

Bijlage 1 Programma van eisen

1.1	Beleid en ontwikkelingen	3
1.1.1	Van zones naar kilometer	3
1.1.2	Individueel vervoer	3
1.1.3	Indicatie en beleid	3
1.1.4	Ontwikkelingen openbaar vervoer	3
1.1.5	Vergrijzing	3
1.2	Klanten	4
1.2.1	Reizigersgroepen	4
1.2.2	Oneigenlijk gebruik	4
1.2.3	Indicaties	4
1.2.3.1	Starttarief en opslag voor speciale indicatieritten	4
1.2.4	Medische begeleiding	5
1.2.5	Sociale begeleider	5
1.2.6	Kilometer budget	5
1.2.7	OV begeleiderskaart	6
1.2.8	Dieren	6
1.2.9	Hulpmiddelen	6
1.2.10	Kinderen	7
1.2.11	Wmo vervoerspas	7
1.2.12	Gegevens pashouder	8
1.2.13	Communicatie met klant	8
1.2.14	Communicatie-activiteiten algemeen	9
1.2.15	Communicatie bij incasseren van ritbijdragen	9
1.3	Vervoergebied en reismogelijkheden	9
1.3.1	Vervoergebied	9
1.3.2	Ritten langer dan 25 km	9
1.3.3	Puntbestemming	10
1.4	Uitvoering van het vervoer	10
1.4.1	Operationele uren	10
1.4.2	Vooraanmeldingstijden en ritreservering	11
1.4.3	App	11
1.4.4	Ritten reserveren op ophaaltijd	11
1.4.5	Reserveren prioriteitsritten	12
1.4.6	Reserveren op aankomsttijd (met aankomst garantie)	12
1.4.7	Overig	12
1.4.8	Rit annuleren	13
1.4.9	Omrijtijden	13

1.4.10	Terugbelservice	13
1.4.11	Gereed zijn voor vertrek	13
1.4.12	Bindend OV-advies OV-reizigers.....	13
1.4.13	Korte beschrijving van de ov-producten in de periode van 1 januari 2024 tot 13 december 2026.....	15
1.4.14	Hub-halte taxi vanaf 13 december 2026.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.4.15	Eisen aan de centrale	16
1.4.16	Betalingen	17
1.4.17	Vervoerbewijs	17
1.4.18	Tariefswijzigingen eigen bijdrage.....	18
1.5	Eisen personeel	18
1.5.1	Kwaliteitseisen chauffeurs	18
1.5.2	Dienstverlening door de chauffeur.....	19
1.5.3	Kennis over de doelgroep en omgang met de doelgroep	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.5.4	Kwaliteitseisen overig personeel	19
1.6	Materieel	19
1.6.1	Algemene voertuigeisen	19
1.6.2	Audit.....	21
1.6.3	Zero emissie	21
1.7	Overleg, klachten en consumentenoverleg	21
1.7.1	Overleg	21
1.7.2	Klachtenregeling	21
1.7.3	Klachten	21
1.7.4	Meldingen	22
1.7.5	Klanttevredenheid.....	22
1.8	Data/ICT/rapportage	22
1.8.1	Dataprotocol	23
1.8.2	Ritdata	23
1.8.3	ICT	24
1.8.4	Rapportage	25
1.9	Facturering en betaling	25
1.9.1	Prijsindexatie	25
1.9.2	Prijs.....	26
1.9.3	Basisvergoeding per declarabele kilometer	26
1.9.4	Declarabele kilometers	26
1.10	Verkoopopbrengsten en accountantsverklaring	27
1.11	Implementatie plan	27

1.1 Beleid en ontwikkelingen

Nieuw beleid en ontwikkelingen kunnen leiden tot een verandering van het vervoervolume. Maar ook onvoorziene omstandigheden zoals de Coronapandemie kunnen leiden tot een verandering van het vervoervolume. Dat is de reden dat we nu ervoor kiezen om een vast bedrag per jaar te betalen aangevuld met een vaste vergoeding per declarabele reiskilometer.

1.1.1 Van zones naar kilometer

Vanaf 1 januari 2024 gaan we voor het eerst over van zones naar kilometers.

1.1.2 Individueel vervoer

Vanaf 1 januari 2024 voegen we het individueel vervoer toe aan het contract. Voorheen werd dit uitgevoerd in een apart contract.

Het aantal individueel vervoer ritten is ongeveer 1.000 ritten per jaar.

1.1.3 Indicatie en beleid

Mogelijke ontwikkelingen op het gebied van indicatiestelling en te indiceren doelgroepen kunnen van invloed zijn op het volume. Zo kan gedacht worden aan een herindicering van klanten, het minder snel toekennen van een vervoersvoorziening of het budgetteren van het aantal kilometers.

1.1.4 Ontwikkelingen openbaar vervoer

Ontwikkeling gedeelde mobiliteit

De Provincie Noord-Brabant heeft een visie ontwikkeld m.b.t. de toekomstige ontwikkeling van het openbaar vervoer als onderdeel van de totale mobiliteit: Gedeelde mobiliteit. In samenwerking met de gemeenten is vanuit deze visie een gezamenlijk ambitiesdocument opgesteld, dat richting geeft aan de uitwerking van de visie in deze regio.

Als gevolg van deze visie en het ambitiesdocument zullen binnen dit contract de ov-regiotaxi en de Knooppunttaxi per 13 december 2026 komen te vervallen en vervangen worden door de hub- en haltetaxi (zie 1.4.11).

De verwachting is dat het volume van de hub- en haltetaxi gelijk blijft aan het huidige volumeaandeel van de OV-regiotaxi weten 3%. Het is reëel dat dit volume toeneemt als de Hub- haltetaxi een succes blijkt.

Uitgebreide informatie over de visie op gedeelde mobiliteit is terug te vinden in het digizine van de Provincie Noord-Brabant <https://publicaties.brabant.nl/gedeelde-mobiliteit/inhoudsopgave>

Vanaf 13 december 2026 zijn de hub- en haltetaxi operationeel. De specifieke kenmerken van en eisen aan deze vervoersproducten vindt u in bijlage 14 bij het begeleidend document. In dit programma van eisen wordt hier niet telkens meer op geattendeerd.

1.1.5 Vergrijzing

Door de vergrijzing kan mogelijk het gebruik van Wmo vervoer toenemen. Aan de andere kant zien we dat met name vrouwen langer mobiel blijven en dus zelfstandig kunnen blijven reizen. Welke invloed de vergrijzing uiteindelijk heeft op het volume is op dit moment niet te voorspellen.

1.2 Klanten

1.2.1 Reizigersgroepen

- Iedereen die tegen het Regiotaxi-tarief (reizigersbijdrage) van het aangeboden vervoer gebruik wenst te maken ('OV-reizigers').
- Personen die door de gemeenten zijn gerechtigd als Wmo-vervoergeïndiceerde, die zelfstandig of met behulp van de chauffeur of met hulp van een begeleider in staat zijn om van een door de inschrijver aangeboden rolstoel- of zitplaats gebruik te maken. De door of namens gemeenten geïndiceerden ontvangen een vervoerspas en worden aangeduid als Wmo-vervoergeïndiceerden. Deze personen reizen tegen een gereduceerd tarief (het Wmo-tarief).
- Personen die door de gemeenten zijn gerechtigd als Wmo-vervoergeïndiceerde, maar die reizen tegen het hogere Regiotaxi-tarief (reizigersbijdrage).
- O.a. vervoer dagbesteding, leerlingenvervoer, vervoer sociale werkvoorziening (groepsvervoer) is uitgesloten voor gebruik Regiotaxi tenzij de Opdrachtgever na overleg met de inschrijver hier in bepaalde gevallen toestemming voor heeft gegeven.
- Iedereen die op een later tijdstip door de Opdrachtgever na overleg met de inschrijver toegelaten wordt als een (gesubsidieerde) doelgroep van dit systeem.

1.2.2 Oneigenlijk gebruik

Oneigenlijk gebruik betreft het gebruik van Regiotaxi 's-Hertogenbosch voor doelgroepenvervoer dat wordt gefinancierd op grond van een wettelijke regeling (anders dan de Wmo) of contractuele afspraken. Zo is Regiotaxi 's-Hertogenbosch niet bedoeld voor het vervoer van klanten die gebruik kunnen maken van andere vervoerregelingen of contractuele afspraken, zoals bijvoorbeeld zittend ziekenvervoer, vervoer van en naar dagbesteding, Wet langdurige zorg (Wlz), leerlingenvervoer en vervoer in het kader van de Participatiewet en/of woon-werkverkeer. Deze vervoerregelingen maken geen deel uit van Regiotaxi 's-Hertogenbosch. Deze ritten zijn niet op basis van een Wmo-indicatie c.q. met een Wmo-pas declarabel tenzij anders is bepaald door de Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer heeft richting de Opdrachtgever een signalerende functie ten aanzien van het oneigenlijk gebruik van Regiotaxi 's-Hertogenbosch, maar moet ingeboekte ritten in eerste aanleg altijd uitvoeren. Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer een proactieve houding ten aanzien van het beperken van oneigenlijk gebruik. Bijvoorbeeld als er structureel door klanten met de Wmo-pas in de ochtend en eind van de middag naar of van een locatie voor dagbesteding, dagopvang of werkplek wordt gereisd, dient de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover te informeren. Opdrachtgever heeft het recht om steekproefsgewijs, op basis van de ophaal- en bestemmingsadressen, alsmede vaste ophaaltijden (bijvoorbeeld bij dagbesteding) een en ander te controleren en handhaven.

