

Programma van eisen Capaciteit doelgroepenvervoer

RegioRijder

In opdracht van gemeenten:

Beverwijk, Bloemendaal, Haarlem, Haarlemmermeer, Heemskerk, Heemstede, Velsen en Zandvoort

Versie : 1
Datum : 4 oktober 2022



Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Inzet en levering vervoerscapaciteit	4
3	Eisen aan de uitvoering	5
3.1	Algemene eisen	5
3.2	Specifieke eisen uitvoering groepsvervoer	5
4	Eisen aan personeel	7
4.1	Algemeen	7
4.2	Aanspreekpunten opdrachtnemer	7
4.3	Eisen aan de uitvoering	7
4.4	Eisen aan de chauffeur	8
4.5	Eisen dienstverlening en uitvoering door chauffeur	10
4.6	Eisen begeleiding groepsvervoer	11
4.7	Naleving cao Taxivervoer	11
4.8	Overgang personeel	12
5	Eisen aan voertuigen	13
5.1	Type voertuigen	13
5.2	Voertuigeisen	14
5.3	Eisen uitstraling voertuigen – rolverdeling en kosten	16
5.4	Hulpmiddelen	16
5.5	Duurzaamheidseisen voertuigen	16
6	Monitoring en sturing	17
6.1	Managementinformatie	17
6.2	Maandrapportages "Prestaties RegioRijder Vervoerder"	18
6.3	Aanlevering gegevens	19
6.4	Evaluatie	19
6.5	Audit	19
7	Financieel	20
7.1	Vergoedingen	20
7.2	Het beschikbaarheidstarief	20
7.3	Inzetkilometer	22
7.4	Chauffeursbijeenkomst	22
7.5	Inning reizigersbijdrage vraagafhankelijk vervoer	22
7.6	Wegvallen van capaciteitsvraag	23
7.7	Facturering	23
7.8	Indexatie	23
8	Overig	24
8.1	Eisen aan klachtafhandeling	24
8.2	Implementatieplan	24
9	Bijlagen	25

1 Inleiding

In het vervoersysteem RegioRijder is een scheiding aangebracht tussen de regiefunctie en het vervoer van reizigers. In de systeembeschrijving worden alle stakeholders, onderlinge verhoudingen en processen binnen het vervoersysteem RegioRijder beschreven.

Dit Programma van Eisen omvat de eisen voor de vervoerscapaciteit die aansluiten op hetgeen in de systeembeschrijving staat. De eisen voor de regiecentrale zijn in een separaat Programma van Eisen opgenomen.

2 Inzet en levering vervoerscapaciteit

De opdracht is onderverdeeld in zeven gebieden die elk betrekking hebben op zowel het vraagafhankelijk vervoer (VAV) als het groepsvervoer (GVV). Nadere informatie over de gebiedsindeling is te vinden in de systeembeschrijving.

Eisen aan vervoerder ten aanzien van levering vervoerscapaciteit (VAV en GVV)

Met betrekking tot het leveren van capaciteit is onderstaande van toepassing:

