

**Offerteaanvraag Collectief
Vraagafhankelijk Vervoer (WMO-
vervoer) 2024 e.v.
gemeente Smallingerland**

Open House Toelatingsprocedure

Volledig digitaal via TenderNed

Kenmerk: TenderNed kenmerk TN440444
Datum: 8 december 2023
Versie: DEF

Inhoud

1.	INLEIDING EN PLANNING	4
1.1	Opdrachtgever	4
1.2	Doelstelling en voorwerp van de opdracht	5
1.3	Ingangsdatum en looptijd van de te sluiten overeenkomst	6
1.4	(mogelijkheid tot) Tussentijdse toetreding	6
1.5	Raamovereenkomst en opname inschrijving in de raamovereenkomst	6
1.6	Clustering en percelen	7
1.7	Planning.....	7
2.	PROCEDURELE INFORMATIE	8
2.1	Beschrijving inkoopprocedure	8
2.2	Indiening inschrijving	8
2.3	Opening van inschrijvingen	9
2.4	Beoordeling en toelichting	9
2.5	Inlichtingen (Vraag en Antwoord).....	9
2.6	Individuele inlichtingen met gerechtvaardigd economisch belang	10
2.7	Klachten over deze inkoopprocedure.....	10
2.8	Tegenstrijdigheid.....	11
2.9	Volledigheid en geldigheid	11
2.10	Taal	11
2.11	Gunningsbeslissing en rechtsbescherming	11
2.12	Toepasselijk recht en bevoegde rechter.....	12
2.13	Voorbehouden	12
2.14	Wijziging situatie inschrijver	12
2.15	Voorwaardelijke inschrijving	12
2.16	Intellectueel eigendom.....	12
2.17	Gestanddoeningstermijn van uw inschrijving	13
2.18	Onherroepelijke inschrijving na sluiting inschrijvingstermijn	13
2.19	Geen aanvulling of wijziging van Standaardformulieren	13
2.20	Verklaring naar waarheid beantwoorden vragen en juistheid/volledigheid Inschrijving	13
2.21	Uitsluiting	13
2.22	Artikel 6 Mededingingswet.....	13
2.23	Inschrijven als Hoofdaannemer/Onderaannemer (beroep op derden)	13
2.24	Maximaal éénmaal inschrijven/betrokkenheid (rechts)personen	14
2.25	Samenwerkingsverband (combinaties).....	14
2.26	Beroep op holding	15
3.	UITSLUITINGSGRONDEN, GESCHIKTHEIDSEISEN EN GUNNINGSCRITERIA.....	16
3.1	Uitsluitingsgronden, eisen en criteria	16
3.1.1	Uitsluitingsgronden	16
3.1.3	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	16

3.1.4	Gedragsverklaring aanbesteden	17
3.1.5	Verklaring van de belastingdienst	17
3.1.6	Eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht.....	18
3.1.7	Eisen met betrekking tot technische- en beroepsbekwaamheid - Referenties 18	
3.1.8	Eisen met betrekking tot technische- en beroepsbekwaamheid – inschrijving in beroeps- of handelsregister.....	19
3.1.9	Eisen met betrekking tot beroepsbevoegdheid – Wet Personenvervoer	20
3.1.10	Naleving CAO	20
3.1.11	TX-keur	20
3.1.12	Verplichtingen op het gebied van milieu, sociaal en arbeidsrecht	21
4.	PROGRAMMA VAN EISEN	22
5.	AANBIEDINGSBRIEF	37
6.	IN TE DIENEN STUKKEN	38
	BIJLAGEN OFFERTEAANVRAAG	39
Bijlage 1	Concept overeenkomst	39
Bijlage 2	Algemene inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten gemeente Smallingerland.....	39
Bijlage 3	Conformiteitentabel	39
Bijlage 4	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	39
Bijlage 5	Standaardformulier Referenties en kerncompetenties	39
Bijlage 6	Social Return paragraaf- de Friese eis	39
Bijlage 7	Overzicht data	39
Bijlage 8	Beleidsregels Wmo gemeente Smallingerland 2022	39

1. INLEIDING EN PLANNING

1.1 Opdrachtgever

Naam: De gemeente Smallingerland
Adres: Gauke Boelensstraat 2
9203 RM Drachten
Telefoon: 0512 581234
Internet: www.smallingerland.nl
E-mail: gemeente@smallingerland.nl

De gemeente Smallingerland, met zijn kern Drachten, kenmerkt zich als plattelands-gemeente met een sterke regionale functie. Drachten is de 2e stad van Fryslân. Smallingerland kent een hoog voorzieningenniveau op gebied van onderwijs, gezondheidszorg, sport en cultuur. De gemeente heeft ruim 55.700 inwoners en een oppervlakte van 12.615 ha. In de gemeente wordt werkgelegenheid geboden aan ruim 22.400 personen.

Een groter aantal – meer dan 160.000 mensen uit de regio – doet hier elke week boodschappen, volgt in Drachten een opleiding, heeft er een plezierjachtje liggen, of maakt er gebruik van één van de vele stedelijke voorzieningen, bijvoorbeeld op het gebied van cultuur en gezondheidszorg.

Meer informatie over de gemeente Smallingerland kunt u vinden op www.smallingerland.nl. De opdracht wordt namens opdrachtgever verstrekt door het college van burgemeester en wethouders van de Gemeente Smallingerland (hierna de Gemeente).

Over Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (Wmo-vervoer)

Collectief Vraagafhankelijk Vervoer in het kader van de Wmo is een voorziening die voorziet in een vervoersbehoefte voor korte of langere afstanden. Als een inwoner een indicatie heeft, ontvangt de inwoner een vervoerspas voor het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer. Hiermee reist de inwoner tegen een gereduceerd tarief (de vervoersbijdrage cliënt) – de meerkosten worden door de Gemeente betaald. Om te bepalen of het CVV- vervoer voor de client een passende voorziening is worden verschillende aspecten gewogen. Dit volgens de huidige beleidsregels die op 21 juni 2022 zijn vastgesteld (*Beleidsregels WMO Smallingerland 2022, artikel 24.3.c*).

Visie en uitgangspunten

In juni 2021 is de visie Sociaal Domein *De Kracht van Smallingerland* vastgesteld. Hierin staat wat we met elkaar belangrijk vinden voor ons leven in Smallingerland. Samen willen we dat iedereen in Smallingerland kan en wil meedoen. We willen een krachtige, inclusieve gemeenschap zijn, waar iedereen zich gezond en tevreden voelt. Waar we onze talenten maximaal kunnen ontwikkelen en inzetten. Een gemeenschap die verantwoordelijkheid neemt en oog heeft voor mensen die het niet alleen redden. En als dat niet lukt, wordt er passende ondersteuning geboden door de gemeente of andere maatschappelijke organisaties.

Om dit te realiseren wordt ingezet op vier ambities (*Koersplan* september 2022). Aan de vier ambities zijn per ambities twee thema's gekoppeld. Rondkomen en wonen zijn gekoppeld aan de ambitie ZEKER BESTAAN. Bij de ambitie ERTOE DOEN horen de thema's opgroeien & ontwikkelen en werk & maatschappelijke participatie. De ambitie GOED VOELLEN wordt gevormd door de thema's gezonde leefstijl en veilige & gezonde leefomgeving. De ambitie ERBIJ HOREN bestaat uit de thema's inclusie en samen leven.

Het Collectieve Vraagafhankelijke Vervoer (hierna ook: CVV-vervoer of Wmo-vervoer) wordt gezien als een middel om een bijdrage te leveren aan de ambities die genoemd worden in de visie op het Sociaal Domein. Specifieke ambities waaraan een bijdrage geleverd wordt zijn

GOED VOELEN en ERBIJ HOREN: inwoners zijn mobiel, kunnen naar behoefte en zonder belemmeringen meedoen en ervaren regie over het eigen leven.

Op basis van de ambities uit de Sociale Koers heeft de Gemeente voor de nieuwe inkoop Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (dit na evaluatie van de uitvoering in de afgelopen contractperiode en de in juni 2022 vastgestelde (herijkte) beleidsregels), de volgende uitgangspunten geformuleerd:

1. De inwoner van de gemeente Smallingerland staat centraal; de inwoner heeft en houdt zoveel mogelijk regie.
2. De inwoner heeft keuzevrijheid; een inwoner kan zo mogelijk kiezen uit tenminste twee door de gemeente gecontracteerde vervoerders.
3. Er worden hoge eisen gesteld aan de (organisatie van de) vervoerders en uitvoeringsvereisten aan het CVV-vervoer op het gebied van kwaliteit, veiligheid en duurzaamheid.
4. Er worden hierbij heldere afspraken gemaakt tussen inwoner, vervoerders, de Toegang (Carins) en Gemeente (contracteigenaar).
5. Er wordt een langdurige samenwerkingsrelatie met vervoerders aangegaan, waardoor ruimte ontstaat voor innovatie en doorontwikkeling en het investeren in duurzaamheid.
6. Er wordt een passend tarief voor het vervoer vastgesteld, rekening houdend met de vereiste kwaliteit van de dienstverlening en duurzaamheid(sambities). Dit alles binnen de beschikbaar gestelde financiële middelen.

1.2 Doelstelling en voorwerp van de opdracht

De raamovereenkomsten met de twee vervoerders voor het CVV-vervoer eindigen van rechtswege op 31 maart 2024. De gemeente Smallingerland is voornemens het CVV-vervoer wederom uit te laten voeren door meerdere vervoerders (opdrachtnemers) en dit vast te leggen in een raamovereenkomst.

De opdracht dient te worden uitgevoerd in overeenstemming met de voorwaarden, eisen en uitgangspunten zoals neergelegd in deze offerteaanvraag (en nota's van inlichtingen), inclusief de bijgevoegde overeenkomst met inkoopvoorwaarden (zie ook paragraaf 1.5). Door indiening van uw inschrijving gaat u met deze voorwaarden, eisen en uitgangspunten onverkort akkoord. Dit dient u ook expliciet te maken door invulling en rechtsgeldige ondertekening van de Conformiteitentabel (hier bijgevoegd als Bijlage 3).

De raamovereenkomst wordt gesloten door ondertekening van de definitieve overeenkomst door partijen. Onder de raamovereenkomst wordt het daadwerkelijk aantal uit te voeren ritten en bestemmingen in het kader van het CVV-vervoer grotendeels bepaald door de reizigers, de reiziger heeft daarbij ook keuzevrijheid uit meerdere vervoerders. Op voorhand is dan ook niet te bepalen wat het daadwerkelijke aantal ritten en ritlengte gaat zijn voor vervoerders, waardoor hier ook geen rechten aan zijn te ontleen.

Op dit moment (peildatum 1 juli 2023) kent het CVV-vervoer circa 1.393 unieke reizigers, waarvan er 334 reizigers (24%) een aanvullende indicatie hebben voor 'Specifieke taxi voor vervoer met rolstoel' of een aanvullende indicatie voor 'Specifieke indicatie voor vervoer met scootmobiel'. Er zijn op dit moment een tweetal gecontracteerde vervoerders die het CVV-vervoer uitvoeren voor de reizigers (pashouders) in onze Gemeente – elk met zijn eigen 'marktaandeel'.

Op basis van analyse van factuurgegevens is vastgesteld dat het aantal ritten in het jaar 2022 ongeveer 47.000 ritten bedroeg met een gemiddelde ritlengte van 5,57 kilometer.

In Bijlage 7 bij deze Offerteaanvraag vindt u het verdere overzicht van de gemiddelde ritlengte – verdeeld in klassen en spreiding, verbijzonderd naar type vervoersmiddel. Ook vindt u hier de reizigers aantallen.

Daarnaast vindt u in deze bijlage de procentuele verdeling van ritten naar ritlengte (verdeeld in klassen) en de gemiddelde duur van een rit met een ritlengte van minder dan 25 kilometer. De huidige directe combinatiegraad CVV-vervoer (aantal reizigers/aantal geboekte ritten) bedraagt circa 11%.

In de Beleidsregels Wmo Smallerland 2022, datum inwerkingtreding 5 juli 2022, zijn (in artikel 24 lid c Vervoersregels) de beleidsregels vastgesteld voor het CVV-vervoer. Op basis van de Beleidsregels wordt vastgesteld of cliënt en tegen welke voorwaarden zij vervolgens gebruik mag maken van het CCV-vervoer. In Bijlage 8 bij deze Offerteaanvraag vindt u deze Beleidsregels.

Het vervoer vindt plaats op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015), gemeentelijke verordeningen, de Beleidsregels Wmo gemeente Smallerland 2022, de Wet personenvervoer 2000 en de krachtens deze wetten genomen besluiten. Het CVV-vervoer is bedoeld voor inwoners met een maatwerkvoorziening CVV-vervoer. In het vervolg wordt deze doelgroep 'de pashouders' of 'reizigers' genoemd.

Er zijn vaste tarieven van toepassing. De passende tarieven zijn voorafgaande aan de inkoopprocedure vastgesteld door de gemeente Smallerland op basis van een nauwgezette analyse van de rit data van het huidige vervoer en een kostprijsanalyse.

1.3 Ingangsdatum en looptijd van de te sluiten overeenkomst

De ingangsdatum van de middels deze inkoopprocedure te sluiten raamovereenkomsten - en daarmee de uitvoering van de opdracht, is voorzien op 1 april 2024. De raamovereenkomsten lopen vervolgens minimaal tot 31 december 2025 en eindigen uiterlijk op 31 december 2027.

Zowel Gemeente als opdrachtnemer(s) hebben na 31 december 2025 de mogelijkheid de raamovereenkomst eenzijdig op te zeggen met een opzegtermijn van minimaal 7 maanden. In het geval van opzegging eindigt de Raamovereenkomst vervolgens op 31 december van het betreffende jaar.

1.4 (mogelijkheid tot) Tussentijdse toetreding

Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst (dus na 1 april 2024) heeft de Inkopende dienst de mogelijkheid om één of meerdere vervoerders via een tussentijdse toetredingsronde in aanmerking te laten komen voor een raamovereenkomst. Deze mogelijkheid van tussentijdse toetreding wordt alleen opengesteld in geval van onvoldoende aanbod binnen de dienstverlening CVV-vervoer. Onder onvoldoende aanbod wordt in ieder geval verstaan dat als de inwoner niet (meer) kan (effectief) kiezen uit tenminste twee door de Gemeente gecontracteerde vervoerders. Dit naar het oordeel van de Inkopende dienst - het is de bevoegdheid van de Inkopende dienst om in deze situatie wel of niet gebruik te maken van de mogelijkheid van een tussentijdse toetredingsronde.

Vervoerders komen slechts dan in aanmerking voor tussentijdse toetreding tot de raamovereenkomst, wanneer de vervoerder voldoet aan alle eisen, waaraan ook de oorspronkelijk gecontracteerde inschrijvers moeten voldoen. Daarnaast moet de inschrijver op het moment inschrijven voor tussentijdse toetreding ook voldoen aan de aanvullende voorwaarden of gewijzigde contractbepalingen die partijen na 1 april 2024 zijn overeengekomen met alle opdrachtnemers.