1.2.3 Indicaties

De Opdrachtgever vindt het belangrijk dat rolstoelreizigers een goede en gegarandeerde uitvoeringskwaliteit ontvangen, zij zijn een bijzonder kwetsbare doelgroep binnen het systeem. Omdat rolstoelreizigers specifiek materieel nodig hebben en doorgaans ook meer aandacht van de chauffeur bij het betreden en het verlaten van het voertuig vragen, zijn de kosten van dit vervoer hoger. Er geldt derhalve een opslag per rit van 4km indien er sprake is van een rolstoelrit waarvoor een rolstoelvoertuig wordt ingezet. Deze opslag geldt niet voor de meereizende begeleider.

1.2.3.1 Starttarief en opslag voor speciale indicatieritten

Starttarief.

Als starttarief geldt dat alle ritten aanvangen met 4 factuurkilometers keer het geoffreerde declarabele kilometertarief.

Opdrachtgever kent de volgende indicaties met opslag:

Indicaties	Opslag in km per rit
Voorin	2
Personenauto	2
Rolstoel/Scootmobiel/handbike:	4
Bus	2
Individueel vervoer	8
Prioriteitsritten	3
Aankomsttijdrit	3

Deze opslagen zijn alleen van toepassing op de ritten van de betreffende pashouders. Wanneer er sprake is van meerdere indicaties, dan mogen de opslagen bij elkaar worden opgeteld.

1.2.4 Medische begeleiding

Wmo-vervoergeïndiceerden die door de gemeenten om medische redenen zijn geïndiceerd voor gratis begeleiding of in het bezit zijn van een OV-begeleiderskaart (zie paragraaf 1.2.7), moeten zich laten begeleiden door een begeleider, waarbij deze begeleider (maximaal 1) is vrijgesteld van betaling van het OV-tarief. Die vrijstelling voor deze begeleider is alleen van toepassing indien de begeleider met deze Wmo-vervoergeïndiceerde samen reist.

Die vrijstelling is dus niet van toepassing wanneer deze begeleider zonder die Wmo-vervoergeïndiceerde bijvoorbeeld een 'terugrit' maakt.

Het gaat bij medische begeleiding niet om medische (zorg) aspecten tijdens de rit. Voorbeelden van personen voor wie de gemeenten een verklaring kunnen afgeven voor noodzakelijke begeleiding zijn blinden en slechthorenden, reizigers die zich niet kunnen oriënteren.

Indien deze indicatie is afgegeven, kan en mag de geïndiceerde pashouder niet alleen reizen vanwege medische gronden. De medisch begeleider stapt op hetzelfde adres in en uit als de klant die hij op grond van de indicatie begeleidt. De medisch begeleider is ten minste 12 jaar en in staat om de geïndiceerde pashouder adequaat te begeleiden tijdens de rit en mag geen rolstoelgebruiker zijn. De inschrijver kan voor een verplaatsing van één medisch begeleider per Wmo-er de kosten aan de Opdrachtgever(s) in rekening brengen.

1.2.5 Sociale begeleider

Wmo-vervoergeïndiceerden kunnen zich laten begeleiden door maximaal één sociale begeleider tijdens zijn/haar verplaatsing. De sociaal begeleider reist tegen het Wmo-tarief, gelijk aan de Wmo-geïndiceerde.

De inschrijver kan voor een verplaatsing van één sociale begeleider per Wmo-er de kosten aan de Opdrachtgever(s) in rekening brengen.

1.2.6 Kilometer budget

Per 1 januari 2024 gaan de gemeenten een budget van 2500 km per Wmo-pashouder invoeren. Dit budget bevat alle declarabele kilometers.

Opdrachtgever kan echter ook een doorlopend of tijdelijk reisbudget hanteren. Dit betekent dat een Wmo-pashouder jaarlijks een beperkt aantal kilometers mag reizen tegen het Wmo-tarief. De hoogte van dit reisbudget kan per gemeente en per klant verschillen. De inschrijver moet zijn geautomatiseerde systeem hierop kosteloos kunnen inrichten. De inschrijver moet flexibel kunnen omgaan met het verwerken van een reisbudget dat een Wmo-pashouder krijgt toegekend door een gemeente. Een gemeente moet altijd een eerder toegekend reisbudget van een klant kunnen ophogen.

De inschrijver dient te zorgen voor:

- Het op aangeven van de Opdrachtgever verwerken van het reisbudget van de betreffende Wmo-pashouder(en);
- Het registreren van het aantal declarabele reiskilometers zonder opslagen en startkilometers per Wmo-pashouder en dit maandelijks in de MARAP terugkoppelen;
- Het informeren van de Wmo-pashouder over de hoogte van het resterende reisbudget:
 - Bij ieder gesprek met Wmo-pashouder;
 - Via de app en/of het webportal;
 - Op verzoek van de Wmo-pashouder;
 - Per brief aan alle Wmo-pashouders indien de Opdrachtgever dit wenst.
 - Maximaal 4 keer per jaar
 - Kosten voor deze mailing komen voor rekening van de Opdrachtgever
- Als het budget voor 90% verbruikt is, dient de inschrijver de klant per brief, vastgesteld door de Opdrachtgever, te informeren dat nadat 100% verbruikt is een hogere klantbijdrage geldt.
- De inschrijver moet zorgdragen dat mutaties, loosmeldingen en annuleringen verwerkt kunnen worden bij het bijhouden van het reisbudget

1.2.7 OV begeleiderskaart

Een Wmo-pashouder of een OV-reiziger die in het bezit is van een OV begeleiderskaart, is gerechtigd om één begeleider gratis mee te nemen. Tijdens de rit moet de reiziger deze kaart op verzoek kunnen tonen. Die begeleider betaalt geen klantbijdrage en zijn rit is wel declarabel. Een kopie van de OV begeleiderskaart dient geregistreerd te zijn bij de gegevens van de klant. Deze registratie vindt plaats door de Opdrachtnemer (zie www.argonaut.nl/regeling-OV-begeleiderskaart). Indien de OV begeleiderskaart is verlopen dient de klant een nieuwe pas aan te vragen en deze middels een nieuwe kopie te registreren. De Opdrachtnemer monitort de geldigheid en attendeert de klant erop dat de OV begeleiderskaart verloopt en/of verlopen is.

1.2.8 Dieren

- Kleine huisdieren mogen meegenomen worden in de Regiotaxi, indien deze niet lijden aan een ziekte of op enigerlei wijze lastig of hinderlijk kunnen zijn voor de reiziger of voor het personeel, dit ter beoordeling door de chauffeur. Deze dieren kunnen op schoot, in een mand of tas vervoerd worden.
- Wanneer de reiziger een huisdier of hulpdier wil meenemen, dient hij dit te vermelden bij de ritaanvraag.
- Blindengeleidehonden of andere hulphonden, als zodanig herkenbaar, mogen gratis meereizen met een betalende klant. Reizigers van deze honden krijgen altijd de indicatie voorin en personenauto zodat de hond tussen de benen van de klant kan meereizen.
- Vervoer van dieren in een afgesloten bagageruimte (kofferbak) is niet toegestaan.

1.2.9 Hulpmiddelen

Het vervoer is toegankelijk voor verschillende hulpmiddelen. In beginsel is één hulpmiddel toegestaan, een eventueel tweede hulpmiddel mag mee als bagage.

Het meenemen van hulpmiddelen is gratis. Handbagage mag gratis mee mits het klein van stuk is en eenvoudig en veilig op schoot past. Daarnaast mag men nog één stuk bagage meenemen die

makkelijk in de kofferbak van een personenauto past. Naast de bagage dient per klant een (sport)rolstoel, rollator of een kinderwagen te allen tijde gratis meegenomen te kunnen worden. Voorwaarden hierbij is dat de (sport)rolstoel, rollator of een kinderwagen lichtgewicht en eenvoudig inklapbaar is. Dat wil zeggen dat (de)montage door schroeven of iets dergelijks niet nodig is en dat de bagage maximaal 20 kilo mag wegen. Bagage die te groot is om in de kofferbak te vervoeren mag niet mee.

Bagage mag mee mits het niet door zijn aard, lastig, gevaarlijk, verboden, verontreinigd is of hinder voor anderen kan veroorzaken. Dit ter beoordeling door de chauffeur. De klant dient bij de boeking van de rit melding te maken van het al dan niet aanwezig zijn van bagage. Eventuele schadeclaims over schade aan bagage veroorzaakt tijdens de rit is een zaak tussen het uitvoerende taxibedrijf en de klant. Indien de klant in de rolstoel reist kan hij geen scootmobiel meenemen. Indien de klant met een scootmobiel reist kan hij geen rolstoel meenemen.

Onder hulpmiddel wordt verstaan:

- (duw)rolstoel;
- elektrische rolstoel;
- afwijkende rolstoel;
- scootmobiel;
- opvouwbare rolstoel;
- rollator;
- aankoppel-handbike;
- inklapbare loopfiets;
- ander medische apparatuur (zoals looprek, okselkruk en ademhalingsapparatuur).

De volgende hulpmiddelen mogen o.a. niet mee:

- fiets;
- driewieler;
- vastframe handbike;
- rolstoelmotor (Speedy);
- ligbed.

1.2.10 Kinderen

Kinderen mogen vanaf de leeftijd van 12 jaar zelfstandig en zonder begeleiding reizen. Kinderen van 0-12 jaar mogen niet zonder begeleiding reizen.

Maximaal twee kinderen tot en met 11 jaar reizen kosteloos mee met de hoofdboeker.