- Het inzetrooster is de bestelling waarvoor de opdrachtnemer een leveringsverplichting heeft. De opdrachtnemer is gedurende de looptijd van de overeenkomst verplicht te voldoen aan de gevraagde (bestelde) vervoerscapaciteit, de tijdige levering daarvan en mag zich niet beroepen op overmacht of calamiteiten. Het hebben van onvoldoende chauffeurs geldt niet als overmacht.
- Voor de vraagafhankelijke capaciteit geldt dat chauffeurs zich bij aanvang van de dienst binnen het gebied bevindt. Hiervan wordt alleen afgeweken in opdracht van regiecentrale.
- Tussentijdse terugkeer naar het gebied kan alleen in opdracht van de regiecentrale.
- Als de chauffeur klaar is met de laatste rit hoeft de chauffeur niet fysiek naar het gebied te rijden. Een dienst kan ook eindigen wanneer de chauffeur een vervolgrit heeft vanuit de eigen centrale. De regiecentrale bepaalt of en wanneer dit kan. De dienst eindigt in ieder geval wanneer de chauffeur zich afmeldt bij de regiecentrale, los van de geplande einde diensttijd.
- In geval van pauzes zal tussen de chauffeur en centrale afstemming plaatsvinden. Toewijzing, volgens CAO vindt plaats via de regiecentrale. Door de regiecentrale aangewezen pauzelocatie voldoet altijd aan het in de cao-taxi gestelde. Waar mogelijk is afstemming mogelijk met de chauffeur. De beslissing hierover neemt de regiecentrale.
- Als een ingeroosterd voertuig onverwachts uitvalt, dient de opdrachtnemer een nieuw voertuig beschikbaar te stellen binnen maximaal 30 minuten.
- Het RCT heeft het recht om, als een opdrachtnemer onverhoopt verzuimt te leveren, capaciteit in te huren bij een andere vervoerder of via de vrije markt.
- Er vindt geen vergoeding plaats van de verzuimde uren, inclusief uitval van capaciteit.
- De regiecentrale heeft de mogelijkheid om in uitzonderlijke situaties met de opdrachtnemer overeen te komen dat vervoerscapaciteit wordt geleverd buiten het gewonnen gebied. Wanneer de opdrachtnemer toezeggingen heeft gedaan over deze leveringen, dan geldt vanaf dat moment een leveringsverplichting.
- De opdrachtnemer mag niet op eigen initiatief en zonder toestemming combinatie maken met vervoer voor andere opdrachtgevers.

3 Eisen aan de uitvoering

3.1 Algemene eisen

- De opdrachtnemer stelt de door de regiecentrale gevraagde vervoerscapaciteit (voertuig en chauffeur) beschikbaar en rijdt met het juiste materieel en personeel de ritten op de door de regiecentrale gevraagde tijd en plaats volgens de door de regiecentrale aangegeven spelregels.
- De voertuigen van de opdrachtnemers worden altijd direct – en zonder tussenkomst van een centrale van de opdrachtnemer zelf – via datacommunicatie aangestuurd door de regiecentrale. Gedurende een dienst zet de regiecentrale het voertuig mogelijk in voor verschillende reizigersgroepen.
- De opdrachtnemer kan de inzet van de voertuigen niet beïnvloeden gedurende de tijd dat de voertuigen beschikbaar worden gesteld aan de regiecentrale. Er kunnen geen combinaties worden gemaakt met vervoer uit een eigen centrale. De opdrachtnemer mag voor of na de overeengekomen dienst(deel) het voertuig gebruiken voor ander vervoer.
- De ritten staan in de ritagenda van de regiecentrale en de regiecentrale verstuurt deze ritten direct naar de voertuigen.
- Het vervoer geschiedt altijd tijdig, veilig en op kwalitatief goede wijze met klantgericht personeel.

3.2 Specifieke eisen uitvoering groepsvervoer

Chauffeursinzet

- De opdrachtnemer zet op elke GVV-route een vaste chauffeur in. Dit is één vaste chauffeur met een vaste vervanger of dit zijn twee vaste chauffeurs die in een vaste wekelijkse structuur de routes rijden.
- Een deel van de routes wordt verreden vanuit de vraagafhankelijke vervoerscapaciteit. De regiecentrale kan een route koppelen aan een dienst in de vraagafhankelijke vervoerscapaciteit. De opdrachtnemer zorgt in dat geval ervoor dat een groep van maximaal drie vaste chauffeurs wordt ingezet op één specifieke route.
- De inzet van een andere chauffeur op een dergelijke rit wordt uitsluitend toegestaan in geval van ziekte of vakantie van de vaste chauffeur(s).
- De regiecentrale en de gemeenten hebben het recht een bepaalde (vaste) chauffeur om moverende redenen van een route te halen.
- De opdrachtnemer dient samen met de regiecentrale de in te zetten chauffeur deugdelijk te instrueren over het op de juiste wijze handelen en vervoeren van reizigers met een beperking. Bijvoorbeeld het geven van specifieke instructies over de reiziger, aandoening of beperking en de wijze waarop in het geval van een incident moet worden gehandeld. De kosten zijn voor opdrachtnemer.