De einddatum voor raamovereenkomsten met tussentijdse toetreders is in alle gevallen dezelfde al die voor de eerder gecontracteerde inschrijvers, namelijk 31 december 2027.

1.5 Raamovereenkomst en opname inschrijving in de raamovereenkomst

De inschrijving van de inschrijver aan wie de opdracht wordt gegund zal deel uitmaken van de raamovereenkomst die wordt gesloten. De tekst van deze raamovereenkomst inclusief de

door de Inkoopende dienst van toepassing verklaarde algemene inkoopvoorwaarden zijn opgenomen in de Bijlagen 1 en 2 bij deze Offerteaanvraag. De tekst van deze raamovereenkomst ligt vast. Als u tekstwijzigingen wilt voorstellen, dan kunt u gebruik maken van de mogelijkheid om vragen te stellen zoals beschreven in paragraaf 2.5.

Algemene (leverings-)voorwaarden van inschrijvers worden nadrukkelijk afgewezen. Het toevoegen van eigen- of branche voorwaarden wordt hierbij gezien als een specifieke afwijzing van de door de opdrachtgever gehanteerde voorwaarden en leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan deze inkoopprocedure.

1.6 Clustering en percelen

Er is geen sprake van een clustering van opdrachten, de opdracht betreft een zelfstandige opdracht.

Er is geen sprake van indeling in percelen. De opdracht leent zich in principe voor opdeling in percelen, de Gemeente heeft hier echter niet voor gekozen. Door de gestelde geschiktheids-eisen en het gunnen aan meerdere inschrijvers maakt de opdracht zeer toegankelijk voor het midden- en kleinbedrijf (MKB).

1.7 Planning

De sluitingsdatum en tijd voor het indienen van een inschrijving is **23 oktober 2023 om 13:00 uur**. Inschrijvingen kunnen uitsluitend digitaal via TenderNed worden ingediend.

Een aantal belangrijke data die met deze open house inkoopprocedure verband houden zijn in onderstaand overzicht opgenomen. De gemeente behoudt zich het recht voor om wijzigingen in dit overzicht aan te brengen c.q. van dit overzicht af te wijken.

Stadium van aanbestedingsproces	Datum	Tijd
Publicatie op TenderNed	19 december 2023	
Vragen over offerteaanvraag stellen via TenderNed tot uiterlijk	31 december 2023	23:59 uur
Publicatie Nota van Inlichtingen	8 januari 2024	
Uiterste datum en tijd uploaden inschrijving in de digitale kluis op TenderNed	22 januari 2024	13:30 uur
Opening digitale kluis met inschrijvingen (besloten)	22 januari 2024	Na 13:30 uur
Versturen voornemen tot gunning via TenderNed	26 januari 2024	
Definitieve gunning via TenderNed	16 februari 2024	
Ondertekening overeenkomst met gegunde inschrijver(s)	1 maart 2024	

De daadwerkelijke uitvoering van de overeenkomst begint op 1 april 2024.

2. PROCEDURELE INFORMATIE

2.1 Beschrijving inkoopprocedure

Deze procedure met betrekking tot een inkoopprocedure volgens het 'open-house-model'. Dit betekent dat iedere Inschrijver die een geldige inschrijving heeft ingediend, waarop geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn, en die voldoet aan de geschiktheidseisen en overige kwalitatieve minimumeisen (waaronder het Programma van eisen), in aanmerking komt voor een Raamovereenkomst. Er vindt geen vergelijking en rangschikking van de ingediende inschrijvingen plaats (o.b.v. selectie- en gunningscriteria), waardoor geen sprake is van een overheidsopdracht in de zin van de Aanbestedingswet 2012.

De reiziger maakt de keuze met welke door de Gemeente gecontracteerde vervoerder hij/zij vervoerd wenst te worden.

Inschrijvers dienen zich te realiseren dat hun Inschrijving éénmalig en definitief is. De procedure biedt géén ruimte voor het voeren van onderhandelingsgesprekken.

Om een passende mate van openbaarheid te betrachten, vindt publicatie van deze opdracht plaats op TenderNed. Elke geïnteresseerde onderneming kan direct een inschrijving indienen, gebaseerd op de onderhavige offerteaanvraag met bijbehorende documenten.

2.2 Indiening inschrijving

Deze inkoopprocedure wordt in zijn geheel digitaal via TenderNed uitgevoerd. Dit houdt in dat deze inkoopprocedure, zowel voor de (voor)aankondiging van de opdracht, het beschikbaar stellen van de inkoopdocumenten, het stellen van vragen en de beantwoording hiervan, als ten behoeve van het indienen van alle inschrijvingsdocumenten en de gunning gebruik wordt gemaakt van TenderNed.

Een inschrijving dient op de juiste wijze vóór de aangegeven tijd op de sluitingsdatum via TenderNed te worden geüpload en in de kluis geplaatst te worden. Na deze datum en dit tijdstip zal het niet langer mogelijk zijn om de stukken in de kluis te plaatsen en is het niet meer mogelijk om een inschrijving in te dienen. Het op tijd in de kluis plaatsen van de inschrijving is geheel voor rekening en risico van de inschrijver.

De Inkoopende dienst raadt u aan om ruim voor de deadline voor het indienen van een inschrijving te verifiëren dat uw onderneming inderdaad juist is geregistreerd op TenderNed en dat er een persoon bevoegd is om namens uw organisatie een inschrijving digitaal in te dienen.

Uw inschrijving dient te geschieden door de gestelde vragen in TenderNed te beantwoorden en de gevraagde documenten te uploaden. Inschrijvingen die op een andere wijze worden ingediend, bijvoorbeeld via e-mail, post, fax of persoonlijk overhandigd, accepteert de Inkoopende dienst niet.

Bij inschrijving dienen in ieder geval de volgende stukken in de digitale kluis te worden geplaatst:

- Het rechtsgeldig ondertekende en ingevulde Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Eigen Verklaring, hierna: het UEA) die bij deze offerteaanvraag is gevoegd (uploaden);
- De rechtsgeldig ondertekende en ingevulde Conformiteitentabel (uploaden);
- Het uittreksel uit het handels of beroepsregister, waarmee de rechtsgeldigheid van de inschrijving vast te stellen is (uploaden).
- Indien voor uw inschrijving van toepassing: holding verklaring (uploaden).
- Ingevulde en ondertekend Standaardformulier Referenties en kerncompetenties (uploaden);
- Uw aanbiedingsbrief (zie Hoofdstuk 5).

Het door de Inkopende dienst aangeleverde overzicht van de in te dienen inschrijvingsdocumenten hoeft niet compleet te zijn. Als in deze inkoopprocedure meer documenten worden gevraagd dan hierboven genoemd dient u deze, om rechtsgeldig in te schrijven, ook te uploaden.

2.3 Opening van inschrijvingen

Na sluiting van de termijn voor het indienen van inschrijvingen opent de Inkopende dienst de digitale kluis en start de beoordelingsprocedure. De opening van de kluis met de inschrijvingen vindt plaats op de in paragraaf 1.7 (planning) aangegeven moment.

2.4 Beoordeling en toelichting

Na opening van de digitale kluis wordt gecontroleerd of de ingediende inschrijvingen voldoen aan de formele eisen. Voldoen inschrijvingen hier niet aan, dan kan dat een reden vormen om de betreffende inschrijving(en) als ongeldig ter zijde te leggen.

Inschrijvingen die voldoen aan de formele voorwaarden worden vervolgens aan de hand van het UEA beoordeeld of inschrijvers zich in een of meer van de omstandigheden bevindt welke tot uitsluiting van deelname aan de aanbestedingsprocedure en opdrachtverlening kan leiden (verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen).

Inschrijvingen die op basis van de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen niet worden uitgesloten/terzijde gelegd, worden vervolgens beoordeeld op de in de Conformiteitentabel gestelde eisen. Inschrijvingen die niet voldoen aan alle vermelde eisen worden als niet-passend beschouwd en niet in de verdere beoordeling betrokken.

2.5 Inlichtingen (Vraag en Antwoord)

Als u vragen wenst te stellen of opmerkingen wenst te maken over de Inkoopdocumenten, waaronder de Offerteaanvraag (inclusief bijlagen), dan dienen deze zo spoedig mogelijk middels de module 'Vraag & Antwoord' op TenderNed te worden gesteld. Van (potentiële) Inschrijvers wordt een proactieve en zorgvuldige houding verwacht. Dat betekent in ieder geval dat zij hun vragen niet opsparen tot de uiterste datum voor het indienen van vragen, maar dat zij proactief vragen stellen binnen de daarvoor gereserveerde inlichtingenperiode. Voor de uiterste indieningsdatum verwijzen wij u naar de planning.

De Inkopende dienst vraagt Inschrijvers nadrukkelijk om – indien van toepassing – de te stellen vraag te koppelen aan de betreffende paragraaf van het document waarop de vraag toeziet.

Gestelde vragen worden door de Inkopende dienst beantwoord en geanonimiseerd aan alle geregistreerde geïnteresseerde partijen beschikbaar gesteld. Uiterlijk tien dagen vóór de uiterste datum voor het indienen van de inschrijvingen stelt de Inkopende dienst de Nota van inlichtingen via TenderNed beschikbaar met daarin alle gestelde vragen en gegeven antwoorden. Als Inschrijvers zich niet met bepaalde antwoorden in deze Nota van Inlichtingen kunnen verenigen, dienen zij uiterlijk vijf dagen na de I Nota van Inlichtingen bezwaar te maken, op straffe van verval van recht om daarover in een later stadium nog te klagen.

Deze Nota van inlichtingen maakt integraal onderdeel uit van de inkoopdocumenten. Dat betekent dat eventuele wijzigingen en aanvullingen in de Nota's van inlichtingen prevaleren boven het bepaalde in de Offerteaanvraag met bijlagen. Eventuele wijzigingen en aanvullingen in de Nota's van inlichtingen dienen Inschrijvers onvoorwaardelijk te accepteren. De Inkopende dienst zal de Nota's van inlichtingen ook gebruiken om gedurende de inkoopprocedure mededelingen te doen die van belang zijn voor onderhavige inkoopprocedure, bijvoorbeeld over nieuwe c.q. gewijzigde omstandigheden.

2.6 Individuele inlichtingen met gerechtvaardigd economisch belang

In het geval een Geïnteresseerde in het kader van de Nota van inlichtingen (Vraag & Antwoord) een vraag heeft waarvan hij niet wil dat die vraag beantwoord wordt in de Nota van inlichtingen omdat openbaarmaking daarvan schade zou toebrengen aan de gerechtvaardigde economische belangen van de betreffende Inschrijver, handelt hij als volgt: geïnteresseerde dient bij indiening van de vraag duidelijk kenbaar te maken dat het een 'individuele vraag met gerechtvaardigd economisch belang' betreft. Daarmee doet Geïnteresseerde het verzoek om de vraag niet in de Nota van inlichtingen, maar individueel te beantwoorden. Geïnteresseerde dient daarbij een motivering te voegen waarom hij van oordeel is dat beantwoording van die vraag in de Nota van inlichtingen, schade zal toebrengen aan zijn gerechtvaardigde economische belangen.

De Inkopende dienst zal vervolgens naar eigen inzicht en op basis van de door Geïnteresseerde verstrekte motivering beoordelen of het verzoek van Geïnteresseerde gerechtvaardigd is. Het verstrekken van individuele inlichtingen mag niet leiden tot (ongeoorloofde) discriminatie van andere marktpartijen. Als de Inkopende dienst het verzoek van Geïnteresseerde honoreert, beantwoordt de Inkopende dienst de betreffende vraag in een individueel antwoord uitsluitend richting de desbetreffende Geïnteresseerde.

Indien de Inkopende dienst evenwel van oordeel is dat beantwoording van die vraag in redelijkheid geen schade toebrengt aan de gerechtvaardigde economische belangen van Inschrijver en beantwoording van die vraag thuishoort in de Nota van inlichtingen, zal de Inkopende dienst de desbetreffende Geïnteresseerde daarvan op de hoogte stellen. Geïnteresseerde heeft dan de keus de vraag terug te trekken of de Inkopende dienst toe te staan de vraag te beantwoorden in de Nota van inlichtingen. Reageert Geïnteresseerde daarop niet tijdig dan impliceert dat de Geïnteresseerde de Inkopende dienst toe staat de vraag te beantwoorden in de Nota van inlichtingen. De Inkopende dienst is ter zake op generlei wijze aansprakelijk jegens Geïnteresseerde.

2.7 Klachten over deze inkoopprocedure

Naast de wettelijke vastgelegde normen voor rechtsbescherming vindt de Inkopende dienst het van belang dat eventuele klachten en onduidelijkheden in een zo vroeg mogelijk stadium worden voorkomen/opgelost.

De gemeente Smallingerland heeft een klachtenprocedure en een klachtenmeldpunt. Een belanghebbende bij deze aanbesteding die een klacht heeft over deze inkoopprocedure, deze offerteaanvraag of een bijlage, kan deze klacht voorleggen bij het klachtenmeldpunt Aanbestedingen van de gemeente Smallingerland. Dit klachtenmeldpunt ontvangt, registreert en behandelt de klacht. Het klachtenmeldpunt bekijkt de klacht onafhankelijk en brengt daarover een advies uit. Onafhankelijk betekent dat de persoon die de klacht afhandelt niet direct betrokken is (geweest) bij (het opstellen van) de aanbesteding.

Let op! Deze klachtenregeling dient niet verward te worden met de inlichtingenronde 'Nadere inlichtingen ten behoeve van de inschrijving (Vraag & Antwoord)'. Vragen en/of bezwaren die Geïnteresseerde/Inschrijver aan de orde wil stellen met het oog op beantwoording daarvan ten behoeve van het doen van een Inschrijving, dienen aldus aan de orde te worden gesteld in het licht van het bepaalde in paragraaf 2.5. Indien u na beantwoording van een vraag alsnog een klacht wenst in te dienen of indien uw bezwaar zich niet leent voor een vraag maar als klacht dient te worden aangemerkt, dan dient u deze klacht digitaal in te dienen via de website van de gemeente Smallingerland. Daar is ook de vastgestelde klachtenregeling van gemeente Smallingerland opgenomen.

Klachten kunnen betrekking hebben op het niet naleven van wettelijke bepalingen of inbreuk op algemene beginselen, maar in dat geval dient u wel eerst een vraag hierover te hebben gesteld in het kader van de Nota van inlichtingen. Een klacht moet op de in deze paragraaf genoemde wijze worden ingediend en moet duidelijk en gemotiveerd aangeven op welk aspect van de inkoopprocedure de klacht betrekking heeft. De gemeente Smallingerland zal de

ontvangst van de klacht per omgaande bevestigen en geïnteresseerde/inschrijver nader informeren over de wijze van afhandeling van de klacht.

Klachten schorten de inkoopprocedure in beginsel niet op. Het volgen van de klachtenprocedure laat de termijn zoals omschreven in paragraaf 2.11 in beginsel dan ook onverlet. De Inkoopende dienst is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de procedure.