De ouders en/of verzorgers van kinderen zijn er zelf verantwoordelijk voor dat het vervoer plaatsvindt in een wettelijk goedgekeurd kinderzitje, dan wel met andere voorzieningen die wettelijk zijn voorgeschreven. Indien en voor zover een kinderzitje verplicht is voor het vervoeren van het betreffende kind en de ouders hebben geen goedgekeurd kinderzitje, dan moet de Opdrachtnemer de rit weigeren.

De inschrijver kan voor de verplaatsing van kinderen van 0 – 12 jaar de kosten aan de Opdrachtgever(s) in rekening brengen.

1.2.11 Wmo vervoerspas

Alle Wmo-geïndiceerden met een vervoersvoorziening voor CVV zijn bij de start van de overeenkomst in het bezit van een vervoerspas. Voor OV-reizigers geldt dat deze geen pas bezitten. Een door de Opdrachtgever gecontracteerde pasleverancier (momenteel Multicard) draagt zorg voor het beheer van de database met pashouders en distributie van de vervoerspas. De kosten van passen en distributie zijn voor rekening van de Opdrachtgever.

De vervoerder moet een klantprofiel kunnen aanmaken voor de betreffende klanten. Wel belangrijk dat de vervoerder een account moeten kunnen aanmaken voor de OV-reizigers. Dit versnelt het

boekingsproces aanzienlijk. De vervoerspas is voorzien van het Regiotaxi Den Bosch logo, naam klant, pasnummer indien van toepassing, telefoonnummers ritreservering, informatielijn en klachtenmeldpunt.

Een geïndiceerde pashouder mag zonder pas niet reizen. De Opdrachtgever benadrukt bij geïndiceerde pashouders dat zij hun pas mee moeten nemen. Verlies of diefstal van de vervoerspas moet door de pashouder gemeld worden bij de klantenservice. Het pasnummer vervalt en de pas wordt geblokkeerd. Na aanmelding en betaling (indien van toepassing) ontvangt de klant een nieuwe pas met een nieuw pasnummer. De nieuwe vervoerspas wordt na aanmelding en eventueel betaling voor de nieuwe pas door de pasleverancier aan de klant toegezonden. Bij aanvraag van een nieuwe pas na verlies of diefstal betaalt de klant de kosten voor de nieuwe pas. Het proces van incasso daarvan wordt via het systeem van de pasleverancier ingeregeld, de pas wordt na verwerking van de betaling aangemaakt en verzonden. Hier heeft de vervoerder geen rol. Bij verlies of diefstal van de pas worden alle geboekte ritten en vaste ritten verwijderd. Zodra de klant de nieuwe pas heeft ontvangen moet deze de ritten opnieuw bestellen.

De vervoerder dient de magneetstrip of chip op de vervoerspas te gebruiken voor de registratie en vastlegging van de rit- en klantgegevens in het voertuig en de administratieve verwerking van de rit. Het uitleessysteem van de vervoerder dient compatibel te zijn met de uitgegeven passen. Op dit moment heeft de pas alleen een magneetstrip. Het moet mogelijk zijn om in de toekomst ook een chip te gebruiken en/of QR code.

1.2.12 Gegevens pashouder

Alle klanten, met uitzondering van de ov-reizigers, beschikken over een vervoerspas. De Opdrachtgever contracteert een pasleverancier die verantwoordelijk is voor het beheer van de gegevens van de klanten (momenteel Multicard). De vervoerder dient een koppeling te realiseren met de database van de pasleverancier, zodat zij op ieder moment in haar boekingssoftware beschikt over de NAW-gegevens van pashouders, inclusief de gestelde indicaties voor het vervoer.

De vervoerder dient de gegevens van de pasleverancier die betrekking hebben op reeds geboekte ritten of andere beheergegevens uiterlijk de volgende dag na het aanbieden van de wijziging door de pasleverancier geautomatiseerd verwerkt te hebben.

1.2.13 Communicatie met klant

- Opdrachtgever maakt onderscheid tussen strategische/tactische marktcommunicatie en operationele communicatieactiviteiten ten tijde van de uitvoering.
- De strategische/tactische marktcommunicatie is voorbehouden aan Opdrachtgever en zij financiert deze.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de operationele marktcommunicatie. Zij financiert deze en voert deze uit. Dit betreft onder meer:
 - afhandelen van informatievragen die per e-mail of via het formulier op de website binnenkomen;
 - beantwoording van informatievragen die telefonisch binnenkomen;
 - inrichten van een telefoonnummer welke alleen wordt gebruikt voor deze Overeenkomst;
 - de kosten van de klant mogen niet hoger zijn dan de gebruikelijke belkosten;
 - het bieden van een gratis mobiele app voor klant;
 - per e-mail tijdig aan Opdrachtgever communiceren van berichten aangaande de operatie (denk aan extreme weersomstandigheden, tijdelijke opstappunten etc.);
 - verzorgen van de verwerking van de incassoformulieren inclusief het openstellen van een gratis antwoordnummer.
 - Via de website en app informatie verstrekken over hoe de Regiotaxi werkt.
- Het is Opdrachtnemer niet toegestaan zonder instemming van Opdrachtgever op enige wijze de producten binnen het vervoerssysteem te promoten en/of marketingactiviteiten te ontwikkelen. Promotie en marketing geschiedt op initiatief van Opdrachtgever. Van

Opdrachtnemer wordt een coöperatieve houding verwacht ten aanzien van promotie- of marketingactiviteiten, waarbij beschikbare communicatiemiddelen (bijv. website) om niet ter beschikking worden gesteld.

1.2.14 Communicatie-activiteiten algemeen

Opdrachtgever hecht er waarde aan dat 'Regiotaxi 's-Hertogenbosch, samen met Bravo' de afzender is van alle communicatie. In alle operationele communicatie zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de afzender 'Regiotaxi 's-Hertogenbosch, samen met Bravo' is. Dit wil zeggen dat de eigen naam van de onderneming niet prominenter wordt gebruikt wanneer met klanten van deze Overeenkomst wordt gecommuniceerd. Dit geldt bijvoorbeeld voor de begroeting aan de telefoon en voor de E-mailhandtekening.

1.2.15 Communicatie bij incasseren van ritbijdragen

6. Voor automatische incasso's en voor pinbetalingen is het toegestaan dat de naam van Opdrachtnemer op het afschrift van de klant verschijnt. De naam 'Regiotaxi 's-Hertogenbosch, samen met Bravo', en bij automatische incasso tevens de maand waarop de afschrijving betrekking heeft, dient hierbij aanvullend vermeld te worden.

1.3 Vervoergebied en reismogelijkheden

De Opdrachtnemer toetst bij aanname van de rit of de rit voldoet aan de eisen met betrekking tot het vervoergebied en de reismogelijkheden.

1.3.1 Vervoergebied

Binnen het vervoergebied is het mogelijk over maximaal 25 kilometer te reizen.

Het aantal declarabele reiskilometers wordt bepaald aan de hand van de kortste route waarbij de rit moet beginnen en/of eindigen in het grondgebied van de deelnemende gemeenten.

Voor bepaling van het aantal declarabele reiskilometers 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**, meeste 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.

Iedereen mag dus maximaal 25 kilometer reizen tegen het door de Opdrachtgever vastgestelde tarief voor reizigers. Ritten langer dan 25 kilometer dienen voor de klant ook uitgevoerd te worden, zij het dat het tarief voor de klant vanaf 25,1 kilometer waarover wordt gereisd een ander tarief geldt, namelijk een commercieel tarief, zoals door de inschrijver dient te worden vastgelegd op het prijsinvulformulier.

1.3.2 Ritten langer dan 25 km

Wanneer de reiziger bij de aanmelding van een rit heeft aangegeven een verplaatsing te willen maken verder dan 25 kilometer dient de inschrijver de reiziger te informeren over de reismogelijkheden en de daaraan verbonden kosten. De reiziger heeft dan de keuze uit:

- Het uitvoeren van de reis met de landelijke reisservice voor bovenregionaal vervoer gehandicapten (Valys).
- Het vervolgen van de reis met het reguliere openbaar vervoer, waarbij de inschrijver voor een goede aansluiting dient te zorgen.

- Het vervolgen van de reis met dezelfde inschrijver tegen het commercieel tarief.

De vervoerder heeft een vervoerplicht mits deze lange ritten minimaal 24 uur van tevoren zijn gereserveerd. Voor ritten die korter dan die 24 uur van tevoren zijn aangemeld geldt geen vervoerplicht.

1.3.3 Puntbestemming

Het vervoer wordt voor pashouders die een Wmo-vervoersindicatie hebben, tevens uitgevoerd van en naar een aantal specifieke bestemmingen, zogeheten puntbestemmingen. Hierbij zijn voor de kilometers die boven de 25-kilometergrens vallen de tarieven en voorwaarden van toepassing, alsof deze extra kilometers wel binnen de 25-kilometergrens zouden vallen. In bijlage 8 zijn de puntbestemmingen voor de Wmo-vervoersgeïndiceerde pashouders uit de gemeenten opgenomen. Een puntbestemming is gekoppeld aan een gemeente, dit houdt in dat de puntbestemming alleen bereikbaar is voor de Wmo-pashouders uit die gemeente.

Het is niet toegestaan dat Wmo-pashouders van een puntbestemming naar een andere puntbestemming reizen of van een puntbestemming naar het externe vervoergebied.

Opdrachtgever is gerechtigd de puntbestemmingen te wijzigen, uit te breiden of te verminderen gedurende de looptijd van de overeenkomst.