Kennismaking

- De opdrachtnemer zorgt ervoor dat elke nieuwe chauffeur een fysiek kennismakingsbezoek brengt bij de reiziger en eventuele ouders/verzorgers voor aanvang van het nieuwe vervoerplan of bij wisseling van een chauffeur.
- De chauffeur neemt hiervoor van tevoren contact op met de ouders/verzorgers en maakt een afspraak.
- In dit gesprek maken partijen kennis, bespreken en controleren de ophaal- en thuisbrengtijden, bespreken eventuele bijzonderheden. De chauffeur koppelt aanvullingen terug aan de regiecentrale.
- Voor de start van het schooljaar vindt de kennismaking in de laatste vakantieweek en uiterlijk twee dagen voor de eerste rit plaats.

- De opdrachtnemer zorgt voor een aantoonbare registratie van de kennismaking.

Overig

- De opdrachtnemer voert de routes op aangeven van de regiecentrale uit overeenkomstig de geldende spelregels.
- Een gemeente besluit of begeleiding tijdens een rit wordt ingezet en draagt de kosten hiervoor. De regiecentrale organiseert op aangeven van de gemeente eventuele begeleiding. De regiecentrale kan de opdrachtnemer vragen een begeleider in te zetten.
- De opdrachtnemer dient iedere leerling binnen de marge van 5 tot 15 minuten voor aanvang van de school af te zetten. Op aangeven dient de opdrachtnemer de leerling veilig over te dragen aan de school, bijvoorbeeld aan een pleinfunctionaris.
- De opdrachtnemer zorgt dat cliënten volgens opdracht van de regiecentrale tijdig (maximaal 15 minuten na bestelde tijd) worden opgehaald.

4 Eisen aan personeel

4.1 Algemeen

Alle betrokkenen bij de uitvoering van de opdracht zijn bekend met de regio en zijn op de hoogte van de voor hen relevante onderdelen van de Programma's van Eisen. Dit geldt ook voor de betrokken personeelsleden van eventuele onderaannemers.

4.2 Aanspreekpunten opdrachtnemer

De opdrachtnemer zorgt dat voor deze opdracht voor de volgende medewerkers beschikbaar zijn

- Een accountmanager voor contractzaken, implementatie, kwaliteit uitvoering, facturatie en klachten. Deze persoon is bereikbaar tussen 8.00-17.00 uur en dient vanaf de implementatie betrokken te worden bij onderhavige opdracht.
- Een operationeel planner voor operationele zaken, zoals afstemming over het inzetrooster, het verlengen van diensten en ad hoc extra vervoerscapaciteit. Deze persoon heeft contact met alle in te zetten chauffeurs, ook als deze afkomstig zijn van een onderaannemer (als zijnde eigen chauffeurs). Deze persoon is minimaal bereikbaar tussen 6:00 – 20:00 uur en daarbuiten via piket dienst voor calamiteiten.

De accountmanager en de operationele planner zijn beiden werkzaam voor de opdrachtnemer, maar hoeven niet exclusief voor deze opdracht beschikbaar te zijn. Deze personen zijn op de hoogte van de inhoud van de opdracht en de ingediende inschrijving.

Regiecentrale en opdrachtnemer maken afspraken over de bereikbaarheid bij calamiteiten in de avonden en in het weekeinde.

4.3 Eisen aan de uitvoering

De chauffeur:

- Meldt zich via de BCT aan bij aanvang van de dienst en meldt zich af bij het einde van de dienst volgens de planning gevraagde tijden.
- Volgt de instructies van de centralist van de regiecentrale te allen tijde op.
- Rijdt de ritten/routes volgens de ritplanning van de regiecentrale.
- Voert de ritten tijdig – binnen de toegestane marges rondom het ophalen en afzetten van de reiziger – uit en levert een positieve bijdrage aan het realiseren van een goede stiptheid en reiservaring.
- Geeft per reiziger de in- en uitstap aan via de boordcomputer.
- Neemt op aanwijzing van de regiecentrale pauzes en rijdt naar de aangegeven pauze-plaats.
- Is telefonisch bereikbaar en kan handsfree bellen via een ingebouwde belfunctie in de BCT.
- Neemt zo snel mogelijk telefonisch contact op met de regiecentrale als het voertuig buiten bereik is (geraakt) van datacommunicatie.
- Neemt zelf geen mutaties en/of ritopdrachten in behandeling, maar verwijst de aangever door naar de regiecentrale.
- Is telefonisch bereikbaar op een telefoonnummer dat de opdrachtnemer aan de regiecentrale doorgeeft.
- Draagt zorg voor het tijdig activeren van de (warme) terugbelservice, waarbij de reiziger vanuit het voertuig gemeld wordt dat het voertuig binnen korte tijd voorrijdt. De chauffeur dient, tussen de 5 en 10 minuten

voor het voertuig bij de reiziger arriveert, de terugbelservice 'warm' uit te voeren, waarbij live spraakcontact plaatsvindt tussen chauffeur en reiziger. Als de reiziger niet opneemt probeert de chauffeur na 3 tot 5 minuten de reiziger opnieuw te bereiken.