2.8 Tegenstrijdigheid

De Inkoopdocumenten (inclusief bijlagen) zijn met zorg samengesteld. Mocht een Geïnteresseerde desondanks tegenstrijdigheden, procedurefouten en/of andere onvolkomenheden in deze documenten opmerken – bijvoorbeeld in de eisen/criteria/procedure/termijnen/werkwijze – dient hij de Inkoopende dienst hiervan zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk vóór het uiterste moment voor het stellen van vragen van op de hoogte te stellen, op straffe van verval van recht. Als naderhand blijkt dat er tegenstrijdigheden, procedurefouten en/of andere onvolkomenheden in de Inkoopdocumenten (inclusief bijlagen) zitten en deze niet door Geïnteresseerde zijn gemeld, kan dit de Inkoopende dienst niet worden aangerekend. In het geval een Geïnteresseerde wel tijdig melding doet bij de Inkoopende dienst, maar de Inkoopende dienst er blijk van geeft niet van mening te zijn dat er sprake is van een tegenstrijdigheid, procedurefout en/of andere onvolkomenheid, althans de Inkoopende dienst ter zake geen aanpassingen doet of wijzigingen doorvoert, is Geïnteresseerde verplicht voor de sluitingsdatum voor het doen van een Inschrijving in rechte bezwaar te maken door middel van het aanhangig maken van een kort geding op straffe van verval van recht om over deze (eventuele) tegenstrijdigheid, procedurefout en/of onvolkomenheid (na inschrijving) in rechte te klagen.

2.9 Volledigheid en geldigheid

Uw Inschrijving moet volledig en geldig zijn. Volledig betekent dat alle documenten die ingediend moeten worden, ook feitelijk en compleet worden overgelegd op de door dit inkoopdocument voorgeschreven wijze. Geldig betekent dat de ingediende documenten, waar gevraagd, rechtsgeldig zijn ondertekend en voldoen aan de gestelde eisen.

2.10 Taal

Communicatie gedurende de inkoopprocedure dient te geschieden in de Nederlandse taal. Inschrijvingen dienen eveneens te worden gesteld in de Nederlandse taal.

2.11 Gunningsbeslissing en rechtsbescherming

Iedere Inschrijver of een samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie) die deze inkoopprocedure succesvol doorloopt ontvangt schriftelijk bericht over het voornemen van gunning (de gunningsbeslissing). Dit bericht houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de inschrijver zoals bedoeld in artikel 6:217 eerste lid BW en er komt door dit bericht dus geen Raamovereenkomst tot stand. De Inschrijvers van wie de Inschrijving is afgewezen, ontvangen hiervan schriftelijk bericht en daarbij wordt de motivering van de afwijzing vermeld.

Indien een Inschrijver bezwaren heeft tegen de afwijzing, dient hij binnen 20 kalenderdagen na verzending van de gunningsbeslissing door de Inkoopende dienst een kort geding aanhangig te hebben gemaakt tegen dat besluit van de Inkoopende dienst. Het geding is aanhangig vanaf de dag der dagvaarding (artikel 125 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering). Deze termijn is een vervaltermijn. Dat wil zeggen dat als een Inschrijver niet binnen 20 kalenderdagen na verzending van de gunningsbeslissing daadwerkelijk een kort geding aanhangig heeft gemaakt, de betreffende Inschrijver geen bezwaar meer kan maken met betrekking tot de gunningsbeslissing. De betreffende Inschrijver heeft in dat geval bovendien zijn rechten verwerkt om eventueel in een (bodem)procedure alsnog een vordering tot schadevergoeding met betrekking tot het besluit in te stellen. Deze inschrijver heeft dan immers om hem moverende redenen geen gebruik gemaakt van zijn mogelijkheid om via een spoedvoorziening zijn eventuele rechten veiliggesteld te zien. Een daarvan afgeleide actie tot schadevergoeding met betrekking tot het besluit behoort dan eveneens niet meer mogelijk te zijn.

Definitieve gunning vindt plaats na afloop van de bezwaartermijn, of in geval van een bezwaar tegen de voorlopige gunningsbeslissing, na afloop van de kortgedingprocedure. Definitieve gunning geschiedt door verzending van de definitieve gunningsbeslissing aan Inschrijvers.

2.12 Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Op ieder geschil met betrekking tot zowel de onderhavige inkoopprocedure als de te sluiten Raamovereenkomst is het Nederlandse recht van toepassing. Alle geschillen met betrekking tot of voortvloeiende uit onderhavige inkoopprocedure en ook uit de te sluiten Raamovereenkomst, zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de burgerlijke rechter van de rechtbank Noord-Nederland, locatie Leeuwarden.

2.13 Voorbehouden

De Inkopende dienst behoudt zich het recht voor de onderhavige inkoopprocedure in te trekken en/of niet tot (definitieve) gunning over te gaan, onder meer wanneer college van B&W of de gemachtigd directeur van de Inkopende dienst hiertoe besluiten. Reden hiervoor kunnen bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend) zijn:

- het niet beschikbaar hebben van voldoende financiële middelen;
- het ontbreken van (formeel) positieve besluitvorming aangaande de gunning;
- noodzakelijke wezenlijke wijzigingen m.b.t. de inhoud van de inkoop.

Voorts heeft de Inkopende dienst het recht de inkoopprocedure te staken en gestaakt te houden.

Indien Inschrijvers een Inschrijving indienen, doen zij dit voor eigen rekening. Zolang er niet definitief is gegund, is er geen sprake van enige gebondenheid van de Inkopende dienst. In dat geval is er voor de Inkopende dienst ook geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade en kosten dan ook.

2.14 Wijziging situatie inschrijver

Indien zich wijzigingen in de situatie van de Inschrijver voordoen, waardoor de bij de Inschrijving aangeleverde informatie niet meer juist is, dient de Inschrijver dit per ommegaande aan de Inkopende dienst te melden via de berichtenmodule in TenderNed. De Inkopende dienst zal de Inschrijver alsnog uitsluiten van verdere deelname aan inkoopprocedure indien deze niet meer voldoet aan de gestelde eisen en criteria, dan wel indien als gevolg van deze wijziging(en) (een) uitsluitingsgrond(en) van toepassing is/zijn geworden.

2.15 Voorwaardelijke inschrijving

Een voorwaardelijke Inschrijving is ongeldig; de Inkopende dienst beschouwt die als zijnde niet gedaan. Onder een voorwaardelijke inschrijving verstaat de Inkopende dienst onder andere - maar niet uitsluitend - een Inschrijving waaraan één of meerdere voorwaarden zijn verbonden of waarin aannames en/of uitgangspunten worden opgenomen die leiden tot een voorwaardelijke Inschrijving.

2.16 Intellectueel eigendom

Alle intellectuele eigendomsrechten, waaronder in ieder geval wordt begrepen het auteursrecht, die rusten op door de Inkopende dienst verstrekte Inkoopdocumenten en informatie in het kader van de onderhavige inkoopprocedure, waaronder in ieder geval te begrijpen dit beschrijvend document evenals de bijlagen en verstrekte toelichtingen berusten uitsluitend bij de Inkopende dienst.

Behoudens uitzonderingen die door wet- en of regelgeving zijn gesteld, mag zonder schriftelijk toestemming van de Inkopende dienst niets uit de door de Inkopende dienst verstrekte documenten worden veeleenvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins, behoudens indien en voor zover dit in redelijkheid noodzakelijk is voor het juist en volledig kunnen beantwoorden van de vragen, dan wel het kunnen doen van een Inschrijving. De Inschrijving (inclusief alle vereisten documenten die in het kader van deze inkoopprocedure aan de Inkopende dienst worden verstrekt, worden op het moment

van ontvangst door de Inkoopende dienst haar eigendom. De Inkoopende dienst zal deze gedurende de wettelijke termijn bewaren. De Inkoopende dienst staat ervoor in dat informatie afkomstig van de Inschrijver, waarvan hij de vertrouwelijkheid kent, dan wel behoort te kennen, vertrouwelijk zal worden behandeld en dat daarbij in ieder geval rekening zal worden gehouden met de gerechtvaardigde (zakelijke) belangen van de Inschrijver.

2.17 Gestanddoeningstermijn van uw inschrijving

De Inschrijving dient een geldigheidsduur te hebben van 60 dagen na sluitingsdatum van de inkoopprocedure. Gedurende deze periode is de Inschrijving onvoorwaardelijk en bindend. De Inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219 van het Burgerlijk Wetboek en kan gedurende deze periode niet worden teruggetrokken of gewijzigd. In geval en kort geding wordt aangespannen tegen de gunningbeslissing van de Inkoopende dienst, gaat de Inschrijver akkoord met een automatische verlenging van de gestanddoeningstermijn tot 14 dagen na vonnis in het kort geding.

2.18 Onherroepelijke inschrijving na sluiting inschrijvingstermijn

Een Inschrijver kan - voor zover hij zijn Inschrijving eerder heeft ingediend - tot de in de planning in TenderNed genoemde uiterste datum en tijd voor het indienen van een Inschrijving - zijn Inschrijving intrekken en desgewenst opnieuw indienen. Daarna is de Inschrijving onherroepelijk.

2.19 Geen aanvulling of wijziging van Standaardformulieren

De lay-out en tekst van de Standaardformulieren mogen niet worden aangevuld of gewijzigd. De Inschrijving dient te voldoen aan alle voorwaarden zoals uiteengezet in de Offerteaanvraag, inclusief de Bijlagen bij de Offerteaanvraag. De Inkoopende dienst behoudt zich het recht voor om bij wijzigingen of aanvullingen van de standaardformulieren tot uitsluiting over te gaan, waarbij de beginselen van het aanbestedingsrecht/ de algemene beginselen van behoorlijk bestuur in acht worden genomen.

2.20 Verklaring naar waarheid beantwoorden vragen en juistheid/volledigheid Inschrijving

Inschrijver verklaart bij inschrijving de gestelde vragen in de inkoopprocedure naar waarheid te beantwoorden. Bij inschrijving verklaart Inschrijver borg te staan voor de juistheid en volledigheid van alle bij de Inschrijving ingediende informatie via het platform TenderNed voor de onderhavige inkoopprocedure. Als bij de controle of de verificatie van de Inschrijving blijkt dat Inschrijver onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt kan dat eveneens leiden tot uitsluiting van inschrijver van (verdere) deelname aan de onderhavige inkoopprocedure.

2.21 Uitsluiting

Inschrijvers die naar het oordeel van de Inkoopende dienst handelen in strijd met de gestelde voorschriften of eisen zoals opgenomen in deze vragenlijsten of in het beschrijvend document (inclusief bijlagen), kunnen worden uitgesloten van (verdere) deelname aan de onderhavige inkoopprocedure.

2.22 Artikel 6 Mededingingswet

De Inkoopende dienst maakt Inschrijvers er ten overvloede op attent dat overeenkomsten of onderling afgestemde feitelijke gedragingen die ertoe strekken of ten gevolge hebben dat de mededinging op de Nederlandse markt of een deel daarvan wordt verhinderd, beperkt of vervalst, verboden zijn. De Inkoopende dienst behoudt zich het recht voor om ten aanzien van Inschrijvers, waarvan de Inkoopende dienst vermoedt dat zij ten behoeve van deze inkoopprocedure in strijd met de Mededingingswet en/of andere mededingingsregelgeving hebben gehandeld een melding te doen bij de Autoriteit Consument en Markt (ACM) en/of deze Inschrijver uit te sluiten van verdere deelname aan de inkoopprocedure.

2.23 Inschrijven als Hoofdaannemer/Onderaannemer (beroep op derden)

Het is een Inschrijver toegestaan een beroep te doen op derden om te voldoen aan de gestelde (geschiktheids)eisen, waaronder m.b.t. de financiële en economische draagkracht, technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid. Als een

Inschrijver een beroep doet op een derde om te voldoen aan de gestelde (geschiktheids)eisen, dient hij dit in Deel IIC van het UEA aan te geven.

Tevens dient de Inschrijver van elke betreffende derde waarop een beroep wordt gedaan om te voldoen aan een (geschiktheids)eis een UEA te overleggen waarvan de delen IIA, IIB en III volledig zijn ingevuld en dat door de betreffende derde rechtsgeldig is ondertekend.

Met het invullen van het UEA verklaart Inschrijver dat hij daadwerkelijk en onherroepelijk kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van die derde en dat hij deze derde in geval van gunning ook daadwerkelijk bij de uitvoering van de opdracht als Onderaannemer zal inzetten. Inschrijver dient dit ook op verzoek van de Inkopende dienst te kunnen aantonen.

Als de Hoofdaannemer een Onderaannemer inschakelt, blijft hij volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. In dat kader zal hij aan een Onderaannemer dezelfde verplichtingen uit hoofde van de Raamovereenkomst aan de Onderaannemer opleggen die betrekking hebben op de door de Onderaannemer uit te voeren dienstverlening. Dit betekent dat Onderaannemers waarop geen beroep is gedaan in het kader van de (geschiktheids)eisen ook aan de gestelde (geschiktheids)eisen moeten voldoen. Het is aan de Hoofdaannemer om dat te controleren en daarop te blijven toezien. Voor deze Onderaannemers hoeven geen bewijsstukken te worden ingediend in het kader van de inschrijving.

Na inschrijving is het niet toegestaan zonder uitdrukkelijke toestemming van de Inkopende dienst om van onderaannemer te wijzigen of geheel van onderaanneming af te zien. Deze toestemming zal niet op onredelijke gronden worden geweigerd.

2.24 Maximaal éénmaal inschrijven/betrokkenheid (rechts)personen

(Rechts)personen mogen slechts eenmaal inschrijven, hetzij rechtstreeks (als zelfstandige Inschrijver) of als combinant in een samenwerkingsverband, tenzij zij na een daartoe strekkend verzoek van de Inkopende dienst kunnen aantonen dat de mededinging niet is of zal worden beïnvloed door meer dan eenmaal in te schrijven.

Indien een Inschrijver zich inschrijft als zelfstandige Inschrijver of als combinant in een samenwerkingsverband, dan mag hij niet ook als onderaannemer van een andere zelfstandige Inschrijver of samenwerkingsverband (combinatie) deelnemen.

Voor de toepassing van deze bepaling worden in elk geval (rechts)personen die voldoen aan de onderstaande voorwaarden als één (rechts)persoon beschouwd:

- a. (rechts)personen die aan elkaar zijn gelieerd op een wijze als bedoeld in artikel 2:24a Burgerlijk Wetboek; of
- b. (rechts)personen die met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2:24b Burgerlijk Wetboek; of
- c. (rechts)personen die aan elkaar zijn gelieerd op met sub 1 of sub 2 vergelijkbare wijze naar buitenlands recht.

Ter voorkoming van misverstanden: verschillende ondernemingen uit een groep mogen zich uiteraard wel gezamenlijk aanmelden als samenwerkingsverband (combinatie).

2.25 Samenwerkingsverband (combinaties)

Inschrijvers kunnen inschrijven als één (rechts)persoon. Daarnaast is het toegestaan om in te schrijven als samenwerkingsverband bestaande uit twee of meer (rechts)personen (combinanten).