1.4 Uitvoering van het vervoer

- De uitvoering van het vervoer betreft deur tot deur en/of vervoer van en naar OV-haltes of puntbestemmingen en is vraagafhankelijk. Onder deur wordt verstaan de deur van de woning of de deur van de bestemming. Wanneer het een wooncomplex of flatgebouw betreft dan vormt de centrale ingang van het wooncomplex c.q. de centrale beneden ingang voor het betreffende huisnummer, de deur.
- Bij collectief vervoer is het combineren van klanten in één voertuig toegestaan.
- De klant heeft recht op een eigen zitplaats.
- In een taxi-personenauto mogen niet meer dan twee klanten achterin plaatsnemen. Uitzondering hierop is het geval dat maximaal 3 kinderen jonger dan 4 jaar meereizen met een betalende klant ouder dan 18 jaar, in dat geval mag de volwassene voorin en de kinderen op de achterbank worden vervoerd.
- Dit vervoer omvat zowel klanten die kunnen lopen als klanten die rolstoelgebonden zijn (waaronder ook de opvouwbare rolstoelen).
- De klant wordt bij de deur van het herkomstadres (of de halte) opgehaald en voor de deur van de bestemming (of de halte) afgezet zonder overstap.
- De inschrijver is verplicht de planning van zijn vervoercapaciteit af te stemmen op de te verwachten vervoervraag op de diverse specifieke dagen in het jaar, dagen van de week en uren van de dag.
- Het is de inschrijver niet toegestaan om klanten op een Wmo-pas te vervoeren die vallen onder ander vormen van gesubsidieerd vervoer of andere wet- en regelgeving.

1.4.1 Operationele uren

Regiotaxi 's-Hertogenbosch rijdt gedurende het hele jaar van:

- Maandag t/m zondag van 6.00 - 01.00 uur;
- de laatste rit begint uiterlijk om 01.00 uur.

Inboeken ritten voor kerstdagen en Oud & Nieuw

Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken voor 1e en 2e Kerstdag en voor Oudejaarsavond nadere afspraken over de beschikbare capaciteit en de boekingsprocedure. Op die dagen geldt een vol = vol beleid en een uiterste aanmeldag, waarbij klanten tijdig hun ritten dienen in te boeken om

verzekerd te zijn van vervoer.

Op Oudejaarsavond is de Opdrachtnemer gerechtigd om geen diensten uit te voeren na 22.00 uur. Tussen 0.30 uur en 02.00 uur (Nieuwjaarsdag) biedt Opdrachtnemer vervoer aan voor Wmo-klanten (voor ritten naar huis).

1.4.2 Vooraanmeldingstijden en ritreservering

Voor het vervoersysteem wordt uitgegaan van een vraagafhankelijk concept. Dit betekent dat de ritten door de klant telefonisch, per internet via een ritreserveringssite en per app bij de centrale aangemeld moeten kunnen worden. De inschrijver dient aan te geven welke gegevens de klant moet verstrekken voor het reserveren van een rit. Inschrijver dient daarbij rekening te houden met de wettelijke bepalingen inzake het verzamelen en vastleggen van persoonlijke gegevens. Vertrekpunten en bestemmingen moeten zowel aan de hand van de postcode als aan de hand van de straatnaam en huisnummer kunnen worden doorgegeven aan de centrale. Inschrijver dient daarnaast zoveel mogelijk in het werk te stellen om het voor de klant ook mogelijk te maken te kunnen volstaan met de naam van het openbare gebouw, de instantie, winkel of de woonunit. Hiertoe legt de inschrijver in zijn systeem veel gevraagde locaties vast onder de verschillende gebruikte aanduidingen. Dat geldt eveneens voor het vastleggen van locaties/adressen van bus- en treinhalthes.

Bij de reservering dient de centralist de klant te vragen of er een rolstoel, rollator, kinderwagen, huisdier, hulphond of andere grote bagage meegaat.

1.4.3 App

Voor klanten is gratis een (Native) app beschikbaar waarmee ze in ieder geval het volgende kunnen:

- Ritten reserveren en zien hoeveel deze kost;
- Rit annuleren/wijzigen;
- Alle eigen gebruiksinformatie/historische data inzien;
- Zien wat het reisbudget is;
- Tijdstip dat de taxi arriveert;
- Online zien waar de bestelde taxi zich bevindt.

Deze app moet gebruiksvriendelijk zijn voor alle gebruikers. 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.

Hub-halte per 13 december 2026

Vanaf 13 december 2026 vervalt het deur-deur vervoer van het OV-segment en start de Hub-halte taxi. Vanaf dat moment zal de app functionaliteiten moeten bevatten die ook de Hub-halte taxi systeem ondersteund. In bijlage 9 staan de wensen beschreven ten aanzien van reserveren en de app en digitale integratie zoals die in West-Brabant per 1 januari 2024 gelden.

1.4.4 Ritten reserveren op ophaaltijd

- Ophaaltijd: De klant geeft aan hoe laat hij opgehaald wil worden. De inschrijver haalt de klant op het afgesproken tijdstip met een marge van 15 minuten voor of na dat tijdstip van vertrek. De vooraanmeldtijd is minimaal 60 minuten. Voor ritten die later dan 1 uur vooraf geboekt worden mag de vervoerder een alternatieve ophaaltijd voorstellen die maximaal 15 minuten vroeger of later dan het gevraagde moment ligt. De klant moet dit accepteren. Voor ritten die eerder dan 3 uur vooraf geboekt worden mag de vervoerder een alternatieve ophaaltijd voorstellen die maximaal 15 minuten vroeger of later dan het gevraagde moment ligt. De klant hoeft dit niet te accepteren
- Het kwaliteitsniveau voor stiptheid op ophaaltijd is 88%. Zie bijlage 10 uitwerking kwaliteitsregeling

1.4.5 Reserveren prioriteitsritten

- Aankomsttijd (prioriteitsritten): Gebruikers hebben de mogelijkheid om vervoer te reserveren naar activiteiten waarbij een uiterste aankomsttijd wordt afgesproken. De vooraanmeldtijd is minimaal 4 uur. Deze reserveringvorm is gericht op het niet te laat aankomen op afspraken en plechtigheden zonder dat er een lange onzekere wachttijd aan voorafgaat. Het gaat hierbij om de volgende gelegenheden:
 - Uitvaarten (kerken, crematoria, begraafplaatsen)
 - Huwelijken (gemeentehuizen, trouwlocaties).
 - Een station of OV-halte, als voortransport op een rit met bus of trein.
- De Opdrachtnemer ontvangt voor prioriteitsritten een toeslag van 3 km per rit.
- Bij een prioriteitsrit zijn de klant -en eventueel meereizende personen- uiterlijk op de aangegeven aankomsttijd op de bestemming, en hooguit 20 minuten eerder.
- Voor prioriteitsritten verlangt de Opdrachtnemer kwaliteitsniveau voor stiptheid van 100%.
- Indien een prioriteitsrit niet correct is uitgevoerd dan volgt een boete. De uitwerking van de boeteregeling staat in bijlage 10 uitwerking kwaliteitsregeling.

1.4.6 Reserveren op aankomsttijd (met aankomst garantie)

- (Wmo-)Klanten kunnen zelf een rit met aankomstgarantie inboeken naar alle bestemmingen die niet vallen onder de prioriteitsritten als ze zelf waarde hechten om op een bepaalde tijd op hun bestemming te komen.
- De vooraanmeldtijd is minimaal 4 uur.
- De specificaties van een aankomsttijdrit, en de afspraken over de ophaalmarge, zijn gelijk aan een prioriteitsrit: de klant -en eventueel meereizende personen- zijn uiterlijk op de aangegeven aankomsttijd op de bestemming, en hooguit 20 minuten eerder.
- Voor de klantbijdrage geldt dat de klant voor deze ritaanvraag een extra toeslag betaalt van 3 km.
- Kosten rit zijn voor rekening van de Opdrachtgever. De toeslag wordt betaald door de klant en komt toe aan Opdrachtnemer.
- Indien een aankomstrijt niet correct is uitgevoerd dan betaald de klant de toeslag niet. Zie hiervoor de uitwerking in bijlage 10 uitwerking kwaliteitsregeling.

1.4.7 Overig

- Ritten met een opgegeven vertrektijd tussen 6:00 uur en 8:00 uur moet de klant de dag ervoor vóór 22:00 uur reserveren. Dit geldt voor de telefonische ritbestellingen en de internetreserveringen. Bij een vooraanmeldtijd die hiervan afwijkt kan een rit alleen uitgevoerd worden indien dit past in de planning van de inschrijver.
- Regelmatig terugkerende ritten (bijvoorbeeld elke week dezelfde rit) zijn voor maximaal één jaar in één keer aan te melden. Mocht een klant hierdoor boven zijn budget uitkomen dan informeert de vervoerder de klant dat het budget ontoereikend is en zich voor het verhogen van het budget zich moet melden bij de gemeente.
- Bij vertrek vanuit een ziekenhuis binnen het vervoersgebied geldt een vooraanmeldtijd van 30 minuten.
- Bij vertrek vanuit een ziekenhuis buiten het vervoersgebied geldt een vooraanmeldtijd van 60 minuten.
- De inschrijver meldt bij de afronding van de reservering van de rit minimaal het tarief van de gereserveerde rit(ten), het aantal reizigers, het op-haaladres en -tijdstip en aankomstadres aan de reserverende reiziger. Daarnaast dient de terugbelservice aangeboden te worden zoals beschreven in paragraaf 4.3.5.

1.4.8 Rit annuleren

Gereserveerde ritten kunnen tot 30 minuten voor het eerder afgesproken vertrektijdstip worden afgemeld bij het reserveringsnummer of via de App. Ritten die niet of te laat door de klant worden afgemeld en daarna niet zijn uitgevoerd, gelden als niet uitgevoerde ritten.