- Int op aangeven van de regiecentrale een reizigersbijdrage in het voertuig. De reiziger kan kiezen of hij/zij de reizigersbijdrage per pin of contant wil voldoen. Mogelijke komt er in de toekomst een andere betaalmethode bij. Hiermee dient de chauffeur goed te kunnen omgaan.
- Brengt de regiecentrale onverwijd op de hoogte bij calamiteiten in het vervoer.
- Meldt het niet-aanwezig zijn van een reiziger aan de regiecentrale. Als een ouder/verzorger/reiziger een rit ter plaatse afmeldt bij de chauffeur dan meldt de chauffeur deze loos via de boordcomputer. In alle andere gevallen mag de chauffeur een rit alleen *in opdracht van de regiecentrale* loosmelden.
- Stelt bij problemen, waardoor vertraging tijdens de rit ontstaat, direct de regiecentrale op de hoogte.
- Meldt misdragingen van cliënten/passagiers direct bij de regiecentrale.
- Signaleert relevante elementen in de rituitvoering en/of bijzonderheden bij reizigers die bijdragen tot een kwaliteitsverbetering van het vervoer en geeft deze door aan de regiecentrale.
- Neemt bij onduidelijkheid of twijfel proactief contact op met de regiecentrale.

4.4 Eisen aan de chauffeur

Chauffeurs kunnen worden ingezet voor het vervoer van de in paragraaf 3.2 en 3.3 van de systeembeschrijving genoemde reizigersgroepen. Daarnaast is deze opdracht opgedeeld in twee vervoersvormen. Per vervoersvorm en soms ook per type reizigersgroep gelden specifieke eisen aan kwalificaties. Deze paragraaf gaat in op de eisen aan de chauffeur en paragraaf 4.5 gaat over de dienstverlening door de chauffeur.

De opdrachtnemer levert het RCT bij de start van het contract en daarna jaarlijks actuele bewijsmiddelen – daar waar mogelijk – waaruit blijkt dat de in te zetten chauffeurs voldoen aan de gestelde eisen.

Basiseisen

Aan elke chauffeur worden de volgende eisen gesteld.

De chauffeur:

- Voldoet aan de wettelijke eisen voor taxichauffeur
- Is in het bezit van de beperkte chauffeurskaart of volledige chauffeurskaart BCT.
- Beschikt aantoonbaar over (actuele) kennis (door ervaring of door een door de opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de reizigersgroepen. Bij voorkeur door middel van de bedrijfstraining Leerlingenvervoer vanuit Sociaal Fonds Mobiliteit, door het behalen van het aanvullende CVV-diploma doelgroepenvervoer of door het succesvol afronden van een gelijkwaardige cursus/ opleiding met betrekking tot de omgang met de reizigersgroepen.
- Dient na een redelijke inwerkperiode de cursus Contractvervoer van SFM, met goed gevolg te hebben afgerond.
- Neemt deel aan specifieke trainingen of bijeenkomsten die georganiseerd worden. De (personele)kosten van het bijwonen zijn voor de opdrachtnemer.
- Kent, herkent en kan op een verantwoorde wijze omgaan met de diverse (gedrags)beperkingen en ziektebeelden van de reizigersgroepen.
- Heeft – aantoonbaar door de opdrachtnemer – met goed gevolg een training gevolgd van Het Nieuwe Rijden en past dit toe in de dagelijkse praktijk.
- Is op de hoogte van (interne) protocollen en gemaakte (uitvoerings)afspraken binnen onderhavige opdrachten en leeft deze na.