Indien sprake is van twee of meer rechtspersonen die inschrijven (een samenwerkingsverband/combinatie), zal één van hen als leider (penvoerder) moeten worden aangewezen Deel IIA van het UEA. De leider moet de overige rechtspersonen die hebben

ingeschreven rechtsgeldig kunnen vertegenwoordigen in alle aangelegenheden die deze inkoopprocedure betreffen en zal - indien de opdracht aan de combinatie gegund wordt - tijdens de uitvoering van de Opdracht als eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever gelden. (Rechts)personen mogen, zoals toegelicht in paragraaf 2.1.23, slechts eenmaal inschrijven of slechts via één Inschrijver betrokken zijn.

Indien sprake is van een samenwerkingsverband (combinatie) dient voor iedere combinant een volledig door die combinant ingevulde en rechtsgeldig ondertekend UEA te worden ingediend.

Door inschrijving verklaren alle combinanten dat zij hoofdelijke aansprakelijkheid aanvaarden voor de verplichtingen voortvloeiend uit de eventueel aan de combinatie te gunnen Raamovereenkomst.

2.26 Beroep op holding

In het geval u op enigerlei wijze voor het voldoen aan de (geschiktheids)eisen van deze inkoopprocedure gebruik maakt van (gegevens van) de holding waartoe uw onderneming behoort, dient u dit aan te geven. Hiervoor volstaat in eerste instantie invulling van het UEA - Deel II C (Informatie over beroep op draagkracht van andere entiteiten). Deze entiteit dient ook het UEA in te vullen. Ook dient de holding aan te tonen dat deze verklaring is getekend door een persoon die daartoe bevoegd is, bijvoorbeeld door een (desnoods volledig) actueel (dat wil zeggen niet ouder dan 6 maanden, gerekend vanaf de datum van inschrijving) uittreksel uit het handelsregister bij de documenten voor de inschrijving te uploaden.

De Inschrijvers die voor gunning in aanmerking komen - en hierbij een beroep hebben gedaan op de draagkracht van andere entiteiten -, dienen op eerste schriftelijk verzoek van de Inkoopende dienst binnen 7 Kalenderdagen een bewijsstuk - een zogenaamde holdingverklaring te overleggen, waar in een tekenbevoegde persoon namens de holding verklaart bereid te zijn om garant te staan en zich aansprakelijk te stellen voor verplichtingen, aangegaan door de dochteronderneming (conform art. 2:403 BW).

3. UITSLUITINGSGRONDEN, GESCHIKTHEIDSEISEN EN GUNNINGSCRITERIA

3.1 Uitsluitingsgronden, eisen en criteria

3.1.1 Uitsluitingsgronden

Hoewel de Aanbestedingswet 2012 op de onderhavige inkoopprocedure niet van toepassing is, verklaart de Inkopende dienst paragraaf 2.3.5.1 van de Aanbestedingswet 2012 op deze procedure van overeenkomstige toepassing.

Verplichte uitsluitingsgronden

De Inkopende dienst sluit iedere Inschrijver op wie één of meer van de verplichte uitsluitingsgronden zoals opgenomen in artikel 2.86 Aanbestedingswet 2012 van toepassing zijn, uit van (verdere) deelname aan de inkoopprocedure. De Inkopende dienst kan op grond van het bepaalde in artikel 2.88 sub a en b Aanbestedingswet 2012 besluiten af te zien van voormelde uitsluiting.

Facultatieve uitsluitingsgronden

De Inkopende dienst sluit iedere Inschrijver op wie één van de facultatieve uitsluitingsgronden zoals opgenomen in artikel 2.87 Aanbestedingswet 2012 van toepassing zijn, sluit van (verdere) deelname aan de inkoopprocedure. De Inkopende dienst kan op grond van het bepaalde in artikel 2.88 sub a en b Aanbestedingswet 2012 besluiten af te zien van voormelde uitsluiting.

3.1.2 Geschiktheidseisen

Inschrijver dient te voldoen aan de geschiktheidseisen zoals beschreven in deze vragenlijst om aan te tonen dat hij in staat is de opdracht uit te voeren. De Inkopende dienst sluit iedere Inschrijver die niet voldoet aan één of meer geschiktheidseisen uit van (verdere) deelname aan de inkoopprocedure.

De Inkopende dienst aanvaardt ook gegevens en bescheiden uit een andere lidstaat die een gelijkwaardig doel dienen of waaruit blijkt dat de uitsluitingsgronden niet op de Inschrijver van toepassing zijn.

3.1.3 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

In het UEA (Bijlage 4 bij deze Offerteaanvraag) heeft de Inkopende dienst aangegeven welke uitsluitingsgronden van toepassing zijn. De geschiktheidseisen die de Inkopende dienst stelt staan vermeld in de paragrafen 3.1.6 tot en met 3.1.11 van dit Hoofdstuk. Als bewijs dat op een Inschrijver geen uitsluitingsgrond van toepassing is en dat hij aan de gestelde geschiktheidseisen voldoet, dient de Inschrijver het UEA volledig in te vullen, door diens rechtsgeldig bevoegd vertegenwoordiger te laten ondertekenen en in te dienen.

Als de Inschrijver een samenwerkingsverband (combinatie) is, dient namens iedere combinant een UEA te worden ingediend. Ook dient de Inschrijver van elke betreffende derde waarop een beroep wordt gedaan om te voldoen aan een (geschiktheids)eis een UEA te overleggen waarvan de delen IIA, IIB en III volledig zijn ingevuld.

In het format van het UEA zijn de antwoorden op de vragen in Deel III reeds ingevuld. Een Inschrijver dient alle antwoorden te controleren en zo nodig aan te passen zodat de vragen naar waarheid zijn beantwoord. Het niet naar waarheid invullen van het UEA kan leiden tot uitsluiting van de Inschrijver van (verdere) deelname aan de inkoopprocedure.

Als een uitsluitingsgrond op een Inschrijver van toepassing is, moet hij in het UEA aangeven welke feiten zich hebben voorgedaan of zich voordoen, de omvang daarvan en welke maatregelen de Inschrijver heeft genomen om herhaling te voorkomen en zijn betrouwbaarheid aan te tonen. Als blijkt dat de Inschrijver voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen, dan kan de Inkopende dienst besluiten om de Inschrijving alsnog verder mee te nemen in de beoordeling.

De Inschrijver is gehouden om aan de verklaringen in het UEA te blijven voldoen gedurende de gehele inkoopprocedure. Als - gaande de inkoopprocedure - alsnog een uitsluitingsgrond op een Inschrijver van toepassing wordt, moet die Inschrijver dat feit onverwijld schriftelijk mededelen aan de Inkoopende dienst.

De Inkoopende dienst kan een Inschrijver die voor gunning in aanmerking komt verzoeken aan te tonen dat de uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn, bijvoorbeeld door middel van overlegging van een gedragsverklaring aanbesteding, een verklaring van de belastingdienst of andere bewijsmiddelen (zie hierna in paragrafen 3.1.4 tot en met 3.1.11).

Inschrijvers dienen de gevraagde bewijsstukken binnen 7 kalenderdagen na het verzoek daartoe aan de Inkoopende dienst te verstrekken. Indien de Inschrijver de gevraagde bewijsmiddelen niet of niet tijdig overlegt of als de bewijsmiddelen niet overeenkomen met hetgeen is verklaard, wordt de betreffende Inschrijving ter zijde gelegd en wordt de Inschrijver uitgesloten van (verdere) deelname aan de inkoopprocedure.

Let op: Inschrijvers dienen rekening te houden met eventuele aanvraagtermijnen met betrekking tot deze bewijsmiddelen.

U dient het in de Bijlage 4 toegevoegde UEA te downloaden, in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en te uploaden bij de inschrijving op TenderNed.

3.1.4 Gedragsverklaring aanbesteden

De Inschrijvers die voor gunning in aanmerking komen, dienen op eerste verzoek van de Inkoopende dienst binnen 7 kalenderdagen een gedragsverklaring aanbesteden (GVA) of een vergelijkbare verklaring of beschikking uit het land van herkomst van de inschrijvende onderneming over te leggen die op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet meer dan twee jaar oud is. Inschrijver garandeert dat de verklaring op het moment dat deze wordt overgelegd overeenstemt met de situatie waarin de Inschrijver zich op dat moment bevindt.

De gedragsverklaring aanbesteden kan worden aangevraagd bij Justis, t.a.v. Afdeling COVOG, Postbus 16115, 2500 BC Den Haag. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de volgende website: <http://www.justis.nl/producten/gva/>.

Let op:

- In geval van een Inschrijving door een samenwerkingsverband (combinatie) dient iedere combinant op verzoek een Gedragsverklaring aanbesteden te overleggen;
- In geval Inschrijver een beroep doet op een derde om te voldoen aan de gestelde (geschiktheids)eisen (Deel II C van het UEA), dient ook een Gedragsverklaring aanbesteden van deze derde (onderaannemer) ingediend te worden.

De Gedragsverklaring aanbesteden hoeft niet al bij inschrijving ingediend te worden, maar pas na het eerste verzoek van de Inkoopende dienst. Houd wel rekening met een eventuele aanvraagtermijn met betrekking tot dit bewijsmiddel!

3.1.5 Verklaring van de belastingdienst

De Inschrijvers die voor gunning in aanmerking komen, dienen op eerste verzoek van de Inkoopende dienst binnen 7 kalenderdagen een verklaring van de belastingdienst te overleggen, die op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden. Met deze verklaring toont de Inschrijver aan dat zijn onderneming heeft voldaan aan verplichtingen op grond van op hem van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies of belastingen. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de website van de belastingdienst: <http://www.belastingdienst.nl/>

Let op:

- In geval van een Inschrijving door een samenwerkingsverband (combinatie) dient iedere combinant een verklaring van de belastingdienst te overleggen;

- In geval Inschrijver een beroep doet op een derde om te voldoen aan de gestelde (geschiktheids)eisen (Deel II C van het UEA), dient ook een verklaring van de belastingdienst van deze derde (onderaannemer) ingediend te worden.

De verklaring van de belastingdienst hoeft niet al bij inschrijving ingediend te worden, maar na het eerste verzoek van de Inkopende dienst. Houd wel rekening met een eventuele aanvraagtermijn met betrekking tot dit bewijsmiddel!

3.1.6 Eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht

Inschrijver dient te beschikken of zal uiterlijk bij opdrachtverlening beschikken over een adequate aansprakelijkheidsverzekering voor schade ten gevolge van of in verband met de uitvoering van opdracht door Opdrachtnemer. Opdrachtnemers dienen gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst aan deze geschiktheidseis te voldoen.

Onder een adequate verzekering wordt verstaan een dekking van tenminste:

- € 1.000.000,00 (één miljoen euro) per gebeurtenis of samenhangende reeks van gebeurtenissen voor materiële schade en/of letselschade;
- een ongevalverzekering voor inzittenden exclusief de bestuurder met een minimale dekking van € 10.000 (tienduizend euro) bij overlijden;
- een Wettelijke Aansprakelijkheid Motorvoertuigen voor taxi's met een minimale dekking van € 5.000.000,00 (vijf miljoen euro) per gebeurtenis
- een schadeverzekering voor de chauffeur in geval van een eenzijdig ongeval met een minimaal verzekerd bedrag van € 1.000.000,00 (één miljoen euro) per gebeurtenis.

Let op:

In geval van een Inschrijving door een samenwerkingsverband (combinatie) dienen ofwel de afzonderlijke combinanten allen te voldoen aan deze geschiktheidseis (door middel van eigen verzekeringen) ofwel moet de Combinatie gezamenlijk voldoen aan deze geschiktheidseis (door middel van het afsluiten van een gezamenlijke verzekering).

Hiervoor aan te leveren informatie:

Met het invullen van Deel IV van het UEA verklaart Inschrijver dat hij voldoet aan deze geschiktheidseis. Het UEA dient bij inschrijving rechtsgeldig te zijn ondertekend, waarmee inschrijver verklaart dat haar onderneming voldoet aan deze voorgeschreven geschiktheidseis.

Bewijsstuk:

De Inschrijvers die voor gunning in aanmerking komen, dienen op eerste verzoek van de Inkopende dienst binnen 7 kalenderdagen een bewijs van verzekering (polisblad) tegen de aansprakelijkheid conform de in deze paragraaf gestelde eisen over te leggen. Als dit niet mogelijk is, is het toegestaan een verklaring van een verzekeraar over te leggen, waaruit blijkt dat een dergelijke verzekering uiterlijk vóór sluiting van de Raamovereenkomst wordt afgesloten.

Het bewijs van verzekering hoeft niet al bij Inschrijving ingediend te worden, maar pas na het eerste verzoek van de Inkopende dienst.

3.1.7 Eisen met betrekking tot technische- en beroepsbekwaamheid - Referenties

Inschrijver dient aan te tonen technisch bekwaam en beroepsbekwaam te zijn de onderhavige opdracht te kunnen uitvoeren. De inschrijver dient over de volgende kerncompetenties te beschikken:

Kerncompetentie 1: het uitvoeren van vervoer in het kader van de Wmo of ander collectief vraagafhankelijk vervoer (in het Sociaal Domein) voor reizigers met een beperking.

Kerncompetentie 2: het regisseren van vervoer in het kader van de CVV-vervoer (Wmo vervoer) of ander vraagafhankelijk vervoer (in het Sociaal Domein) voor reizigers met een beperking.

Omvang van de opdracht uitgedrukt in het aantal reizigers dient minimaal 100 unieke reizigers te zijn.

Hiervoor aan te leveren informatie:

Met het invullen van Deel IV van het UEA verklaart Inschrijver dat hij voldoet aan deze geschiktheidseis. Het UEA dient bij inschrijving rechtsgeldig te zijn ondertekend, waarmee inschrijver verklaart dat haar onderneming voldoet aan deze voorgeschreven geschiktheidseis.

Bewijsstuk:

Inschrijvers die voor gunning in aanmerking komen, dienen op eerste verzoek van de Inkopende dienst binnen 7 Kalenderdagen na dagtekening na het verzenden van het verzoek via TenderNed met bewijsmiddelen aan te tonen dat zij daadwerkelijk over de betreffende referentie(s) beschikt en op deze wijze aan de gestelde eisen met betrekking tot technische- en beroepsbekwaamheid voldoet. Hiervoor dient de Inschrijver de ingevulde en rechtsgeldig getekende bijlage Standaardformulier Referenties en kerncompetenties (Bijlage 5) in.

Let op:

Een inschrijver dient per gevraagde kerncompetentie één referentie op te geven. Een referentie mag meerdere keren worden gebruikt voor het aantonen van verschillende kerncompetenties. De referentie(s) dient/dienen binnen de afgelopen 3 jaar voorafgaand aan de datum van eerste publicatie op TenderNed van deze inkoopprocedure te zijn verricht.

Ten aanzien van de in deze paragraaf bedoelde referenties behoudt de Inkopende dienst zich het recht voor de opgegeven referenties (ook inhoudelijk) te verifiëren en om zonder tussenkomst van de inschrijver contact te zoeken met de opgegeven referent(en) om de kwaliteit van de geleverde dienstverlening en de tevredenheid van de referent te toetsen.