1.4.9 Omrijtijden

De Opdrachtgever beseft dat dit type vervoer slechts efficiënt kan worden uitgevoerd indien tot ritcombinaties kan worden gekomen. Daarvoor is het soms nodig dat er wordt omgereden. Uit kwaliteitsoverwegingen voor de gebruiker stelt de Opdrachtgever de eis dat bij omrijden voor een combinatie de extra reistijd van een klant nooit langer mag zijn dan 30 min per rit. De opdrachtgever stelt als norm dat 97% van de ritten binnen de maximale omrijtijd wordt uitgevoerd. Zie uitwerking kwaliteitsregeling bijlage 10.

1.4.10 Terugbelservice

De inschrijver biedt een terugbelservice voor de Regiotaxi 's-Hertogenbosch aan. Hiervoor gelden de volgende eisen/ kenmerken:

- De klant wordt, indien gewenst door de klant, kort (tussen 5 en 10 minuten) voor de komst van het voertuig bij het ophaaladres telefonisch geïnformeerd dat het voertuig onderweg is.
- Dit mogen geautomatiseerde berichten zijn voor die ritten die per app gereserveerd zijn.
- De terugbelservice dient op een warme manier, mens tot mens contact, te worden uitgevoerd waar het ritten betreft die niet via de app gereserveerd zijn.
- Naar doven en slechthorenden dient, indien gewenst door de klant, een SMS of een Whatsappbericht te worden verzonden als terugbelservice.
- Alleen indien een klant telefonisch bereikbaar is op het door hem specifiek hiervoor opgegeven telefoonnummer (zowel vaste telefoon als mobiele telefoon) is de terugbelservice aan de orde.
- De terugbelservice dient gratis aangeboden te worden aan klanten.
- Wanneer een klant niet wordt aangetroffen op het afgesproken ophaal-adres dient deze terstond gebeld, dan wel in het geval van doven of slechthorenden per sms of een Whatsappbericht benaderd te worden. Dit teneinde alsnog een poging te doen om een no-show rit te voorkomen.

Inschrijver dient de klant altijd te wijzen op deze terugbelservice en te informeren naar het telefoonnummer waarop de klant gebeld of bericht wenst te worden.

1.4.11 Gereed zijn voor vertrek

De reiziger dient binnen de mogelijke tijdsduur rondom de vertrektijd gereed te zijn voor vertrek, en moet zelfstandig de deur van het vertrekadres kunnen bereiken. Indien er gebruik is gemaakt van de terugbelservice moet de chauffeur, na aanbellen aan de deur van het vertrekadres, minimaal 3 minuten wachten tot de reiziger verschijnt. Wanneer er geen gebruik is gemaakt van de terugbelservice moet de chauffeur minimaal 5 minuten wachten nadat de chauffeur aangebeld heeft aan de deur van het vertrekadres. Indien er een duidelijke wachtruimte is dan dient de chauffeur zich altijd daar te melden.

1.4.12 Bindend OV-advies OV-reizigers

Tot en met 12 december 2026 is het bindend OV-advies van kracht. Vanaf 13 december 2026 komt dit te vervallen.

Voor ritaanvragen van vrije reizigers geldt 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 wier 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 wier reisbudget is verbruikt met de indicatie 'rolstoel', 'voarin zitten', 'individueel vervoer'.

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 Regiotaxirit voor de vrije reiziger alleen inboeken tegen het zogenaamde commercieel tarief, dat kostendekkend dient te zijn. De Opdrachtnemer dient zijn systeem hierop 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 € 0,86 (prijsspeil 2023) 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 2024 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 bevinding van zaken wordt gelegd bij Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer stemt dit altijd af met de Opdrachtgever.

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de Overeenkomst de criteria-set en/of de uitzonderingen aan te passen op basis van nieuwe inzichten. De kosten voor eventuele aanpassingen in de software zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de Overeenkomst ook een vrijblijvend dan wel bindend OV-advies in te voeren voor andere reizigersgroepen of eventuele andere gesubsidieerde gebruikersgroepen. Invoering geschiedt na overleg met de Opdrachtnemer, welk overleg de bevoegdheid van de Opdrachtgever om een OV-advies in te voeren onverlet laat.

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.

1.4.13 OV-producten in de periode van 1 januari 2024 tot 13 december 2026

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

Het reizigerstarief voor de OV-regiotaxi is ca. 3 keer het Wmo-tarief.

Het Wmo-tarief is afgestemd op het tarief saldo reizen met het "gewone" OV. De Provincie bepaalt de tarieven en levert deze aan.

Wanneer er een OV-alternatief voor de gewenste reis is, ontvangt de reiziger een OV-advies.

Wanneer dit advies genegeerd wordt, bedraagt het reizigerstarief voor de OV-regiotaxi ca. 6 keer het WMO-tarief.

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: centraal station Den Bosch; station Vught; station Rosmalen; station Boxtel; Centraal station Oss; Busstation Waalwijk, busstation de Kromme Nol Aalburg. 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.

Op dit moment is er één knooppunttaxi van Nuland (en de postcodes 5382 JX en 5248 NL) naar station Oss en station 's-Hertogenbosch. In totaal zijn in 2022 5 knooppunttaxi ritten gemaakt.

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.

1.4.14 Eisen aan de centrale

- Voor alle gebruikers van het systeem geldt het centrale reserveringsnummer 0900-5495490 (lokaal telefoontarief). Dit telefoonnummer is eigendom van de Opdrachtgever. Het is toegestaan dit nummer ook te gebruiken als servicenummer mits dat niet leidt tot noemenswaardige vertraging van ritreserveringen. Bij aanneming van de rit moet vermeld worden wat de kosten van dit nummer zijn.
- De inschrijver mag een apart servicenummer instellen. De gesprekskosten voor de klant mogen niet meer bedragen dan het lokale telefoontarief.
- Het gekozen servicenummer moet logisch zijn en zo eenvoudig mogelijk te onthouden. Beide nummers dienen bereikbaar te zijn:
 - Vanuit alle actieve netwerken en vaste en mobiele telefonie.
- Ook andere technieken, waaronder de App, internet en email, moeten door reizigers gebruikt kunnen worden voor het bestellen van een rit bij de centrale, dan wel het verkrijgen van informatie van de klantenservice.
- De centrale dient tenminste te beschikken over meerdere voorzieningen voor doven en slechthorenden (teksttelefoon, SMS, Whatsapp e.d.).
- De capaciteit van de telefooncentrale en de personele bezetting zijn afgestemd op het aantal gebruikers en de te verwachten vervoerstroom. De gemiddelde wachttijd per maand op het

ritreserveringsnummer bedraagt niet meer dan 30 seconden. Op deze wachttijd is het kwaliteitsregeling van toepassing zie bijlage 10.

- De centrale dient voor de klant bereikbaar te zijn van minimaal een half uur voor de aanvangstijd van de operationele uren tot de laatste klant is uitgestapt. Buiten deze operationele uren dient tenminste een antwoordapparaat in bedrijf te zijn.
- Bij aanmelding door een klant bij de centrale, dient door de centrale naast de vertrektijd aan de klant het aantal te reizen kilometers en de prijs doorgegeven te worden voor de door de klant aangevraagde rit.
- Te verwachte afwijkingen in vertrek- of aankomsttijd, die groter zijn dan 10 minuten, dienen, tijdig telefonisch, digitaal (o.a. via de app) of SMS door de centrale of chauffeur aan de klant doorgegeven te worden.
- De inschrijver moet ervoor zorgen dat het personeel van de centrale dat de contacten onderhoudt met de gebruikers, klantvriendelijk, servicegericht en deskundig is en Nederlands verstaat, spreekt en schrijft.
- Op eerste verzoek van de Opdrachtgever dient de inschrijver aan te tonen (real data monitoring) dat is voldaan aan voorgaande normen.
- De inschrijver moet ervoor zorgen dat de centrale beschikt over registratiesoftware, die in staat is om alle gesprekken met klanten van Regiotaxi 's-Hertogenbosch op te nemen. Deze informatie moet minimaal 3 maanden bewaard worden.

Tot slot vindt de Opdrachtgever het zeer belangrijk dat de Opdrachtnemer acuut contact opneemt met het servicepunt wanneer de wachttijd dreigt op te lopen. Het mag niet zo zijn dat de opdrachtgever eerst via klanten te horen krijgt dat de wachttijd enorm is.

De Opdrachtnemer verwacht dat de Opdrachtnemer in voorkomende gevallen meteen maatregelen treft die de overlast voor onze klanten tot een minimum beperken.

1.4.15 Betalingen

Bij het boeken van een rit hoort of leest de reiziger hoe hoog de eigen bijdrage is die voor de rit betaald moet worden. De OV-reiziger kan niet contant betalen. Dit bedrag wordt door de reiziger contant of contactloos in de taxi aan de chauffeur betaald. De chauffeur geeft als bewijs van betaling, op verzoek van de reiziger, een vervoerbewijs aan de reiziger. De inschrijver dient bereid te zijn in overleg met gemeenten of andere instanties voor specifieke doelgroepen afwijkende betalingsmogelijkheden te creëren.

Ook moet de inschrijver de mogelijkheid bieden voor betaling op rekening, bijvoorbeeld via automatische incasso (alleen voor de Wmo-reizigers). De organisatie en communicatie over betaling op rekening is in principe een zaak tussen inschrijver en reiziger. De Opdrachtnemer mag geen kosten in rekening brengen voor betaling op rekening. Niet bij de reiziger en niet bij de Opdrachtgever.