- Zorgt voor basale lokale bekendheid en kennis van het stratenplan en de belangrijkste bestemmingen in het gebied, zoals scholen, ziekenhuizen en instellingen.
- Heeft kennis van het gebruik van routeplan-apparatuur in de voertuigen en past deze toe.
- Kent alle mogelijkheden van de boordcomputer en bedient deze op de juiste wijze.
- Heeft een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal, tenminste B1.
- Heeft voldoende kennis van het schrijven van de Nederlandse taal zodat begrijpelijke rapportage mogelijk is
- Is in het bezit van een geldig certificaat levensreddend handelen, EHBO-diploma of gelijkwaardig. Op verzoek dienen certificaten te worden overhandigd aan de gemeenten (inclusief het bewijs van de meest recente herhalingscursus).
- Is op de hoogte van het gebruik van het Taxipaspoort en dient hieraan samen met de opdrachtnemer actief medewerking te verlenen (zoals het informeren van ouders/verzorgers over het bestaan ervan en het gebruiken/inzien van het Taxipaspoort in noodzakelijke situaties).
- Heeft voldoende instructie ontvangen om met (nood)situaties, die met het specifieke karakter van de doelgroep verband houden, te kunnen omgaan.
- Dient het vervoerreglement van RegioRijder te kennen.
- Dient aanwezig te zijn bij chauffeursbijeenkomsten (gedurende de contractperiode) en bij een voorlichtingsbijeenkomst (tijdens de implementatie). De opdrachtnemer ontvangt een vergoeding voor aanwezigheid bij de bijeenkomsten (zie paragraaf 7.4).

De gemeenten hebben de mogelijkheid om voor haar oordeel moverende redenen te weigeren dat een chauffeur wordt ingezet voor RegioRijder.

Aanvullende eisen capaciteit VAV

- Is in het bezit van een geldige volledige chauffeurskaart BCT taxi.
- Heeft kennis van de spelregels van het vraagafhankelijke vervoersysteem.
- Kan door de regiecentrale gecombineerde ritopdrachten uitvoeren op de aangegeven volgorde.
- Is stressbestendig en kan omgaan met tijdsdruk.

Aanvullende eisen capaciteit GVV

- Volgt aangeboden bijeenkomsten die scholen aanbieden ter training in de omgang met ziektebeelden/beperkingen.
- Gaat op een verantwoorde wijze om met kwetsbare maar soms ook kinderen met gedragsproblematiek.
- Heeft de cursus Leergang Leerlingenvervoer (SFM) gevolgd, waarbij aandacht wordt besteed aan pedagogische vaardigheden.

Aanvullende eisen rolstoelvervoer

Voor iedere chauffeur die ingezet wordt op een rolstoelbus gelden de volgende aanvullende eisen:

- Bezit praktische vaardigheden voor het vervoeren van rolstoelreizigers of heeft deze kennis voor de start van het contract door een cursus verkregen.
- Beheerst de zit- en tiltechnieken voor passagiers met een fysieke beperking.
- Heeft kennis van de in de voertuigen gehanteerde Rolstoel-Inzittenden-Beveiligings-Systemen (RIBS) en past deze toe.
- Is op de hoogte van en werkt altijd volgens de meest actuele Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR).