Mocht uit de controle blijken dat de referentieopdracht niet naar tevredenheid is uitgevoerd of dat de alle in de kerncompetentie genoemde leveringen/dienstverleningen niet in de referentieperiode hebben plaatsgevonden, wordt de referentie ongeldig verklaard en voldoet inschrijver daarom niet aan deze geschiktheidseis.

3.1.8 Eisen met betrekking tot technische- en beroepsbekwaamheid – inschrijving in beroeps- of handelsregister

Inschrijver dient aan te tonen dat hij volgens de voorschriften van de lidstaat waarin hij is gevestigd, in het beroepsregister of in het handelsregister is ingeschreven. Met het invullen van Deel IV van het UEA verklaart Inschrijver dat hij voldoet aan deze geschiktheidseis. Daarnaast dient de Inschrijver een uittreksel uit het handelsregister over te leggen, dat op het tijdstip van het indienen van de Inschrijving niet ouder is dan zes maanden.

Let op:

In geval van een Inschrijving door een samenwerkingsverband (combinatie) dient iedere combinant een uittreksel uit het handelsregister te overleggen; In geval Inschrijver een beroep doet op een derde om te voldoen aan de gestelde (geschiktheids)eisen (Deel II C van het UEA), dient ook een uittreksel uit het handelsregister van deze derde (onderaannemer) ingediend te worden.

De bevoegdheid van de rechtsgeldige vertegenwoordiger(s) dient aan de hand van het ingediende uittreksel van het handelsregister en eventuele bijgevoegde volmachten, te kunnen worden vastgesteld. Mocht Inschrijver een andere persoon machtigen om de Inschrijving en bijbehorende stukken te ondertekenen, dan voegt Inschrijver een door een vertegenwoordigingsbevoegd persoon getekende schriftelijke volmacht toe.

Bewijsstuk:

U dient het uittreksel uit het handelsregister of de uittreksels uit het handelsregister (indien Inschrijver meerdere uittreksels indient) en de eventuele machtiging (volmacht) te uploaden bij de inschrijving op TenderNed.

3.1.9 Eisen met betrekking tot beroepsbevoegdheid – Wet Personenvervoer

Inschrijver dient te verklaren dat de vervoerder op grond van de Wet Personenvervoer 2000 gerechtigd is de opdracht uit te voeren. Opdrachtnemers dienen gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst aan deze geschiktheidseis te voldoen.

Hiervoor aan te leveren informatie:

Met het invullen van Deel IV van het UEA verklaart Inschrijver dat hij voldoet aan deze geschiktheidseis. Het UEA dient bij inschrijving rechtsgeldig te zijn ondertekend, waarmee inschrijver verklaart dat haar onderneming voldoet aan deze voorgeschreven geschiktheidseis.

Bewijsstuk: Inschrijvers die voor gunning in aanmerking komen, dienen op eerste verzoek van de Inkoopende dienst binnen 7 Kalenderdagen na dagtekening na het verzenden van het verzoek via TenderNed met bewijsmiddelen aan te tonen dat zij daadwerkelijk aan deze gestelde eis voldoet.

3.1.10 Naleving CAO

Inschrijver dient de bepalingen van de van toepassing zijnde Collectieve Arbeidsovereenkomst Zorgvervoer en Taxi dan wel bedrijfseigen CAO blijvend getrouw na te leven. Opdrachtnemers dienen gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst aan deze geschiktheidseis te voldoen.

Hiervoor aan te leveren informatie:

Met het invullen van Deel IV van het UEA verklaart Inschrijver dat hij voldoet aan deze geschiktheidseis. Het UEA dient bij inschrijving rechtsgeldig te zijn ondertekend, waarmee inschrijver verklaart dat haar onderneming voldoet aan deze voorgeschreven geschiktheidseis.

Bewijsstuk:

Inschrijvers die voor gunning in aanmerking komen, dienen op eerste verzoek van de Inkoopende dienst binnen 7 Kalenderdagen na dagtekening na het verzenden van het verzoek via TenderNed een bewijsstuk te overleggen, te weten een afschrift van de geldige verklaring van Sociaal Fonds Taxi, waaruit blijkt dat inschrijver door SFT met minimaal een voldoende is beoordeeld op naleving van de CAO, te overleggen. De opdrachtgever is bevoegd tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst na te gaan of opdrachtnemer nog steeds het bedrijfsoordeel voldoende heeft.

bij een bedrijfseigen CAO

Indien inschrijver een bedrijfseigen CAO hanteert en dispensatie heeft van de CAO-taxivervoer, dient de inschrijver:

- een verklaring van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) te overleggen waarin de dispensatie staat vermeld;
- daarnaast dient inschrijver een verklaring van Sociaal Fonds Taxi aan te leveren waaruit blijkt dat de bedrijfseigen CAO op juiste wijze wordt toegepast.

3.1.11 TX-keur

Inschrijvers en alle vervoerders die bij de uitvoering van de opdracht betrokken zijn, dienen bij start van het vervoer en gedurende de looptijd van de overeenkomst te beschikken over een TX-keur (of aantoonbaar vergelijkbaar).

In het geval van inzet van onderaannemers voor de uitvoering van de opdracht of inschrijven in een samenwerkingsverband, dienen alle partijen in het bezit te zijn van een geldig TX-keur (of aantoonbaar vergelijkbaar).

Indien gedurende de contractperiode niet meer wordt voldaan aan deze eis, dan kan dat reden zijn voor ontbinding van de Raamovereenkomst.

Hiervoor aan te leveren informatie:

Met het invullen van Deel IV van het UEA verklaart Inschrijver dat hij voldoet aan deze geschiktheidseis. Het UEA dient bij inschrijving rechtsgeldig te zijn ondertekend, waarmee inschrijver verklaart dat haar onderneming voldoet aan deze voorgeschreven geschiktheidseis.

Bewijsstuk:

Inschrijvers die voor gunning in aanmerking komen, dienen op eerste verzoek van de Inkopende dienst binnen 7 Kalenderdagen na dagtekening na het verzenden van het verzoek via TenderNed een bewijsstuk te overleggen, te weten een afschrift van het certificaat TX-keur.

3.1.12 Verplichtingen op het gebied van milieu, sociaal en arbeidsrecht

Een inschrijver dient bij inschrijving rekening te houden met de verplichtingen op het gebied van het milieu, sociaal en arbeidsrecht uit hoofde van het Unierecht, nationale recht of collectieve arbeidsovereenkomsten of uit hoofde van de van richtlijn 2014/24/EU vermelde bepalingen van internationaal milieu, sociaal en arbeidsrecht. Door inschrijving verklaart inschrijver hier rekening mee te hebben gehouden en zich te houden aan deze regelgeving. De Inkopende dienst kan met elk passend middel schendingen van de regelgeving zoals bedoeld in artikel 2.81 van de Aanbestedingswet aantonen en overgaan tot uitsluiting.

De Inkopende dienst meldt niet-naleving van de toepasselijke verplichtingen op het gebied van arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden bij de Inspectie SZW van het Ministerie van Sociale zaken.

Informatie over de verplichtingen ten aanzien van de bepalingen inzake belastingen, milieu-bescherming, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden die gelden in Nederland en die gedurende de looptijd van de overeenkomst op de verrichtingen van de inschrijver van toepassing zijn, zijn onder andere verkrijgbaar bij:

- Voor bepalingen inzake belastingen: de Belastingdienst; www.belastingdienst.nl
- Voor bepalingen inzake milieubescherming: het ministerie van Infrastructuur en Milieu; www.rijksoverheid.nl/ministeries/ienm
- Voor bepalingen inzake arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden: het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, www.rijksoverheid.nl/ministeries/szw.

4. PROGRAMMA VAN EISEN

4.1 Inleiding

Opdrachtgever verlangt de uitvoering van de opdracht in overeenstemming met de beschrijving van het programma van eisen met ingangsdatum van de raamovereenkomst. De opdracht omvat zowel de regie als de uitvoering van het CVV-vervoer. Onder regie wordt verstaan het opstellen van de ritplanning, de ritregistratie, de klachtenregistratie en -afhandeling en tot slot de informatieversterving aan de opdrachtgever en pashouders (hierna: pashouders of reizigers). Onder uitvoering wordt verstaan het vervoeren van de pashouders.

Opdrachtgever wil met meerdere opdrachtnemers (vervoerders) een raamovereenkomst sluiten, zodat de pashouder de vrijheid heeft om te kiezen met welke vervoerder wordt gereisd. De met deze inkoopprocedure gecontracteerde opdrachtnemer(s) wordt/worden geplaatst op een shortlist waaruit de pashouder een keuze kan maken. Opdrachtnemers hebben uitdrukkelijk geen garantie dat de pashouders gebruik zullen maken van het vervoersaanbod van de betreffende opdrachtnemer.

De keuze van de pashouder voor een opdrachtnemer staat voor één jaar vast (1 april 2024 tot en met 31 december 2024, 1 januari 2025 tot en met 31 december 2025, etc.). De keuze voor een opdrachtnemer wordt stilzwijgend verlengd tenzij de pashouder aangeeft te willen overstappen van vervoerder. De pashouder kan voor afloop van het betreffende kalenderjaar overstappen van opdrachtnemer of eerder indien sprake is van een gegronde klacht. Dit is altijd ter beoordeling van de opdrachtgever. Opdrachtgever inventariseert de keuze van de pashouder tijdig (na gunning van opdracht) en geeft deze keuze door aan opdrachtnemer. Opdrachtnemer krijgt voorafgaande aan de ingangsdatum van de overeenkomst opgave van de kilometerbudgetten van pashouders die een keuze voor opdrachtnemer hebben gemaakt.

Vervoersplicht

Opdrachtnemers hebben een vervoersplicht. Ritopdrachten mogen dan ook niet worden geweigerd. Opdrachtnemer vervoert ook pashouders die rolstoelafhankelijk zijn of samen met de scootmobiel vervoerd dienen te worden (en waarvoor een aanvullende indicatie is verstrekt).

Communicatie

De opdrachtgever is leidend als het gaat om communicatie over en promotie van het vervoerssysteem. De opdrachtnemer verleent medewerking aan de door de opdrachtgever geïnitieerde activiteiten op het gebied van voorlichting en promotie. Zelfstandige promotieacties van opdrachtnemer dienen in overleg met, en na goedkeuring van, de opdrachtgever plaats te vinden. Opdrachtnemer mag adverteren dat opdrachtnemer het recht heeft het CVV-vervoer uit te voeren, met vermelding van telefoonnummer en e-mailadres. Opdrachtnemer onthoudt zich van communicatie die als wervend kan worden gezien. Opdrachtnemer dient er namelijk rekening mee te houden dat de middelen die beschikbaar zijn voor het CVV-vervoer beperkt zijn.

Oneigenlijk gebruik

De opdrachtgever is kritisch ten aanzien van het gebruik van het CVV-vervoer. Hierbij speelt het oneigenlijke gebruik van het CVV-vervoer een rol. Oneigenlijk gebruik betreft het ten onrechte gebruiken van het CVV-vervoer dat moet worden gefinancierd op grond van andere regelingen anders dan de regelingen waarvoor de pashouder de maatwerkvoorziening voor CVV-vervoer heeft. Oneigenlijk vervoer past qua omvang, vorm en tariefstelling niet bij de oorspronkelijke opzet van het CVV-vervoer. Het doel is om het CVV-vervoer als hoogwaardig vangnet te handhaven.

4.2 De doelgroep

4.2.1 De pashouder

Het CVV-vervoer is bedoeld voor inwoners met een maatwerkvoorziening CVV-vervoer in het kader van de Wmo 2015. Of een inwoner in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening (dat wil zeggen: een indicatie krijgt verstrekt voor het CVV-vervoer) is te allen tijde ter beoordeling van opdrachtgever. Om te bepalen of het CVV-vervoer voor een inwoner een passende voorziening is worden verschillende aspecten gewogen. Dit volgens de meest actuele beleidsregels, welke die op 21 juni 2022 zijn vastgesteld (*Beleidsregels WMO Smallerland 2022, artikel 24.3.c*). In overeenstemming met de beleidsregels wordt de omvang (vervoersbundel) voor het CVV-vervoer wordt op maat, in de vorm van een vervoersbundel, vastgesteld op basis van de aard van de beperking, de vervoersbehoefte en het gebruik van andere vervoersvoorzieningen.

De pashouders kunnen afhankelijk van de maatwerkvoorziening een bepaalde hoeveelheid kilometers (vervoersbundel) reizen op jaarbasis. Het maximum is afhankelijk van de maatwerkvoorziening per inwoner en wordt door de opdrachtgever vastgelegd in een beschikking.

De pashouder betaalt een Vervoersbijdrage cliënt (reizigersbijdrage) van € 1,00 (opstaptarief) plus € 0,10 per kilometer, beide bedragen zijn inclusief BTW. De berekening van het aantal kilometers is gelijk aan de wijze van berekenen zoals genoemd in paragraaf 4.9.2, waarbij de berekening altijd is gebaseerd op de kortste route over de weg. De pashouder betaalt voor dezelfde heen- en terugrit altijd dezelfde vervoersbijdrage cliënt per rit.

Het innen van de Vervoersbijdrage cliënt is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer. De pashouders dienen altijd de mogelijkheid te hebben om contant of per pinpas te betalen of de betaling te voldoen via automatische incasso.

4.2.2 Begeleider op medische indicatie

Een aantal pashouders heeft door de aard van zijn/haar beperking tijdens de rit een begeleider nodig die hulp kan bieden die door de chauffeur niet geboden kan worden. Het kan hierbij gaan om medische handelingen, maar ook om bijvoorbeeld gedragsstoornissen. De opdrachtgever geeft aan de opdrachtnemer door welke pashouders in aanmerking komen voor begeleiding.

Een pashouder met een medische indicatie voor begeleiding tijdens de taxirit mag niet zonder een begeleider worden vervoerd. De begeleider hoeft niet altijd dezelfde persoon te zijn. Indien opdrachtgever een maatwerkvoorziening heeft afgegeven voor het meereizen van een begeleider brengt opdrachtnemer geen extra kosten in rekening bij opdrachtgever.

Als de pashouder geen maatwerkvoorziening voor het meereizen van een begeleider heeft, maar wel een begeleider wenst mee te nemen, mag tegen betaling een begeleider mee worden genomen. De ritprijs en betaling van deze ritprijs komt tot stand tussen 'de meereizende inwoner' en opdrachtnemer – de bijdrage die de begeleider zonder (medische indicatie) dient te betalen aan vervoerder dient marktconform te zijn. Opdrachtnemer brengt hiervoor geen extra kosten in rekening bij opdrachtgever.

4.2.3 Meereizende kinderen

Een pashouder mag op basis van de maatwerkvoorziening maximaal twee kinderen tot en met de leeftijd van 12 jaar gratis meenemen tijdens de taxirit. De opdrachtnemer brengt voor de verplaatsing van deze kinderen geen kosten in rekening bij opdrachtgever. Er worden ook geen extra kosten/kilometers in rekening gebracht bij de pashouder.