Ook moet de inschrijver elektronisch betalen aanbieden (pinnen, EMV, ABT) naast contante betaling en betaling op rekening. De inschrijver int de eigen bijdragen en draagt zorg voor een deugdelijke administratie. De ontvangen eigen bijdragen van cliënten en begeleiders komen ten goede aan de Opdrachtgever.

Bij geweigerde betaalapparatuur (defect, storing, geen bereik) mag de opdrachtgever de klant om een alternatieve betaalwijze vragen. Het risico ligt echter bij de opdrachtnemer.

1.4.16 Vervoerbewijs

Het model van het vervoerbewijs wordt op voorstel van de inschrijver door de Opdrachtgever vastgesteld. Het vervoerbewijs dient in ieder geval te vermelden:

- Aantal reis km;
- de totale ritkosten, door de klant te betalen;
- wijze van betaling
- de naam van het vervoersysteem;
- de datum en het werkelijke tijdstip het printen van de bon;
- een code van de chauffeur.

1.4.17 Tariefswijzigingen eigen bijdrage

Opdrachtgever heeft het recht te allen tijde het reizigerstarief zoals in paragraaf 1.4.12 aangegeven te wijzigen. Wijzigingen worden schriftelijk een maand voor de ingangsdatum met de inschrijver gecommuniceerd.

1.5 Eisen personeel

Algemeen geldt ten aanzien van het personeel:

- De inschrijver dient maatregelen te treffen om te zorgen voor een passend dienstbetoon ten aanzien van de gebruikersgroepen.

1.5.1 Kwaliteitseisen chauffeurs

Aan chauffeurs worden verder de volgende kwaliteitseisen gesteld:

- voldoen aan de wettelijke eisen voor taxichauffeur (o.a. chauffeursdiploma en in het bezit van een geldige taxipas);
- uitstekende kennis van de spelregels van het vervoersysteem;
- een servicegerichte en reizigersvriendelijke instelling;
- goede sociale vaardigheden;
- kennis (door ervaring) van omgang met de doelgroep dan wel bereidheid deze kennis door middel van een cursus te verkrijgen;
- kennis van de spelregels van Regiotaxi 's-Hertogenbosch;
- herkent en kan omgaan met de diverse beperkingen en ziektebeelden van de doelgroep;
- een goede kennis van wegen, straten en openbare gebouwen binnen het vervoergebied, dan wel kennis van het gebruik van navigatieapparatuur in de voertuigen;
- een goede mondelinge uitdrukingsvaardigheid in de Nederlandse taal;
- voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal zodat begrijpelijke rapportage mogelijk is;
- is op de hoogte van 'Het nieuwe rijden' en past dit toe;
- in het bezit- of bezig met het behalen (binnen een half jaar na gunning) van een geldig diploma 'Levensreddend handelen' en reanimatie.

Voor iedere chauffeur die ingezet wordt voor het vervoer van rolstoelafhankelijke reizigers gelden de volgende aanvullende eisen:

- Iedere chauffeur moet praktische ervaring hebben met het rolstoelvervoer;
- kennis hebben van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS) dan wel de bereidheid deze kennis door middel van een cursus te verkrijgen (binnen drie maanden na gunning);
- ervaring hebben in de omgang met de doelgroep en haar beperkingen;
- Kennis hebben van 'Het Nieuwe Rijden' voor chauffeurs met B-rijbewijs
- op de hoogte zijn van en werken volgens de meest recente Code VVR van het Sociaal Fonds Mobiliteit.

1.5.2 Dienstverlening door de chauffeur

De dienstverlening door de chauffeur moet minimaal bestaan uit:

- Aanbellen indien mogelijk bij arriveren bij ophaaladres;
- begeleiding van de klant van en naar deur, indien de klant dit wenst;
- hulp bij het in- en uitstappen indien er geen begeleider meereist;
- toezien dat het in- en uitstappen plaatsvindt aan de veilige kant van de weg;
- het dragen van bagage, vanaf de deur naar het voertuig vice versa;
- het in- en uitrijden en vastzetten van een rolstoel
- toezien op het gebruik van veiligheidsgordels. De chauffeur gaat niet rijden als de klanten hun veiligheidsgordels niet gebruiken;
- het zorgen voor orde en rust in het voertuig;
- het erop toezien dat er niet gerookt wordt in het voertuig. Dit geldt zowel tijdens het vervoer voor zowel de chauffeur als de klanten, als op momenten dat er geen klanten worden vervoerd;
- het zorgdragen voor een (verkeers-)veilig en comfortabel vervoer van de klanten.

1.5.3 Kwaliteitseisen overig personeel

Aan het overig personeel van de Opdrachtnemer worden de volgende kwaliteitseisen gesteld. Het overige personeel heeft:

- Uitstekende kennis van de actuele spelregels van het vervoersysteem;
- een servicegerichte en klantvriendelijke instelling hetgeen de klantbeleving ten goede komt;
- een goede kennis van wegen, straten en openbare gebouwen/gelegenheden binnen het vervoergebied; te beschikken over inlevingsvermogen met betrekking tot de doelgroep;
- kennis (of ervaring) met betrekking tot omgang met de reizigersgroep, dan wel de bereidheid deze kennis door middel van een cursus te verkrijgen;
- kennis van de beperkingen die onder de reizigersgroepen voorkomen, weet welke mogelijke gevolgen deze beperkingen hebben in de communicatievaardigheden van de reizigersgroepen en weet hoe hiermee om te gaan;
- de Nederlandse taal te spreken, te schrijven en te verstaan;
- kennis te hebben over de actuele situatie binnen het vervoersgebied. Hieronder wordt o.a. verstaan dat deze beschikt over de actuele lokale kennis over festiviteiten, wegafzettingen, wegomleggingen en/of blokkades waardoor de toegankelijkheid in het gedrang komt. Deze informatie wordt doorgaans aangeleverd door gemeenten en vervoerders maar ook de Opdrachtnemer zelf dient deze informatie actief te verzamelen, actueel te houden en dient op basis van de beschikbare informatie actief te sturen.

1.6 Materieel

1.6.1 Algemene voertuigeisen

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 vervoervraag en de dienstverlening. In het volledige werkgebied van de Opdrachtgever 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);
- 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 Opdrachtgever.

De in te zetten voertuigen:

- Zijn herkenbaar als “Regiotaxi ‘s-Hertogenbosch” samen met Bravo. De Opdrachtgever 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 ‘s-Hertogenbosch samen met Bravo en het logo en de naamgeving dient aanwezig te zijn op minimaal de voorzijde en beide kanten van het voertuig. De Opdrachtgever 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 kosten hiervoor;
- Zijn ingericht, uitgerust en afgestemd op de hierna beschreven (wettelijke) eisen van de Opdrachtgever 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 goedwerkende 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;
- Zijn toegankelijk en geschikt voor het veilige vervoer van (elektrische) rolstoelen met inzittende en (elektrische) rolstoelen en scootmobielen zonderinzittende;
- Zijn voorzien van een veilige en slipvaste liftvoorziening;
- 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;
- Zijn voorzien van de boordcomputer taxi zodat real-time data mogelijk is;
- Zijn doorlopend verzekerd tegen veroorzaakte schade en/of letsel inclusief een Inzittendenverzekering;
- Leeftijd voertuigen zie TX keur;
- Zijn voorzien van adequaat werkende driepuntsgordels ten behoeve van de gebruiker(s);
- Zijn voorzien van een adequaat werkend klimaatbeheerssysteem;
- 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 vervoersysteem aan de instapzijde;
- Hebben een representatief uiterlijk;
- Zijn van binnen en van buiten schoon;
- Zijn niet voorzien van reclame-uitingen anders dan naam vervoerder en logo van Regiotaxi ‘s-Hertogenbosch.

- Zijn voorzien van winterbanden in de periode van 01 november tot 15 april of winterbanden met snowflake;
- Zijn voorzien van een werkende (mobiele) pinautomaat;
- Voldoen aan alle eisen conform de nieuwe Code VVR.

1.6.2 Audit

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

- Voertuigenlijst (kenteken, voertuigtype, brandstof besparende opties, duurzame brandstof, aandrijving, euronorm, aantal zitplaatsen, welke banden).
- Lijst met chauffeurs (volgens format Opdrachtgever: minimaal taxi pas, levensreddend handelen, certificaten chauffeurs etc.).

1.6.3 Zero emissie

Met ingang van 1 januari 2025 dient minimaal 65% van de verreden kilometers zero emissie uitgevoerd te worden. 35% van de ritten mogen dus verreden worden in bijvoorbeeld minimaal Euro 6 voertuigen. Denk hierbij aan de inzet van rolstoelbussen.

De Opdrachtgever geeft de Opdrachtnemer dus 1 jaar de tijd om het wagenpark hierop aan te passen.

Blijkt dat vanaf januari 2025 de norm van 65% zero emissie kilometers niet gehaald is dan kan de Opdrachtgever een boete opleggen van € 5000 per maand. Net zolang totdat de norm bereikt is.

In geval auto's aantoonbaar op tijd besteld zijn maar niet op tijd geleverd stelt de Opdrachtgever zich coulant op. Op tijd besteld betekent een half jaar voor in gebruik name van het voertuig.

De Opdrachtnemer geeft in de rittenbakdata per rit aan of het een zero emissierit is of niet.

Vanaf 2030 is het volledige wagenpark zero emissie*

* Mits er zero emissie rolstoelbussen op de markt zijn die qua kosten, chauffeurseisen en functionaliteit/gebruik de bestaande rolstoelbussen kunnen vervangen.