4.5 Eisen dienstverlening en uitvoering door chauffeur

Basisdienstverlening

- Past goede omgangsvormen toe.
- Is herkenbaar als chauffeur door bijvoorbeeld bedrijfskleding of representatieve kleding in combinatie met een badge met daarop de naam van het vervoersysteem.
- Heeft een servicegerichte en reizigersvriendelijke instelling.
- Zorgt voor een goede persoonlijke hygiëne.
- Gebruikt geen verbaal of fysiek geweld tegen reizigers.
- Verricht geen medische handelingen anders dan waarvoor hij/zij bevoegd is.
- Rookt niet in en rond het voertuig (ook niet zonder passagier), tijdens het bedienen van de lift en tijdens het begeleiden van de reiziger.
- Draagt zorg voor een (verkeers)veilig en comfortabel vervoer van de reizigers en past de rijstijl aan de weersomstandigheden aan.
- Draagt zorg voor orde en rust in het voertuig.
- Zorgt dat geen muziek wordt gespeeld tijdens het vervoer van reizigers en voert alleen telefoongesprekken die voor de dienstverlening noodzakelijk zijn.
- Stapt uit en belt aan bij de reiziger.
- Biedt hulp bij het in- en uitstappen.
- Zorgt voor het opbergen en vastzetten van de rollator, opvouwbare rolstoel of bagage in de bagageruimte van het voertuig.
- Ziet erop toe dat rolstoelen, scootmobielen en/of andere hulpmiddelen altijd goed worden vastgezet alvorens te gaan rijden.
- Gaat pas rijden als alle passagiers zitten en de gordel dragen.
- Zorgt voor het op juiste wijze vastzetten van een kinderzitje.
- Blijft bij het ophalen en wegbrengen van een reiziger, zoveel als redelijkerwijs mogelijk is, toezicht houden op de overige reizigers in het voertuig.
- Parkeert het voertuig zodanig dat reizigers niet de straat over hoeven te steken. In het geval dat reizigers toch de straat moeten oversteken begeleidt de chauffeur hen hierbij, tenzij de straat op een veilige wijze kan worden overgestoken (bijvoorbeeld door middel van verkeersbrigadiers of verkeerslichten).
- Haalt de sleutels uit het contactslot bij het verlaten van het vervoermiddel en houdt deze bij zich.
- Ziet erop toe dat alleen opgegeven reizigers meerijden.
- Verwijdert zonder overleg met en toestemming van de regiecentrale geen reizigers uit het voertuig tijdens de rit.

Vraagafhankelijk vervoer

Aanvullend gelden de volgende eisen aan een chauffeur die wordt ingezet voor vraagafhankelijk vervoer:

- Begeleidt de reiziger van en naar de deur (toegangsdeur aan de openbare weg) of receptie in de centrale hal.
- Biedt een warme overdracht als de reiziger hiervoor een indicatie heeft.
- Biedt hulp bij het in- en uitladen van bagage.
- Int op aangeven van de regiecentrale een reizigersbijdrage (contant of per pin).
- Biedt bij Wmo+ (kamer tot kamer) ritten extra begeleiding en zorgt voor een warme overdracht van de reizigers aan de begeleiders van de woonvoorzieningen en/of activiteitencentrum.

Groepsvervoer

Aanvullend gelden de volgende eisen aan een chauffeur die wordt ingezet voor het groepsvervoer:

- Past een vaste zitplaatsverdeling toe in het voertuig. Deze verdeling dient voor ouder/verzorger, leerkracht, leerlingen en chauffeur zichtbaar aanwezig te zijn in het voertuig.
- Rijdt via een vaste route, tenzij er wegomleidingen zijn en/of wanneer er andere instructies zijn gegeven door de regiecentrale.
- Zorgt dat reizigers volgens opdracht van de regiecentrale tijdig (uiterlijk tussen 5 en 15 minuten vóór start activiteit) voor aanvang van de activiteit op de locatie arriveren en in geen geval te laat.
- Zorgt dat cliënten volgens opdracht van de regiecentrale tijdig (maximaal 15 minuten na bestelde tijd) worden opgehaald.
- Zorgt er in uitzonderingssituaties én uitsluitend in opdracht van de regiecentrale voor dat de reizigers achter de voordeur van de school/bestemming worden afgezet. De leerlingen worden niet in de klas gebracht.
- Bedient uitsluitend zelf de portieren en ramen.
- Ziet erop toe dat de reiziger daadwerkelijk naar binnen gaat dan wel opgevangen wordt door een ouder/verzorger of een medewerker van de school/behandelcentrum.
- Laat het voertuig niet onbeheerd achter wanneer er kinderen in het voertuig zitten.
- Zorgt dat het kinderslot wordt gebruikt.

Rolstoelvervoer

Aanvullend gelden de volgende eisen voor de dienstverlening van een chauffeur die rijdt op een rolstoelbus.

- Assisteert bij het maken van een eventuele transfer van de reiziger binnen het voertuig.
- Ziet erop toe dat rolstoelen altijd goed worden vastgezet alvorens te gaan rijden.

4.6 Eisen begeleiding groepsvervoer

Als de opdrachtnemer wordt gevraagd de inzet van een begeleider te organiseren, dient de opdrachtnemer rekening te houden met de volgende eisen die aan de begeleiding worden gesteld.