4.3 Vervoersgebied

Het vervoersgebied is maximaal 25 kilometer vanuit het woonadres, berekend volgens het taxisysteem (op basis van de kortste route). In het geval CVV-vervoer de vervoersbehoefte

onvoldoende compenseert, beoordeelt de Gemeente of naast of in plaats van deze voorziening een andere voorziening verstrekt moet worden. Het verstrekken van een indicatie voor CVV-Vervoer buiten het vervoersgebied gebeurt slechts wanneer een inwoner een belangrijk contact net buiten het vervoersgebied heeft dat noodzakelijk is om vereenzaming te voorkomen.

De opdrachtnemer dient zowel het vervoer te leveren binnen het vervoersgebied van 25 kilometer van het woonadres van de betreffende pashouder als het vervoer van deze pashouder met een indicatie voor een groter vervoersgebied. Voor de extra afstand die met deze indicatie gereisd wordt, factureert opdrachtnemer aan opdrachtgever het standaard tarief per kilometer en int de dezelfde vervoersbijdrage cliënt (reizigersbijdrage) bij de pashouder als binnen het vervoersgebied.

Als een pashouder zonder indicatie reist buiten het vervoersgebied, betaalt de reiziger hiervoor het marktconform tarief. Voor vervoer buiten het vervoersgebied kan een reiziger gebruik maken van Valys (landelijke vervoersaanbieder).

De aansluiting op Valys dient te worden gegarandeerd in het geval de pashouder naar een bestemming buiten het (geïndiceerde) vervoersgebied wil reizen. Het kan zo zijn dat hierdoor soms meer dan 25 kilometer gereisd moet worden om deze aansluiting te realiseren. Het vervoersgebied wordt dan in deze situatie per individuele rit opgerekt. Voor de extra afstand die gereisd moet worden om de aansluiting op Valys te realiseren wordt dezelfde reisbijdrage en het standaardtarief per kilometer richting opdrachtgever gehanteerd als binnen het vervoersgebied.

De opdrachtgever vergoedt geen ritten waarvan het beginadres én bestemmingsadres buiten het vervoersgebied liggen.

4.4 Continuïteit

De opdrachtnemer verplicht zich gedurende de vastgestelde periode het vervoer te verzorgen, zonder zich te kunnen beroepen op eventuele belemmeringen als ziekte van chauffeurs en/of mankementen aan het materieel en/of tekort aan materieel.

4.5 Voertuigen

4.5.1 Soort materieel

De opdrachtnemer vervoert de reiziger altijd in een voor hem/haar geschikt voertuig. Het in te zetten vervoersmiddel dient te voldoen aan de bepalingen in dit programma van eisen en aan de specifieke (medische) behoeften van de pashouders. Opdrachtnemer moet hierbij rekening houden met het feit dat pashouders een maatwerkvoorziening kunnen hebben voor rolstoelvervoer.

Het is niet toegestaan om reizigers of ritten in het kader van deze opdracht zonder toestemming van de opdrachtgever te combineren met andere reizigers of ritten. Uitgezonderd zijn de ritten die het vervoersgebied overschrijden. Voertuigen mogen, buiten het gebruik voor CVV-vervoer in deze opdracht, wel gebruikt worden voor andere reizigers of (commerciële) ritten.

Een zitplaats moet worden gegarandeerd. Het is niet toegestaan reizigers staand te vervoeren. Als het vervoer wordt uitgevoerd met een personenauto is het niet toegestaan meer dan twee personen te vervoeren op de achterbank. Een personenauto is op de achterbank voorzien van twee duidelijke zitplaatsen. De derde zitplaats wijkt over het algemeen af van de andere twee zitplaatsen (onder andere qua afmetingen en beenruimte). Wanneer een voertuig (bijvoorbeeld een MPV) beschikt over drie gelijkwaardige, naast elkaar geplaatste zitplaatsen (qua afmetingen en beenruimte overeenkomend met een reguliere zitplaats in een personenauto of 8-persoons(taxi)bus) is het toegestaan drie personen naast elkaar te vervoeren.

4.5.2 Uitrusting

De voertuigen moeten minimaal aan de volgende eisen voldoen:

- Alle in te zetten voertuigen dienen te zijn goedgekeurd door de Rijksdienst voor het Wegverkeer voor taxivervoer en te voldoen aan de APK-plicht; Voertuigen dienen ook aan de Regeling permanente eisen taxi's (wet Personenvervoer te voldoen. Ook zijn een verbandtrommel (waarvan de inhoud voldoende houdbaar is), goedgekeurde brandblusser, noodhamer en gordelsnijder in de voertuigen aanwezig.
- De voertuigen zijn voorzien van veiligheidsgordels die aan de wettelijke eisen voldoen en worden tijdens de rit gebruikt. De chauffeur ziet hierop toe;
- De voertuigen zijn goed herkenbaar voor de pashouders via logo en belettering als zijnde van de opdrachtnemer dan wel diens door de opdrachtgever geaccrediteerde onderaannemers;
- De voertuigen hebben een representatief uiterlijk (geen zichtbare schade/deuken) en interieur en dienen van zowel de binnen- als buitenkant altijd schoon te zijn;
- De voertuigen zijn volledig rookvrij;
- De voertuigen dienen te beschikken over een functionerende airco of klimaatbeheersing.
- De voertuigen hebben een goede vering en comfortabele stoelen - het zitcomfort dient geschikt te zijn voor de doelgroep;
- De voertuigen dienen te zijn voorzien van werkende navigatieapparatuur en actuele software;
- De voertuigen dienen te zijn voorzien van registratieapparatuur die bijdraagt aan het verzamelen van ritdata zoals aangegeven in deze inkoopdocumenten. De apparatuur moet ritinformatie, ritprijs (reizigersbijdrage), indicaties en aanvullende adresinformatie weergeven voor de chauffeur.
- De voertuigen hebben een comfortabele instap;
- Voor taxibussen en rolstoelbussen geldt dat ze zijn voorzien van een verlaagde instap van maximaal 20 centimeter en zijn voorzien van een vaste trede. Losse treden of trapjes zijn niet toegestaan. Eventuele treden in het voertuig hebben een maximale hoogte van 20 centimeter;
- De voertuigen zijn op elk moment gemiddeld maximaal vijf jaar oud;
- De voertuigen zijn op elk moment maximaal zeven jaar oud;
- De voertuigen zijn in de winterperiode voorzien van winterbanden, tenzij all-weather banden worden gebruikt;
- De opdrachtnemer moet beschikken over een voertuig dat volledig diervrij is (zonder meerkosten richting opdrachtgever of pashouder).

4.5.3 Duurzaamheidseisen in te zetten voertuigen

De opdrachtgever streeft naar een duurzame uitvoering van het vervoer met als uitgangspunt gedurende de contractperiode zoveel mogelijk te streven naar 100% Zero Emissie. De opdrachtgever is zich bewust van de op dit moment beperkte beschikbaarheid en actieradius van duurzame (rolstoel)voertuigen.

De minimale eisen zijn daarom als volgt:

- Bij aanvang van de raamovereenkomst dienen alle bij de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen tenminste te voldoen aan emissieklasse 6 (milieu norm Euro 6).
- Vanaf uiterlijk 1 januari 2026 dient per maand minimaal 38,5% van de ten behoeve van deze opdracht gereden ritten gereden worden met Zero Emissie voertuigen.

Het onderhoudssysteem van de voertuigen moet erop gericht zijn de milieubelasting van de voertuigen tot een minimum te beperken.

Opdrachtnemer rapporteert aan opdrachtgever jaarlijks over de emissie van de ingezette voertuigen binnen het CVV-vervoer van de gemeente Smallerland.

4.5.4 Ruimte

Alle in te zetten voertuigen hebben voldoende ruimte voor het vervoeren van rollators, inklapbare rolstoelen en handbagage. Dit in relatie tot het aantal passagiers. Of er ruimte is voor, meer dan een zitplaats in beslag nemende, bagage is ter beoordeling van de centrale en de chauffeur.

4.5.5 Communicatie

De voertuigen dienen voorzien te zijn van GPS en goedwerkende communicatieapparatuur voor directe communicatie met de centrale en waarvan eveneens gebruik kan worden gemaakt bij noodsituaties.

4.5.6 Reclame

Het is de opdrachtnemer toegestaan om reclame-uitingen (anders dan de naam of handelsnaam van opdrachtnemer) in en op de voertuigen te voeren na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van opdrachtgever. Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd bovengenoemde reclame-uitingen om welke reden dan ook niet toe te staan.

4.5.7 Vervoer rolstoelinzittenden en rolstoelen en scootmobielen

Mede afhankelijk van de aard van de beperking kan een extra aanvullende indicatie voor CVV-vervoer door de Gemeente verstrekt worden – een en ander volgens de vastgestelde beleidsregels. Deze zijn als volgt: 'specifieke taxi voor vervoer met rolstoel' en 'specifieke taxi voor vervoer met scootmobiel'.

Het vervoer van (elektrische) rolstoelen en scootmobielen dient te gebeuren volgens de actuele Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR).

De opdrachtnemer verklaart zich bereid, gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, aan te sluiten bij eventueel in de toekomst tot stand komende voorschriften of normen voor veiligheid en rolstoel- en scootmobiel systemen.

De rolstoelplaats wordt bereikt door twee openslaande achterdeuren of een lift, of een oprijplaat waarvan de hellingshoek zodanig moet zijn dat het inrijden van de rolstoel of scootmobiel ergonomisch verantwoord én veilig kan plaatsvinden.

De rolstoelplaats is voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging voor zowel rolstoel als reiziger. In het geval van een scootmobiel, dient deze eveneens veilig vastgezet te worden. De opdrachtnemer is verplicht om vastzetmaterieel te gebruiken dat voldoet aan NEN-ISO 10542 en als zodanig te gebruiken. De chauffeur is verantwoordelijk voor het verantwoord vastzetten van het hulpmiddel. Niet gebruikt vastzetmateriaal moet volledig en veilig opgeborgen kunnen worden.

4.6 Eisen chauffeurs en regels

4.6.1 Eisen chauffeurs

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de uit dit programma van eisen voortvloeiende werkzaamheden worden uitgevoerd door chauffeurs die aan de volgende functie-eisen voldoen:

- De opdrachtnemer beschikt over een chauffeurskaart en een geldige verklaring van goed gedrag (VOG), screeningsprofiel 65 Taxibranche, van ieder in te zetten chauffeur. Als de opdrachtgever hiertoe een gerede aanleiding ziet, kan deze in een individueel geval eisen binnen 4 weken een nieuwe VOG te overleggen;
- De chauffeurs zijn correct gekleed;
- De chauffeurs zijn voor de pashouders herkenbaar als chauffeur;
- De chauffeurs voldoen aan alle daartoe gestelde wettelijke eisen en bepalingen

en werken volgens de geldende wet- en regelgeving. Als uitgangspunt dienen de regels van de CAO Taxivervoer te worden toegepast;

- De chauffeurs beschikken over voldoende gezichtsvermogen en gehoor om de pashouders veilig te vervoeren;
- De chauffeurs beschikken minimaal over een diploma dat aantoonbaar het bewijs is voor het goed afleggen van een examen voor een opleiding voor adequaat en levensreddend kunnen optreden bij calamiteiten, ongevallen en incidenten in de periode tot er professionele hulpverlening is gearriveerd. Deze diploma's moeten zijn afgegeven door algemeen in de personenvervoerbranche erkende opleidingsinstituten. Hiervoor geldt de volgende overgangsregeling:
 - bij aanvang van de raamovereenkomst dient > 50% van de chauffeurs over deze diploma's te beschikken;
 - drie maanden na aanvang van de raamovereenkomst dienen alle chauffeurs (100%) te beschikken over bovenstaande diploma's. Opdrachtnemer dient er wel voor te zorgen dat de chauffeurs bij aanvang van de overeenkomst een training hebben gehad in levensreddend handelen.
- De chauffeurs spreken, schrijven en verstaan de Nederlandse taal;
- De chauffeurs beheersen passief de Friese taal;
- De chauffeurs hebben kennis van de omgang met de doelgroep. Nieuwe chauffeurs moeten binnen een maand na aanvang van de werkzaamheden beginnen aan de scholing om deze kennis te verkrijgen. De opleiding/training moet binnen twee maanden zijn afgerond;
- De chauffeurs hebben kennis van het 'Rolstoel ABC'. Deze eisen gelden alleen wanneer deze eisen voor de route van de chauffeur noodzakelijk is;
- De chauffeurs hebben kennis en ervaring met het opklappen en bedienen van de verschillende hulpmiddelen zoals (elektrische) rolstoelen, scootmobielen en rol-lators. Alleen wanneer dat voor de route van de chauffeur noodzakelijk is;
- De chauffeurs beheersen de zit- en tiltechniek ten behoeve van passagiers met een fysieke beperking, in zover dat dit niet in strijd met de Arbowetgeving is. Deze eisen gelden alleen wanneer deze eisen voor de route van de chauffeur noodzakelijk is;
- De chauffeurs zien erop toe dat nooit in het voertuig wordt gerookt;
- De chauffeurs zorgen dat orde en rust in het voertuig wordt gehandhaafd;
- De chauffeurs hebben een training gevolgd in het kader van 'het nieuwe rijden' of een daarmee ten minste gelijkwaardige training;
- De chauffeurs hebben kennis van alle (binnen het vervoersgebied) voor het openbaar verkeer opengestelde wegen (in gevolge de Wegenwet) of kunnen terugval-len op een systeem dat hen die kennis kan verschaffen zodat onnodig omrijden tot een minimum wordt beperkt;
- De chauffeurs dragen zorg voor veilig en comfortabel vervoer van passagiers, waaronder het juiste gebruik van veiligheidsgordels;

Aan de dienstverlening van de chauffeurs worden de volgende eisen gesteld:

- De chauffeurs werken klantvriendelijk en hebben een dienstverlenende instelling;
- De chauffeurs helpen pashouders in voorkomende gevallen bij het in- en uit-stappen;
- De chauffeurs dragen zorg voor het openen en sluiten van de deuren en het vergezellen van de pashouders van het vertrekadres naar het voertuig en van het voertuig naar het aankomstadres;
- De chauffeurs bellen aan bij de voordeur;
- De chauffeurs wachten tot de pashouder veilig binnen is (onder meer door over-dracht aan een zorgverlener);
- De chauffeurs wachten met weggrijden tot alle passagiers veilig hebben plaats-genomen in het voertuig;
- De chauffeurs dragen (indien gewenst/noodzakelijk) de (hand)bagage zodat de pashouder veilig van het vertrekadres naar het voertuig en van het voertuig naar het aankomstadres kan lopen.

4.6.2 Regels tijdens het vervoer

De chauffeur belt handsfree in overeenstemming met relevante wet- en regelgeving. Het is niet toegestaan anders te bellen dan noodzakelijk voor het vervoer waarmee de chauffeur bezig is. Het bellen wordt tot een minimum beperkt en mag het rijden niet beïnvloeden. Het voeren van privégesprekken is uitdrukkelijk verboden. Het is ook niet toegestaan om tekstberichten (zoals een sms-bericht, WhatsApp-bericht of een hiermee vergelijkend bericht) tijdens het rijden te versturen. De chauffeur zal zich beperken tot de dienstverlening zoals in het programma van eisen wordt gevraagd en hier niet van afwijken tenzij dit noodzakelijk is voor het veilig en juist vervoeren van de pashouder.