1.7 Overleg, klachten en consumentenoverleg

1.7.1 Overleg

Gedurende de eerste zes maanden zal minimaal een maal per maand overleg plaatsvinden tussen Opdrachtgever en de inschrijver. Tijdens dit overleg komt de gang van zaken aan bod en worden eventuele klachten en/of onvolkomenheden van het systeem afgehandeld. Na een half jaar wordt de overlegfrequentie nader bezien. De Opdrachtgever heeft de intentie om dit overleg hierna eenmaal per 2 maanden te houden.

Voor het verkrijgen van een optimale afstemming tussen gebruikers van de Regiotaxi 's-Hertogenbosch en de inschrijver, vindt een regulier overleg met vertegenwoordigers van de reizigers plaats in de zogenaamde Reizigersbelangen Regiotaxi 's-Hertogenbosch. De Opdrachtgever draagt zorg voor de vergaderfaciliteit en de verslaglegging.

Hiervoor zal door de Opdrachtgever geen kostenvergoeding worden gegeven.

1.7.2 Klachtenregeling

De Inschrijver volgt de klachtenregeling die als bijlage 11 is opgenomen en houdt zich aan de daarin gestelde termijnen van behandeling.

1.7.3 Klachten

De Opdrachtgever hanteert als norm dat het aantal gegronde klachten niet meer zijn dan 0,18% van het aantal uitgevoerde - ritten. Verdere uitwerking hiervan staat in bijlage 10 uitwerking kwaliteitsregeling.

1.7.4 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 realtime na afronding van de rit, de registratie de Opdrachtgever 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.
 - Beschrijving (Memoveld).

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. Zie ook dataprotocol bijlage 11.

1.7.5 Klanttevredenheid

Met enige regelmaat vindt vanuit de Opdrachtgever een onderzoek plaats naar de kwaliteit van de uitvoering van het vervoer en regie en de beleving daarvan door de gebruiker. De inschrijver dient hieraan kosteloos alle medewerking te verlenen.

Opdrachtgever zal daarnaast, al dan niet aangekondigd en al dan niet in overleg of afstemming met inschrijver aanvullende metingen en onderzoeken doen over de kwaliteit en uitvoering van het vervoersysteem in breedste zin van het woord. Ook hieraan dient de inschrijver kosteloos alle medewerking te verlenen. Gevraagde informatie dient op eerste verzoek z.s.m. overhandigd te worden.

1.8 Data/ICT/rapportage

1.8.1 Dataprotocol

In bijlage 11 staat het dataprotocol. In een dataprotocol wordt beschreven op welke wijze alle gegevens dienen te worden aangeleverd door alle partijen. Het dataprotocol fungeert tevens als controlesysteem op de inhoud van de aangeleverde data. In een exportprotocol wordt per veld beschreven welke informatie wordt aangeleverd. Het dataprotocol wordt na gunning definitief vastgesteld.

1.8.2 Ritdata

Alle datagegevens van iedere rit dienen realtime vanuit het voertuig aan de Opdrachtgever te worden aangeleverd en mogen na verzending/afsluiting van de rit niet meer aangepast worden. De data dienen uitgewisseld te worden via een beveiligde verbinding, dit betreft de boekingsinformatie en de statusmeldingen. Na gunning wordt het dataprotocol na overleg met de vervoerder door de Opdrachtgever vastgesteld. Het dataprotocol regelt de wijze waarop alle gegevens die te maken hebben met de rituitvoering dienen te worden aangeleverd. In bijlage 11 is het dataprotocol opgenomen. Hierin wordt per veld beschreven wat Opdrachtnemer aan informatie dient aan te leveren bij de Opdrachtgever. In dit dataprotocol is tevens weergegeven welke gegevens aangeleverd moeten worden door de Vervoerder en welke velden door de Opdrachtgever worden gevuld. De regiecentrale van de vervoerder kent aan elke rit een uniek nummer toe. De vervoerder dient het unieke ritnummer op te nemen in de gegevens.

Het staat Opdrachtgever vrij om aanvullingen c.q. wijzigingen aan te brengen in het dataprotocol. De vervoerder is verplicht hieraan mee te werken. Opdrachtgever en vervoerder treden in overleg over o.a. de implementatie hiervan.

Kleine aanpassingen/uitbreidingen dienen binnen 1 maand na opdracht van de Opdrachtgever te zijn geoperationaliseerd.

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

De Opdrachtgever realiseert zich dat er incidenteel sprake kan zijn van niet functionerende data-apparatuur of problemen in de verzending. De Opdrachtgever accepteert maximaal 4% niet-dataritten. Een niet-data rit is een rit waar geen of onvolledige geautomatiseerd gelogde gegevens van beschikbaar zijn. Een dergelijke rit moet verantwoord kunnen worden via (elektronische) rittenstaten. Van een rit moeten minimaal de geautomatiseerd gelogde in- en uitstaptijd met de bijbehorende gps-posities en statusmeldingen aanwezig zijn om als data rit beschouwd te worden. Ritten waarbij op basis van de data twijfel bestaat over de in- en/of uitstaptijd worden als niet-data rit aangemerkt. Niet-dataritten die buiten de 4% toegestane niet-dataritten vallen, worden niet vergoed. Meer informatie hierover vindt u in de bijlage 10 uitwerking kwaliteitsregeling.

Algemeen niet data-ritten

- Een niet-data rit is een rit waarvan niet alle gegevens geautomatiseerd gelogd en realtime beschikbaar gesteld zijn. Niet-data ritten betreffen in ieder geval (maar niet uitputtend):
 - Een rit zonder in- en of uitstaptijd;
 - Een rit zonder voorrijden instap of voorrijden loosmelding en/of voorrijden uitstap;
 - Een rit met handmatige aanpassingen;
 - Een rit waarbij de GPS-positie bij in- en of uitstaptijd ontbreekt of meer dan 250 meter afwijkt van wat verwacht mag worden;
 - Een rit waarbij kenteken of, ontbreekt.
- Opdrachtgever accepteert 4% niet-dataritten per maand. Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat de betreffende data alsnog bij Opdrachtgever wordt aangeleverd binnen 5 werkdagen op een door Opdrachtgever aan te geven wijze.
- Als sprake is van een overmachtssituatie, waarbij buiten de schuld om van Opdrachtnemer geen data-uitwisseling kan plaatsvinden en de 4% marge wordt overschreden, dan treden

Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierover met elkaar in overleg. Opdrachtnemer analyseert de problematiek en rapporteert hierover zo spoedig mogelijk.

De inschrijver overlegt jaarlijks een verklaring van een geregistreerd accountant over de juistheid van de ritadministratie. De kosten hiervan komen voor rekening van de inschrijver.

Het Servicepunt Regiotaxi 's-Hertogenbosch controleert aan de hand van de rittendata en de factuurspecificatie of de factuur correct is en betaalbaar gesteld kan worden. De maximale betalingstermijn voor facturen is 30 dagen na de ontvangst van de factuur.

Indien gedurende de periode tussen de opdrachtverlening en de einddatum van de overeenkomst door de Opdrachtgever een algemene regeling wordt opgesteld over het leveren van gegevens door de inschrijver, is de inschrijver verplicht deze gegevens te verstrekken op de wijze en in de frequentie die bij deze regeling is aangegeven. De inschrijver kan voor het leveren van deze gegevens geen vergoeding vragen.

1.8.3 ICT

Aanspreekpunt ICT

- Van Opdrachtnemer wordt volledige medewerking verwacht bij het verlenen van support en inzet aan deze integratie en mogelijke toekomstige integratieprocessen met derde partijen en dan vooral de OV-concessiehouder (zoals het aanleveren van data, het beantwoorden van vragen en het reserveren van voldoende tijd om mee te werken aan het testen van nieuwe koppelingen). Daartoe stelt Opdrachtnemer een contactpersoon voor met bewezen expertise op dit vlak, die vanaf gunning -om niet- vast aanspreekpunt is voor ICT-gerelateerde vraagstukken. Opdrachtgever, of door Opdrachtgever aangewezen andere partijen (zoals de leverancier van reisplanners of MaaS-providers), kunnen direct met deze ICT contactpersoon schakelen als nodig. Deze medewerker is in staat ICT-projecten adequaat op te pakken om verbeteringen op dit vlak te realiseren.
- Ook na integratie met verschillende reisplanners zorgt Opdrachtnemer dat de functionele processen waar hij verantwoordelijkheid voor draagt, adequaat functioneren en dat de inhoud actueel is.

Algemene eisen aan de systemen en de overdracht

- Opdrachtnemer dient te beschikken over software en hardware (terminals in voertuigen) waarmee validatie, autorisatie, identificatie en administratieve afhandeling van financiële- en klantgegevens kan worden verricht, alsmede het loggen en leveren van de door Opdrachtgever voorgeschreven data. De software bij Opdrachtnemer dient zo te zijn ingericht dat de data-uitwisseling volgens afspraken foutloos functioneert.
- De data uitwisseling dient in overeenstemming te zijn met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Hiertoe wordt een Verwerkersovereenkomst gesloten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Ten aanzien van het normenstelsel moet Opdrachtnemer werken volgens de NEN7510, NEN/ISO 27001, PCI/DSS, de BIO of een ander normenstelsel die naar oordeel van Opdrachtgever gelijkwaardig is. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om te verifiëren of Opdrachtgever een afwijkend normenstelsel beoordeelt als gelijkwaardig.
- Opdrachtnemer zorgt dat Opdrachtgever altijd realtime inzicht heeft in de uitvoering van elke rit en de locatie van het voertuig dat de betreffende rit uitvoert. Dat betekent dat Opdrachtgever verlangt dat de apparatuur in 100% van de gevallen werkt en een poging doet om de data realtime te leveren. Doch in geval van noodzakelijke handmatige aanvullingen achteraf, bijvoorbeeld door storingen bij mobiele dataproviders, moet dit uiterlijk binnen 5 dagen na uitvoering van de betreffende rit(ten) plaatsvinden.
- Opdrachtnemer kent aan elke rit een uniek nummer toe welke meegestuurd wordt naar het platform. Het unieke ritnummer mag niet overschreven worden.