De begeleider:

- Heeft een servicegerichte instelling.
- Heeft goede sociale omgangsvormen.
- Heeft een goede mondelinge uitdrukingsvaardigheid in de Nederlandse taal.
- Moet beschikken over een certificaat levensreddend handelen.
- Verricht geen medische handelingen waar hij of zij niet toe is bevoegd.
- Beschikt over kennis (door ervaring of door een door de opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroep.
- Moet uiterlijk binnen de termijn van 6 werkdagen beschikbaar zijn op de betreffende route.

4.7 Naleving cao Taxivervoer

De opdrachtnemer dient blijvend te voldoen aan alle eisen zoals gesteld in de geldende cao- Taxivervoer. Zij dient aan te kunnen tonen dat de onderneming – inclusief eventuele onderaannemer- de bepalingen van de Collectieve Arbeidsovereenkomst Taxivervoer getrouwelijk naleeft. Uit informatie op de website van het Sociaal Fonds Taxi moet blijken dat de CAO-naleving van de opdrachtnemer door SFT nog steeds als voldoende wordt beoordeeld. De Gemeenten zijn bevoegd om tussentijds na te gaan of de opdrachtnemer volgens de informatie op de website van het SFT nog steeds aan het bedrijfsoordeel voldoet.

Als blijkt dat de opdrachtnemer geen oordeel 'voldoende' heeft, treden opdrachtgever en opdrachtnemer met elkaar in overleg voor een verbeterplan. Bij oordeel van de opdrachtgever 'onvoldoende' behouden gemeenten zich het recht voor de overeenkomst te ontbinden. Tot het oordeel 'voldoende' afgegeven is kan een incidentboete worden opgelegd.

4.8 Overgang personeel

De opdrachtgever vindt het behoud van de betrokken chauffeurs erg belangrijk. De over te nemen chauffeurs vanuit de OPOV-regeling dienen per 1 januari 2024 in dienst te zijn bij de Opdrachtnemer.

5 Eisen aan voertuigen

De regiecentrale geeft in het inzetrooster en routeplan aan welk type voertuig de opdrachtnemer dient te leveren, rekening houdend met specifieke indicaties en de verschillende beschikbare voertuigtypen.

Voertuigtype	Categorie	In te zetten voor groepsvervoer	In te zetten voor vraagafhankelijk vervoer
Personenvoertuig	A	Ja	Ja
Taxibus laag	B	Ja	Nee
Taxibus toegankelijk	C	Ja	Ja
Rolstoeltoegankelijk voertuig laag	D	Ja	Ja
Rolstoeltoegankelijk voertuig hoog	E	Ja	Ja

Voertuigtype	Categorie	GVV	VAV
Personenvoertuig	A	X	X
Taxibus laag	B	X	
Taxibus toegankelijk	C	X	X
Rolstoeltoegankelijk voertuig laag	D	X	X
Rolstoeltoegankelijk voertuig hoog	E	X	X

5.1 Type voertuigen

In onderstaande tabel wordt een definitie met de eisen gegeven van de voertuigen.

	Kenmerken	Beschrijving
A	Personenvoertuig	Een regulier personenvoertuig • Zijn voorzien van verhoogde zitting, waarbij de zithoogte van de achterbank minimaal 35 cm is. • Bieden achterin voldoende beenruimte voor volwassen passagiers. • Heeft maximaal 4 zitplaatsen voor passagiers, waarvan er 3 gebruikt worden. • Zijn maximaal 186 cm hoog.
B	Taxibus laag	Een klein busje met een hoge instap en een laag dak. Dit type voertuig wordt veelal ingezet voor het leerlingenvervoer. • Heeft tenminste 8 zitplaatsen voor passagiers
C	Taxibus toegankelijk	Groot type bus met een verhoogd plafond waar volwassenen in kunnen staan. Dit type voertuig wordt veelal ingezet voor het WMO-vervoer en groepsvervoer voor dagbestedingen. • Heeft tenminste 8 zitplaatsen voor passagiers • Is voorzien van een gangpad, een verlaagde instap (een los krukje of trapje is niet toegestaan) en een verhoogd plafond.
D	Rolstoeltoegankelijk voertuig laag	Een voertuig gelijk aan type B voorzien van een rolstoel toegankelijke inrichting. • Heeft tenminste 5 vaste zitplaatsen voor passagiers • Heeft bovenop de 5 vaste zitplaatsen tenminste één rolstoelplaats • Heeft bovenop de 5 vaste zitplaatsen 3 flexibele zitplaatsen indien er geen rolstoel vervoerd wordt