4.7. Regie

4.7.1 Regiecentrale

Voor een efficiënte exploitatie van het systeem bezit, richt in of huurt opdrachtnemer een meld- en regiecentrale (hierna te noemen: de centrale). Opdrachtnemer blijft ook bij inhuur van een meld- en regiecentrale verantwoordelijk voor de uitvoeringskwaliteit.

4.7.2 Tijden van het vervoer

Het vervoer dient het gehele jaar, zeven dagen per week, te worden aangeboden. De opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat de centrale dagelijks bereikbaar en bemand is van 07.30 uur tot 24.00 uur en zolang er voor betreffende dag nog ritten geboekt staan of uitgevoerd worden.

Vervoer moet in ieder geval worden geboden tussen 08.30 uur tot 24.00 uur. De laatst mogelijke vertrektijd bij het vertrekadres is 24.00 uur. Vervoer moet tussen 8.00 uur en 8.30 uur worden geboden indien sprake is van een ziekenhuisbezoek en de pashouder daarom verzoekt. Een taxirit tussen 8.00 uur en 8.30 uur moet minimaal een dag van tevoren worden besteld door de pashouder in verband met de minimale voor-aanmeldtijd van één uur.

Opdrachtgever kan als hij dit nodig vindt gedurende de contractperiode de exploitatieperiode van het vervoer aanpassen. De opdrachtnemer moet in staat zijn de bereikbaarheid van de centrale en de tijden dat het vervoer aangeboden wordt aan te passen.

4.7.3 Voor-aanmeldtijd

De voor-aanmeldtijd voor een rit bedraagt minimaal één (1) uur en maximaal één jaar. Regelmatig terugkerende ritten (bijvoorbeeld elke week dezelfde rit) zijn dus ook voor maximaal één jaar in één keer aan te melden.

Wanneer bij het aanmelden van een rit de pashouder aangeeft op welke tijd hij/zij op een bepaalde bestemming wil zijn moet de opdrachtnemer een advies kunnen uitbrengen over de vertrektijd rekening houdend met de geldende ophaalmarges. Als de pashouder een rit bestelt met een opgegeven vertrektijd moet de opdrachtnemer pashouder informeren over de verwachte aankomsttijd.

Let op:

De minimale voor-aanmeldtijd voor de pashouder houdt niet in dat vervoerder niet binnen de minimale voor-aanmeldtijd de reiziger mag vervoeren. Als voorbeeld: bij een rit van een ziekenhuisbezoek naar woonadres. Het is uiteraard toegestaan om binnen de minimale voor-aanmeldtijd deze reiziger te vervoeren, waardoor onnodig lang wachten voor de reiziger wordt voorkomen en vervoerder de mogelijkheid heeft combinatieritten uit te voeren.

4.7.4 Tijdigheid

Tijdigheid is van groot belang voor de kwaliteit van het vervoer. Om combinaties mogelijk te maken kan een pashouder worden opgehaald met een marge van 15 minuten voor en 15 minuten na de afgesproken ophaaltijd. Afwijkingen zijn niet toegestaan. De pashouder moet bij het bestellen van een rit gevraagd worden hoe laat de pashouder op de bestemming wil/moet zijn. Opdrachtnemer dient hiervoor een advies uit te brengen. Bij het bestellen van de rit moet opdrachtnemer duidelijke afspraken maken met de pashouder over hoe laat en waar de opdrachtnemer de pashouder ophaalt en afzet.

4.7.5 Telefoonnummers

De opdrachtnemer moet voor de ritreserveringen en ritafmeldingen één telefoonnummer gebruiken. De kosten voor de beller mogen niet meer bedragen dan het lokale telefoontarief. De kosten voor het instant houden van het telefoonnummer zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

4.7.6 Combinatiemogelijkheden

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het maken van de planning en moet dit zo efficiënt mogelijk doen. Het is toegestaan om andere pashouders in dezelfde rit te combineren, mits de (aanvullende) indicatie van de pashouder hier geen beletsel voor vormt en mits de maximale extra reistijd niet wordt overschreden. Bij de totstandkoming van de tarieven is rekening gehouden met een combinatiegraad, dit programma van eisen maakt het mogelijk om de combinatiegraad waar mogelijk te verhogen.

Uit kwaliteitsoverwegingen stelt de opdrachtgever echter de eis dat bij omrijden voor een combineringsrit de reistijd maximaal vijftien minuten langer mag duren dan de normale reistijd.

Ook bij gecombineerde ritten moet het vervoer worden afgerekend via de voor de pashouder kortste route over de weg. Deze wordt bepaald met de laatste versie van het softwareprogramma Easytravel of een ander minimaal gelijkwaardige routeplanner die goedgekeurd is door de opdrachtgever. Hiervoor gelden de standaard fabrieksinstellingen.

4.7.7 Dienstverlening

De opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat communicatie met doven en slechthorenden minimaal mogelijk is per e-mailbericht. De opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat het personeel van de centrale de contacten met de pashouders onderhoudt. Uitgangspunten zijn: klantvriendelijk, servicegericht en deskundig.

De opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat de centrale bij zeventig (70) procent van de inkomende telefoongesprekken binnen zestig (60) seconden de telefoon opneemt en de ritopdracht/informatievraag aanneemt. Bij de resterende dertig (30) procent zorgt de opdracht-nemer dat de centrale de telefoon binnen negentig (90) seconden opneemt en de ritopdracht/informatievraag aanneemt.

De opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat de bestelling van een rit afgehandeld wordt volgens een efficiënt (telefoon)scenario, zodat de duur van de daadwerkelijke bestelling en de daarmee samenhangende gespreksduur voor de pashouder tot het noodzakelijke minimum worden beperkt. De telefoon mag nooit worden doorgeschakeld naar een chauffeur.

4.7.8 Informatie over rit

De opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat de centrale met de pashouder op het moment dat hij/zij de rit aanvraagt, bij afronding van het telefoongesprek in ieder geval afspraken heeft gemaakt over:

- het vertrekadres;
- het bestemmingsadres;
- het aantal personen;
- het tijdstip van ophalen (inclusief marges);
- het aantal rolstoelen, scootmobielen en/of andere hulpmiddelen;
- de rit (in kilometers) en de vervoersbijdrage (eigen bijdrage);
- het budget dat de pashouder nog over heeft in kilometers;

- de te verwachten ritduur en/of het te verwachten tijdstip van aankomst;
- het nummer waar op de pashouder wordt teruggebeld in het kader van de terugbeloptie;
- indien noodzakelijk het inplannen van de retourrit.

Opdrachtnemer is ook verantwoordelijk voor het aan pashouders verstrekken van niet rit gerelateerde informatie over het vervoer (bijvoorbeeld over het resterende kilometerbudget van de betreffende pashouder).

4.7.9 Opstapplaatsen

Het vervoer wordt geboden van deur tot deur. Begin- of eindpunt mag ook een andere locatie dan een deur zijn, bijvoorbeeld een winkelcentrum of een centrale ontvangsthal. Als de locatie een (flat)gebouw betreft moet de pashouder bij de hoofdtoegang worden opgehaald of afgezet. Het vervoer omvat geen kamer tot kamer vervoer en geen zittend of liggend ziekenvervoer. Een OV-halte moet in bovenstaande definitie ook als deurlocatie worden gezien.

4.7.10 Plaats voorin

Als een inwoner door zijn beperking niet op een andere plek dan voorin in het voertuig vervoerd kan worden, dient de inwoner (met een extra aanvullende indicatie voor 'Plaats voorin') in dat voorkomende geval in ieder geval voorin geplaatst worden.

4.7.11 Een blindengeleidehond of hulphond

Als er sprake is van een aanvullende indicatie voor CVV-vervoer dient een blindengeleidehond of andere hulphond (als zodanig herkenbaar) meegenomen te worden, zodat de pashouder samen met zijn/haar hulphond gebruik kan maken van het CVV-vervoer. De opdrachtnemer brengt de opdrachtgever en de pashouder hier geen extra kosten voor in rekening.

4.8 Communicatie

4.8.1 Friese taal

Goede communicatie is bij de uitvoering van vervoer zeer belangrijk. Dit betekent dat medewerkers die in contact kunnen komen met pashouders die zich wensen te uiten in de Friese taal, in ieder geval de Friese taal passief beheersen.

4.8.2 Belservice

In het kader van efficiëntie en klantvriendelijkheid wil opdrachtgever dat de pashouder door de centrale ongeveer vijf (5) minuten voor de werkelijke aankomsttijd van het voertuig wordt gebeld dat het voertuig onderweg is. Dit mag ook gebeuren door een geautomatiseerd systeem.

Wanneer het voertuig echter later arriveert dan afgesproken (met in achtneming van de marges) dient telefonisch contact met de pashouder plaats te vinden (zie ook 4.8.3).

De pashouder kan bij het bestellen van de rit aangeven op welk nummer de pashouder teruggebeld wil worden. Dit kan elk nummer in Nederland zijn, zowel een vaste lijn als een mobiel telefoonnummer. De terugbelservice wordt bij het inboeken van de rit altijd aangeboden.

Welke (technische) oplossing de opdrachtnemer gebruikt om te zorgen dat de terugbelservice werkt is aan de opdrachtnemer. Wanneer een pashouder door een gehoorbeperking geen telefoongesprekken kan voeren moet de opdrachtnemer deze informatie verstrekken per Whatsapp, een sms-bericht of een daarmee vergelijkbaar bericht.

4.8.3 Vertragingen

Bij vertragingen moet de chauffeur of centrale te allen tijde contact opnemen met de pashouder. De pashouder moet worden geïnformeerd over de duur en reden van de vertraging.

4.8.4 No-show

Wanneer de chauffeur een pashouder niet aantreft op het afgesproken adres moet de chauffeur hiervan een schriftelijk bewijs achterlaten in de brievenbus bij het huisadres of bij de receptie van een instelling.

Op deze kaart staat in ieder geval het tijdstip dat de chauffeur aanwezig was, de bestelde tijd van het voertuig, het opgegeven vertrekadres, de naam van de chauffeur, de naam van de pashouder en het pasnummer. Dit bewijs is voorgedrukt op dik papier zodat het niet kreukt als het door de brievenbus gaat en minimaal voorzien van een duidelijke verwijzing naar het CVV-vervoer, de bedrijfsnaam van de opdrachtnemer en een telefoonnummer dat de pashouder kan bellen.

Het uiteindelijke ontwerp van deze kaart wordt na overleg vastgesteld door de opdrachtgever. Kosten van productie en distributie zijn voor de opdrachtnemer. Een rit mag door een chauffeur alleen als een no-show worden aangemerkt na uitdrukkelijke toestemming van de centrale.

Een no-show is voor rekening en risico van de opdrachtnemer. Hiervoor worden dan ook geen kosten in rekening gebracht bij de opdrachtgever of de pashouder. Opdrachtgever wil wel graag signalen ontvangen wanneer een pashouder vaak een no-show veroorzaakt. Opdrachtgever zal dan met opdrachtnemer afspreken op welke wijze in individuele gevallen wordt gehandeld.

4.9 Administratie

4.9.1 Vervoerspaspas

Pashouders dienen te beschikken over een vervoerspaspas. De vervoerspaspas is individueel van aard en niet voorzien van een pasfoto. Voor de start van het CVV-vervoer ontvangt elke cliënt met een indicatie voor CVV-vervoer van de opdrachtgever een vervoerspaspas met bijbehorende informatie zoals een brochure over het CVV-vervoer. Dit geldt ook voor nieuwe cliënten gedurende de contractperiode. De vervoerder dient voor aanvang van de rit vast te stellen – middels een controle met een geldig identiteitsbewijs dat de vervoerspaspas hoort bij de betreffende cliënt.

Opdrachtnemer dient een geautomatiseerd systeem te hebben voor het bijhouden van het resterende kilometerbudget van de pashouders. Deze informatie moet op verzoek gedeeld worden met opdrachtgever. Op deze wijze hebben zowel opdrachtnemer als opdrachtgever zicht op de actuele kilometerbudgetten van de pashouders.

Opdrachtnemer krijgt voorafgaande aan de ingangsdatum van de raamovereenkomst opgave van de kilometerbudgetten van pashouders die een keuze voor opdrachtnemer hebben gemaakt.

4.9.2 Tarief

De opdrachtnemer ontvangt voor het uitvoeren van ritten van de opdrachtgever een basis vergoeding bestaande uit een starttarief en een vergoeding per declarabele kilometer. Declarabele kilometers zijn: reizigerskilometers van pashouders die op aangeven van de opdrachtgever vraagafhankelijk worden vervoerd.

Niet declarabel zijn reizigerskilometers van medische en sociaal begeleiders zonder medische indicatie, de 1^e 2 meereizende kinderen van 0 tot en met 12 jaar, hulphonden, vervoer van dieren, bagage etc. Voor vergoeding komen uitsluitende werkelijk uitgevoerde reizigersritten in aanmerking. Deze ritten dienen (per pashouder) voor aanvang van de rit en bij de beëindiging van de rit, via uitlezing van de zich in het voertuig bevindende apparatuur, zijn geregistreerd.

'No show' ritten worden niet vergoed. Dit zijn alle ritten waarbij, om welke reden dan ook, de gevraagde rit niet is uitgevoerd, bijvoorbeeld door het niet (tijdig) aanwezig zijn voor een reiziger.

De reiskilometers per rit worden berekend vanaf het vertrekadres naar het bestemmingadres. Voor bepaling van het aantal kilometers per rit geldt de **kortste** route over de weg. Deze wordt bepaald met de laatste versie van het softwareprogramma Easytravel of een ander minimaal gelijkwaardige routeplanner die goedgekeurd is door de opdrachtgever.

Hiervoor gelden de standaard fabrieksinstellingen. De afstand wordt rekenkundig afgerond tot één cijfer achter de komma. De vergoeding voor het vervoer wordt als volgt bepaald:

Soort tarief	Tarief per kilometer (Excl. Btw)	Minimale vergoeding (Excl. Btw)*	Vervoersbijdrage cliënt	
			opstaptarief	per kilometer
Vervoer met meest adequaat en passend voertuig	€ 2,30	€ 3,25	€ 1,00	€ 0,10

Toelichting:

Indien de som 'gereden beladen km x € 2,30 (tarief per kilometer excl. Btw en excl. Vervoersbijdrage cliënt)' minder is dan € 3,25, brengt de vervoerder de minimale vergoeding van € 3,25 in rekening bij de Gemeente.

De Vervoersbijdrage cliënt van resp. € 1,00 (opstaptarief) en € 0,10 per declarabele kilometer (beide bijdragen zijn inclusief BTW) voor elke gereden beladen kilometer wordt geïnd bij de pashouder en is een verantwoordelijkheid van opdrachtnemer. Dit zijn inkomsten voor opdrachtnemer die niet worden gecrediteerd aan opdrachtgever. De pashouder betaalt de vervoersbijdrage cliënt aan de hand van **de kortste route**, rekenkundig afgerond tot één cijfer achter de komma.

