemer wordt opgehaald bij het huisadres tot een half uur nadat de laatste Deelnemer op het huisadres is afgezet. Er dient bij de Opdrachtnemer gedurende genoemde periode personele bezetting aanwezig te zijn. Op de overige uren kan volstaan worden met een antwoordapparaat.
HOUDING EN GEDRAG OP DE TAXI		
Nr.	Aspect	Eis
Eis 24	Houding en gedrag op de taxi	De chauffeur is tijdens zijn werkzaamheden vrij van alcohol, verdovende en andere rijgedrag beïnvloedende middelen.
Eis 25	Houding en gedrag op de taxi	Voor zowel de (tijdelijke) Deelnemers als voor de chauffeur geldt dat: • Er niet wordt gerookt in de taxi, ook geen e-sigaretten • Er niet wordt gegeten of gedronken in de taxi
Eis 26	Houding en gedrag op de taxi	Voor de chauffeurs geldt dat: • Deze de Nederlandse taal voldoende beheersen om op een goede manier de werkzaamheden te kunnen verrichten. • Deze toezien op naleven van het rookverbod • En dat deze zorg draagt voor orde en rust in de voertuigen en geen schade ontstaat aan personen en/of goederen

		• Deze de sleutels uit het contactslot haalt bij het verlaten van het vervoermiddel. • Deze erop toeziet dat alleen (tijdelijk) Deelnemers meerijden en geen andere passagiers. • Deze zich correct gedragen ten opzichte van de (tijdelijke) Deelnemers.
DE TAXI		
Nr.	Aspect	Eis
Eis 27	De taxi	Het gebruikte middel van vervoer is goed geschikt voor het vervoeren van personen met lichamelijke en/of geestelijke beperkingen. Ook beperkingen zoals een rolstoel of een hulphond kunnen aan de orde zijn.
Eis 28	De taxi	Opdrachtnemer draagt zorg voor het Personenvervoer op maat van SWB Midden Twente uitsluitend met vervoermiddelen die voldoen aan de eisen zoals die bij of krachtens toepasselijke wetgeving zijn of zullen worden gesteld. Tevens dienen de vervoermiddelen, en de met het oog op het vervoer van gehandicapte Deelnemers aangebrachte voorzieningen, te zijn goedgekeurd door de Rijksdienst voor het wegverkeer.
Eis 29	De taxi	Ten minste 40% van de voor de dienstverlening ingezette taxi's is emissievrij. In jaar 1 van de overeenkomst geldt dat ten minste 40% van de ingezette taxi's een uitstoot van ≤50 gram CO2 p/km. Indien Leverancier bij inschrijving, via het "formulier Kwaliteit" een hoger percentage heeft opgegeven, dan is dit de eis waaraan moet worden voldaan. Het eerste jaar wordt daarmee gezien als een overgangsjaar om het doen van investeringen in emissievrije voertuigen mogelijk te maken.
Eis 30	De taxi	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanleveren van de informatie om aan te tonen wat het percentage ingezette emissievrije voertuigen is op deze opdracht. Bij aanvang van de opdracht wordt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen wat de exacte wijze is waarop deze rapportage wordt uitgevoerd.
Eis 31	De taxi	De voor de dienstverlening ingezette taxi's zijn in technisch goede staat. Hebben een representatief uiterlijk en zijn schadevrij.
Eis 32	De taxi	De taxi's zijn voorzien van een compleet ingerichte EHBO-trommel en een in goede staat verkerende goedgekeurde brandblusser of blusdeken.
Eis 33	De taxi	De taxi's zijn in de winterperiode voorzien van winterbanden of all-season (elk weertype) banden.
Eis 34	De taxi	In de taxi's is wettelijk goedgekeurde communicatie- apparatuur aanwezig;
Eis 35	De taxi	In de taxi's is per zitplaats, indien van toepassing, een goedgekeurde veiligheidsgordel aanwezig;
DE CHAUFFEUR		
Nr.	Aspect	Eis
Eis 36	De chauffeur	De chauffeur beschikt over de juiste vaardigheden om met de (tijdelijk) Deelnemers en hun eventuele beperkingen om te gaan.

Eis 37	De chauffeur	De chauffeurs van Opdrachtnemer dienen in het bezit zijn van een geldig EHBO-diploma of daarmee overeenkomend diploma of certificaat.
Eis 38	De chauffeur	De chauffeur dient goede kennis te hebben van wegen en straten binnen het vervoersgebied;
Eis 39	De chauffeur	De chauffeurs de contactpersoon van Opdrachtgever waarschuwen bij een vertraging groter dan 10 minuten.
Eis 40	De chauffeur	De chauffeurs helpen, indien nodig (tijdelijke) Deelnemers met het in en uit de taxi komen.
Eis 41	De chauffeur	De chauffeurs toezien op het gebruik van de veiligheidsgordels en pas gaan rijden als alle passagiers zitten en de gordel om hebben.
Eis 42	De chauffeur	De chauffeurs rijden veilig, bedachtzaam en met oog voor de passagiers
Eis 43	De chauffeur	De chauffeurs dienen op aangegeven opstapparkerplaatsen te parkeren en niet op gereserveerde parkeervakken of bushaltes.
Eis 44	De chauffeur	De chauffeur zal, indien zich tijdens het Personenvervoer incidenten voordoen, deze onmiddellijk aan de contactpersoon van Opdrachtgever melden.
AVG		
Nr.	Aspect	Eis
Eis 45	AVG	Er zal een verwerkersovereenkomst (AVG) worden aangegaan met Opdrachtgever. De overeenkomst zal bij aanvang van de dienstverlening door partijen moeten zijn ondertekent. Het volledige adressenbestand met alle gegevens die noodzakelijk zijn voor het goed kunnen uitvoeren van de dienst zullen na ondertekening worden overlegd.