- Opdrachtnemer levert de uitvoeringsgegevens, middels zogenaamde statusmeldingen vanuit de voertuigen, aan bij de externe portal van Opdrachtgever. Het is toegestaan de data realtime via de centrale van Opdrachtnemer te verstrekken. De datastroom loopt via de centrale software van Opdrachtnemer en de BCT's van de voertuigen. De BCT's zenden de data (minimaal elke minuut) via de server van de leverancier van de BCT naar de externe portal. De doorlooptijd bij de centrale mag maximaal vijf seconden bedragen. De data informatiestroom is eenrichtingsverkeer. Er vindt qua dataregistratie geen communicatie plaats vanuit de systemen van de gemeente terug richting de vervoerder. In de implementatieperiode maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer afspraken over de te verzenden statussen.

1.8.4 Rapportages

Telefooncentrale

Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever via maandelijkse rapportages over de prestaties van het callcenter. Opdrachtnemer vermeldt per keuzeoptie daarin informatie over:

- het aantal gesprekken;
- de gemiddelde wachttijden;
- de gemiddelde gesprekstijden;
- aantal en percentage afgebroken gesprekken;
- Totaaloverzicht aantal telefoontjes als volgt gespecificeerd:
 - < 2 sec
 - <4 sec
 - <6 sec
 - Etc.

Verder dient in ieder geval gerapporteerd worden op alle onderdelen die de factuurhoogte per gemeente en provincie bepalen én alle onderdelen die samenhangen met de kwaliteits- en inzetnormen (o.a. ZE), de kwaliteitsnormen en de beloftes die de Opdrachtnemer heeft gedaan.

De Opdrachtnemer doet in de implementatiefase voorstellen voor alle relevante en noodzakelijke rapportages en stemt dit af met de Opdrachtgever.

Ook na vaststelling van de rapportages kan de opdrachtgever de Opdrachtnemer verzoeken voor aanvullende rapportages. De Opdrachtnemer rekent hier geen kosten voor.

1.9 Facturering en betaling

De volgende bepalingen ten aanzien van facturering en betaling zijn van toepassing:

- Betalingen van de vastgestelde vergoeding zullen maandelijks achteraf plaatsvinden, mits bij de verzending van de facturen tevens de digitale en schriftelijke gegevens van de betreffende maand conform dit programma van eisen worden aangeleverd. Bij niet gelijktijdig aanleveren van factuur en gegevens vindt de betaling niet plaats in de betreffende maand.
- De inschrijver int de eigen bijdragen en draagt zorg voor een deugdelijke administratie. De ontvangen eigen bijdragen van cliënten en begeleiders komen ten goede aan de Opdrachtgever (m.u.v. de eigen bijdragen o.b.v. het commerciële tarief)
- Betalingen vinden plaats maximaal dertig dagen na ontvangst van factuur en gegevens zoals hiervoor aangegeven.

1.9.1 Prijsindexatie

- Voor de kostenontwikkeling in de tarieven is de NEA-index van toepassing.
- Deze indexering is doorgaans in november bekend.

- Opdrachtnemer kan de basisvergoeding van de declarabele kilometer jaarlijks indexeren met de NEA-index, als eerste per 1 januari 2024. Het maandelijkse vaste bedrag kan ook jaarlijks worden geïndexeerd met de NEA-index, als eerste per 1 januari 2024.
- Inschrijver deelt de bedoelde kostenontwikkeling (indexering taxivoertuigen) jaarlijks binnen 10 werkdagen na bekendmaking door het NEA schriftelijk mede aan de Opdrachtgever, voorzien van een onderbouwing.
- De Opdrachtgever stelt deze vervolgens jaarlijks vast per 1 januari voor het komende jaar.
- Opdrachtgever gaat ervan uit dat indien er onderaannemers worden ingezet, hun tarieven ook worden geïndexeerd met de NEA-index.

1.9.2 Prijs

In de bijlage 12 staan de rittenbakgegevens van 2019 en in bijlage 13 de rittenbakgegevens van 2022. De rittenbak 2022 bevat ook het aantal declarabele kilometers. 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 inschrijver ontvangt een vaste vergoeding van € 1.300.000 per jaar. Dit bedrag wordt in maandelijkse termijnen door de Opdrachtnemer aan de 6 Opdrachtgevers gefactureerd. De Opdrachtgever komt met een voorstel hoe dit vaste bedrag over de deelnemende partijen wordt verdeeld.

1.9.3 Basisvergoeding per declarabele kilometer

Naast een vast bedrag van € 1.300.000 euro per jaar ontvangt de inschrijver voor het uitvoeren van ritten van de Opdrachtgever een vergoeding per declarabele kilometer. Van die vergoeding brengt de inschrijver per declarabele kilometer de reizigersbijdrage in mindering. De inschrijver int de reizigersbijdragen ten behoeve van de Opdrachtgever. De reizigersbijdrage maken derhalve géén onderdeel uit van de vergoeding aan de inschrijver.

De inschrijver dient een vaste prijs per declarabele kilometer (exclusief BTW) op te geven.

N.B. De Inschrijver calculeert op het door hemzelf ingeschatte vervoersvolume (zie 1.9.3) en verwerkt het maandelijkse 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 vaste vergoeding.

1.9.4 Declarabele kilometers

Door de inschrijver wordt een kostprijs per declarabele kilometer opgegeven. Voor elke rit krijgt de inschrijver per reiziger, naast het aantal kilometers volgens de eerder uiteengezette methodiek in paragraaf 1.3.1 van de kortste route in kilometers gemeten, 4 kilometers extra (het zgn. 'instaptarief') vergoed en de opslagen voor bepaalde indicaties. Deze opslagen voor indicaties gelden alleen voor de hoofdboekter en dus niet voor de meereizenden. Tenzij de meereizende bijvoorbeeld ook een rolstoel is. Het op deze wijze berekende aantal kilometers zijn declarabele kilometers. Naast voorgaande voorwaarden gelden de volgende voorwaarden:

- Alle reiskilometers van betalende en niet betalende klanten zijn declarabel, dus ook van medische begeleiders, kinderen onder de vier jaar en bepaalde dieren.
- Ritten die niet zijn uitgevoerd (bijvoorbeeld loosmeldingen, annuleringen en niet-data ritten) zijn niet declarabel.
- Kilometers van (delen van) ritten waarbij voor de klant het commercieel tarief geldt zijn niet declarabel

1.10 Verkoopopbrengsten en accountantsverklaring

De inschrijver dient na afloop van ieder jaar, uiterlijk voor 30 april van het jaar daarop een door een registeraccountant gewaarmerkte jaaropgave te overleggen met betrekking tot de over het voorgaande jaar in rekening gebrachte vervoersvergoeding en verstrekte gegevens. Hiertoe zullen Opdrachtgever en inschrijver een controle en rapportage-protocol overeenkomen alsmede een voor de accountant voorgeschreven model voor de verklaring behorende bij de jaarverantwoording van de inschrijver. De kosten van de accountantscontrole komen voor rekening van de inschrijver.

1.11 Implementatie plan

De Opdrachtgever heeft graag inzicht in de wijze waarop de inschrijver de implementatie oppakt en uitvoert. Daarom ontvangt de Opdrachtgever graag het implementatie plan na gunning van de winnende inschrijver. Het contract moet ingaan op 1 januari 2024. Het implementatie plan moet hierop gericht zijn.

- De inschrijver stelt een implementatieplan op.
- In het implementatieplan zijn de maatregelen en acties beschreven die nodig zijn voordat het vervoer van start kan gaan. In het plan zijn een tijdsplanning, de door de inschrijver in te zetten middelen, personeel en expertise opgenomen en de rol en taken van Opdrachtgever, inschrijver, gemeenten en eventuele andere partijen.
- Het implementatieplan besteedt in ieder geval aandacht aan de inrichting van de centrale, het werven van nieuw personeel, koppeling klachtenweb, opleiding en instructie van het personeel, communicatie richting klanten, verstrekken vervoerspassen, een overstapprotocol voor aansluiting op trein- en busstations en de eventuele aanschaf of aanpassing van voertuigen.
- Het implementatieplan voorziet in een acceptatietest/praktijk-proefopstelling, waarmee 24 dagen voor de start van het vervoer een uitgebreide en controleerbare praktijkproef kan plaats vinden van het gehele vervoersysteem, in het bijzijn van de Opdrachtgever.
- Vanuit de Opdrachtgever zal gedurende de implementatieperiode op meerdere momenten een controle kunnen worden uitgevoerd op de nakoming van de gemaakte afspraken.
- Opdrachtnemer stelt in de implementatiefase een calamiteitenprotocol op waarin SMART is vastgelegd hoe er wordt gehandeld bij incidenten. Ten minste moet hierin zijn opgenomen hoe wordt omgegaan met aanrijdingen, pech onderweg, extreem weer en gewonden. Het calamiteitenprotocol wordt uiterlijk op 1 november 2023 ter goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever en niet gewijzigd zonder overleg.
- Door de geselecteerde inschrijver dient aan de Opdrachtgever een vergoeding te worden betaald van € 5.000, - per dag indien het implementatieplan niet conform de tijdplanning kan worden uitgevoerd, waardoor de start van het vervoersysteem later wordt dan 1 januari 2024.