In de tariefstelling is rekening gehouden met een combinatiegraad. In geval van combineritten brengt de vervoerder de opdrachtgever (net zoals bij de betreffende pashouders) de kilometers aan de hand van **de kortste route** in rekening. Met als voorbeeld: in geval van een combinerit van twee taxipashouders mag de vervoerder twee ritten factureren – elk op basis van **de kortste route** van elk van de pashouders.

4.9.2 BTW

Alle tarieven, met uitzondering van de vervoersbijdrage cliënt, zijn exclusief Btw.

4.9.3 Indexering

De tarieven zijn conform 'prijsspeil 2024' en worden voor het eerst op 1 januari 2025 geïndexeerd met de NEA-index. Dit betekent dat op 1 januari 2025 de tarieven worden aangepast met de NEA-index die geldt vanaf januari 2025. Op 1 januari 2025 worden de tarieven aangepast met de NEA-index die geldt vanaf 1 januari 2026 etc.

4.9.4 Compensatie extra inzet

Extra kosten voor de noodzakelijke inzet van taxi's of andere vervoersmiddelen (als gevolg van uitval van het reguliere voertuig) worden niet in rekening gebracht.

4.9.5 Facturatie

Betaling vindt plaats op basis van daadwerkelijk gebruik en wordt maandelijks achteraf gefactureerd door opdrachtnemer. Facturatie vindt plaats via Vecozo of (als dit nog niet mogelijk is) via het format dat door de opdrachtgever beschikbaar wordt gesteld. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de koppeling met Vecozo. Na gunning van de opdracht wordt opdrachtnemer in contact gebracht met de applicatiebeheerder van opdrachtgever om nadere werkafspraken te maken. Als uit deze werkafspraken blijkt dat opdrachtnemer een overgangsperiode behoeft voor de declaratie via het berichtenverkeer Vecozo kan in overleg met opdrachtgever worden beslist een overgangsperiode van uiterlijk zes (6) maanden te hanteren. Indien facturatie met Vecozo (nog) niet werkt, zullen opdrachtgever en opdrachtnemer nadere afspraken maken op zo'n wijze dat opdrachtgever facturen adequaat en doeltreffend kan controleren en kan beschikken over de ritdata en managementinformatie.

4.10 Controle

Opdrachtgever heeft het recht om door eigen medewerkers of door de inhuur van derden steekproefcontroles uit te voeren naar de kwaliteit van de uitvoering en te onderzoeken of opdrachtnemer op juiste wijze uitvoering geeft aan het programma van eisen.

Deze steekproefcontroles kunnen ook worden uitgevoerd door middel van een zogenaamde mystery guest of door het houden van inspecties voor, tijdens en/of na de uitvoering van de taxiritten. De steekproefcontrole kan tevens inhouden dat aangeleverde ritdata, de database met ritten of andere schriftelijke dan wel digitale gegevens worden gecontroleerd.

Opdrachtnemer en de door opdrachtnemer in te huren onderaannemers zijn verplicht om aan deze onderzoeken onvoorwaardelijk mee te werken. Hieronder wordt ook verstaan het bewaren en beschikbaar stellen van relevante en benodigde gegevens voor een periode van vijf jaar.

4.11 Klachtenregistratie- en afhandeling

Opdrachtgever hecht grote waarde aan een efficiënt werkende klachtenregistratie en klachtenafhandelingsprocedure. Snel en klantvriendelijk reageren staan daarbij hoog in het vaandel. Data uit deze (klachten)procedure zullen een belangrijke graadmeter voor de kwaliteitsbeoordeling zijn. De pashouder heeft twee mogelijkheden om een klacht over het CVV-vervoer in te dienen.

Optie 1: klacht indienen bij opdrachtnemer

Als de pashouder een klacht indient bij opdrachtnemer verzorgt opdrachtnemer de klachtenregistratie en afhandeling van de klacht.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten die schriftelijk, telefonisch, mondeling, per e-mail en/of schriftelijk aan opdrachtnemer zijn ingediend. Telefonische en mondelinge klachten moeten binnen vijf werkdagen vanaf de meldingsdatum van de klacht worden afgehandeld. Schriftelijke klachten moeten binnen vijf werkdagen vanaf de ontvangstdatum van de klacht schriftelijk in goed Nederlands worden afgehandeld.

De opdrachtgever ontvangt maandelijks een kosteloos overzicht van de binnengekomen klachten. Het is ook toegestaan om deze informatie via een klantportal beschikbaar te stellen aan de opdrachtgever. In het overzicht worden de volgende gegevens vermeld:

- naam en adres van de klager;
- pasnummer van de klager;
- de datum van indiening van de klacht;
- de datum van afdoening van de klacht;
- de aard van de ingediende klacht;
- datum en tijdstip van de rit waarop de klacht betrekking heeft;

- op welke wijze en met welk resultaat de ingediende klacht is afgehandeld;
- welke klachten wel en niet tot tevredenheid van de indieners zijn afgehandeld en de reden waarom de klachten niet tot tevredenheid van de indieners zijn afgehandeld.

Optie 2: klacht indienen bij opdrachtgever

De pashouder heeft ook de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van deze klachten, waarbij opdrachtgever de regie voert. Als de klacht door opdrachtnemer niet naar tevredenheid is opgelost wordt de klacht afgehandeld door tussenkomst van opdrachtgever.

4.12 Overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer

Gedurende de contractperiode vindt minimaal twee keer per jaar overleg plaats tussen vertegenwoordiger(s) van opdrachtgever en opdrachtnemer. In dit overleg komen minimaal de volgende onderwerpen aan de orde:

- Vervoersgebied;
- Facturatie;
- Administratie;
- Communicatie;
- Materieel;
- Personeel;
- Klachtenregistratie en -afhandeling;
- Eventueel geconstateerde onvolkomenheden;
- Social Return verplichting.

De frequentie van het overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zal in het begin van de contractperiode naar verwachting hoger liggen. Aan de hand van het overleg wordt een actielijst gemaakt.

Voor overleg op uitvoerend niveau wijst opdrachtnemer één vaste contactpersoon aan met één vaste vervanger. De opdrachtnemer geeft aan welke functionaris als contactpersoon zal optreden voor opdrachtgever voor het doorgeven van mutaties en het geven van informatie over het vervoer. De opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat de contactpersoon direct kan antwoorden op vragen over het vervoer. De contactpersoon is van maandag tot en met vrijdag (met uitzondering van de wettelijke feestdagen) tussen 08.30 uur en 17.00 uur vol- doende bereikbaar voor de opdrachtgever.

4.13 Management rapportage

Opdrachtnemer stuurt de opdrachtgever per kwartaal rapportages van uitgevoerde ritten in voorliggende periode. Deze rapportages hebben in elk geval betrekking op het aantal beladen kilometers en het aantal ritten.

De Opdrachtnemer stuurt de opdrachtgever jaarlijks een verslag, binnen 2 maanden na afloop van het kalenderjaar (voor 1 maart), met in ieder geval de volgende informatie:

- het aantal klachten, aard van de klachten, gemiddelde afhandeltermijn, aantal in behandeling opgeloste klachten, aantal gegronde en aantal ongegronde klachten;
- het aantal incidenten, (bijna) ongevallen en calamiteiten en de aard hiervan;
- de resultaten van klanttevredenheidsonderzoeken (KTO);
- de resultaten van medewerkers-ervaringsonderzoeken, indien beschikbaar;
- inzet van duurzame voertuigen;
- inzet met betrekking tot SROI;
- kwaliteitsresultaten, zoals stiptheid en telefonische bereikbaarheid;

- kwaliteitsbeleid;
- welke lerende werking en verbeteracties volgen uit klachten, incidenten, ongelukken, calamiteiten, klanttevredenheidsonderzoeken en medewerkers-ervaringsonderzoeken;
- ontwikkelingen, optimalisaties en innovaties.

Als de opdrachtgever, naast de bovengenoemde gegevens in de uitvoering van de dienstverlening incidenteel nog andere relevante gegevens nodig heeft, dan zal de opdrachtnemer deze informatie kosteloos beschikbaar stellen.

4.14 Gegevensbescherming- en overdracht/Algemene verordening gegevensbescherming

Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat de centrale beschikt over registratiesoftware die in staat is om de routes, de incidentele mutaties, structurele mutaties en de door de opdrachtgever geëiste data te kunnen produceren. Opdrachtnemer houdt een fraudebestendige geautomatiseerde administratie van het aantal aangevraagde en uitgevoerde ritten bij op basis van de ritplanning in de centrale en de ritregistratie in de voertuigen.

Opdrachtnemer gaat om met persoonlijke informatie van onder andere de pashouders. Dit is noodzakelijk om de werkzaamheden uit te voeren. De opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer een hoge mate van zorgvuldigheid over de wijze waarop met informatie wordt omgegaan. Opdrachtnemer en diegene die opdrachtnemer bij de uitvoering van de overeenkomst heeft betrokken, nemen alle relevante door de Europese en Nederlandse overheid vastgestelde (wettelijke) bepalingen c.q. vereisten met betrekking tot bescherming persoonsgegevens (waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming) in acht. Hiertoe wordt onder andere een verwerkersovereenkomst gesloten met opdrachtnemer. Hieronder wordt ook verstaan overtredingen zoals beschreven in de verwerkersovereenkomst.

Na afloop of bij een tussentijdse opzegging van de overeenkomst dragen de voormalige opdrachtnemers en al diegenen die de voormalige opdrachtnemer bij de uitvoering van de opdracht heeft betrokken, alle genoemde gegevens kosteloos over aan de opdrachtgever. Hieronder valt het bestand met pashouders (inclusief kilometerbudget) alsmede een bestand met reeds aangevraagde ritten voor de periode na afloop van de overeenkomst. Deze bestanden moeten toegankelijk en leesbaar zijn voor de opdrachtgever.

4.15 Overdracht personeel

De opdrachtnemer overlegt met de opdrachtnemer die in opdracht van opdrachtgever laatstelijk voor hem het CVV-vervoer leverde dan wel na hem gaat leveren over de overname van het betrokken personeel. Opdrachtgever ziet erop toe dat het overleg plaatsvindt onverminderd het bepaalde in artikel 662 en 663 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek en dat voornoemde opdrachtnemers zoveel mogelijk inspanning leveren om de overname van betrokken personeel te bewerkstelligen.

4.16 Sanctie bij weigeren vervoersplicht

Iedere opdrachtnemer heeft een vervoersplicht en mag geen ritopdrachten van pashouders weigeren. Als een opdrachtnemer een rit toch weigert ontvangt opdrachtnemer per rit een direct opeisbare boete van € 50,00 met een maximum van € 500,00 per maand. De genoemde sanctie wordt op initiatief van opdrachtnemer ingehouden op de maandelijkse betaling. De overeenkomst kan worden ontbonden (zonder recht op compensatie) wanneer twee maanden achter elkaar dit maximum bereikt is of wanneer opdrachtnemer in één maand drie dagen achter elkaar ritten weigert.

4.17 Toekomstige ontwikkelingen

Beheersbaarheid van het vervoer, zowel praktisch als financieel, is van groot belang. Opdrachtgever houdt zich dan ook het recht voor gedurende de contractperiode het vervoer

te beperken of uit te breiden. De directe aanleiding hiervoor kan ontstaan door wijzigingen in relevante wet- en regelgeving en wijzigingen in de financieringssysteem. Opdrachtnemer legt wijzigingen als gevolg van wet- en regelgeving, voordat deze door de opdrachtnemer worden toegepast, voor aan opdrachtgever. Voorgelegde wijzigingen worden uitsluitend na schriftelijke toestemming van opdrachtgever ingevoerd.

4.18 Social Return

De gemeente Smallingerland acht het van belang dat bij opdrachten, waarbij dat passend is, mogelijkheden worden gecreëerd voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. In onderhavige aanbesteding ziet de gemeente deze mogelijkheid. Opdrachtnemer(s) dienen zich daarom maximaal in te spannen om invulling te geven aan de Social Return paragraaf – de Fries eis. Voor de volledige tekst van de Social Return paragraaf wordt verwezen naar Bijlage 8 bij deze offerteaanvraag.

Bij de verificatie van de inschrijvingen die voor gunning in aanmerking komen wordt dit onderwerp besproken. De Social return verplichting maakt onderdeel uit van de met de winnende inschrijver(s) te sluiten raamovereenkomst en zal gedurende de uitvoering van de overeenkomst één van de onderwerpen zijn van het accountgesprek met opdrachtnemer(s).

4.19 Varianten

Het indienen van varianten zoals omschreven in artikel 2.83 van de Aanbestedingswet is niet toegestaan.

5. AANBIEDINGSBRIEF

U dient een aanbiedingsbrief op te stellen en deze bij uw inschrijving te uploaden. Wij vragen u in ieder geval in de aanbiedingsbrief uw onderneming te introduceren en uw identiteit (missie) en wat u in de toekomst wilt bereiken (visie) – in het bijzonder op het onderwerp duurzaamheid te delen. De aanbiedingsbrief is ter kennisname en zal niet inhoudelijk worden beoordeeld (dus niet voorzien worden van een score). Uw aanbiedingsbrief dient **maximaal 3 pagina's A4** te bevatten.

De aanbiedingsbrief is ter kennisname en zal niet worden voorzien van een score. Eventuele toezeggingen die betrekking hebben op deze specifieke te vergeven opdracht van de gemeente Smallerland, worden onderdeel van de te sluiten overeenkomst. Hetgeen is opgenomen in de aanbiedingsbrief mag uiteraard niet in tegenspraak zijn met alle door de Inkoopdienst gestelde (minimum) vereisten, zoals deze zijn opgenomen in de inkoopdocumenten.

6. IN TE DIENEN STUKKEN

Het is noodzakelijk dat de inschrijvingen worden opgebouwd in overeenstemming met de onderstaande vragen. Het niet beantwoorden van offertevragen kan er toe leiden dat een inschrijving als zijnde ongeldig, ter zijde wordt gelegd.

Bij inschrijving dienen in ieder geval de volgende stukken in de digitale kluis te worden geplaatst:

- Het rechtsgeldig ondertekende en ingevulde Uniform Europees Aanbestedingsdocument (uploaden);
- De rechtsgeldig ondertekende en ingevulde Conformiteitentabel (uploaden);
- Het uittreksel uit het handels of beroepsregister, waarmee de rechtsgeldigheid van de inschrijving vast te stellen is (uploaden);
- Indien voor uw inschrijving van toepassing: holding verklaring conform paragraaf 2.6 van deze offerteaanvraag;
- Ingevulde en ondertekend Standaardformulier Referenties en kerncompetenties;
- Uw aanbiedingsbrief.

BIJLAGEN OFFERTEAANVRAAG

Bijlage 1 Concept overeenkomst

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 2 Algemene inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten gemeente Smallingerland

separaat bijgevoegd document.

Bijlage 3 Conformiteitentabel

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 4 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 5 Standaardformulier Referenties en kerncompetenties

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 6 Social Return paragraaf- de Friese eis

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 7 Overzicht data

Zie separaat bijgevoegd document.

Bijlage 8 Beleidsregels Wmo gemeente Smallingerland 2022

Zie separaat bijgevoegd document.