E	Rolstoeltoegankelijk voertuig hoog	Een voertuig gelijk aan type C voorzien van een rolstoel toegankelijke inrichting.
	• Is voorzien van 8 zitplaatsen voor passagiers • Bied toegang tot zitplaats naast de chauffeur (indien aanwezig): door de voordeur, indien nodig met extra trede. • Bied toegang tot de overige zitplaatsen door middel van een openslaande zijdeur, of schuifdeur, waarbij bij een te overwinnen hoogte vanaf de grond van meer dan 23 cm een extra trede is aangebracht. • Losse trapjes zijn niet toegestaan, tenzij “nagelvast” verbonden aan het voertuig. • In het voertuig is het verschil tussen treden maximaal 24 cm. • Alle zitplaatsen beschikken over een deugdelijke driepuntsgordel. • De zitplaatsen in het voertuig zijn geplaatst in de zogenaamde ‘OV-opstelling’. Bij deze opstelling loopt het gangpad door het midden van de bus en zijn stoelen aan weerszijden van het gangpad geplaatst. • De voertuigen dienen voorzien te zijn van sta-, grip-, en geleidestangen. Deze dienen in een zwavelgele kleur te zijn uitgevoerd en op nader aan te geven plaatsen van een greepprofiel en of kinbescherming te worden voorzien. • Zijn voorzien van vasthoudbeugels aan iedere stoel. • Zijn voorzien van tenminste twee rolstoelplaatsen, welke is voorzien van een voor alle goedgekeurde rolstoeltypen veilige bevestiging van de rolstoel en de reiziger. • De rolstoelplaats wordt bereikt door twee openslaande achterdeuren en een lift, eventueel met knielsysteem, van minimaal 900 mm breed, waarmee het in- of uitrijden van een rolstoel ergonomisch verantwoord kan plaatsvinden. • De rolstoelplaats is voorzien van een hoofdsteun. • De volgende minimale maatvoering is vereist: ○ breedte deuropening tenminste 900 mm ○ hoogte deuropening tenminste 1700 mm ○ looppad tenminste 500 mm ○ doorgangshoogte tenminste 1800 mm ○ stoelhoogte tenminste 400-500 mm ○ afstand stoel-stoel tenminste 650 mm ○ oppervlak rolstoelplaats tenminste 1500X900 mm ○ vloer geen niveauverschil.	

5.2 Voertuigeisen

Basiseisen

Alle in te zetten voertuigen:

- Dienen te voldoen aan alle relevante bepalingen en door de Rijksdienst voor het Wegverkeer te zijn goedgekeurd voor taxivervoer.
- Zijn uitgerust met goedwerkende BCT, dataterminal, GPS en navigatieapparatuur voorzien van meest recente kaartversies en informatie.
- Beschikken over goedwerkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment contact kan worden opgenomen met de regiecentrale en eveneens gebruikt kan worden bij noodsituaties.
- Beschikken over een ingebouwde belfunctie in de BCT waarmee handsfree gebeld kan worden.

- Dienen te zijn voorzien van een gevulde verbandtrommel, brandblusser, noodhamer en gordelsnijder. De opdrachtnemer ziet erop toe dat de inventaris van het voertuig aanwezig en compleet is en dat de houdbaarheidsdatum niet is overschreden.
- Dienen te zijn voorzien van apparatuur ter bevestiging van de rit en/of ten behoeve van het doen van betalingen. Deze apparatuur dient bij te dragen aan het verzamelen van de ritgegevens en bovendien moet de apparatuur zijn uitgerust met een printer (voor het uitdraaien van ritbonnen voor de reizigers die betalen in het voertuig, geldt niet voor voertuigen groepsvervoerscapaciteit).
- Specifiek voor leerlingenvervoer geldt dat alle voertuigen moeten zijn voorzien van een lijst (op papier of digitaal) waarop is aangegeven: naam, huisadres, (waarschuwings-)telefoonnummer, schooladres en specifieke omstandigheden van de te vervoeren leerlingen.
- Specifiek voor de vraagafhankelijke vervoerscapaciteit geldt dat de reiziger in het voertuig met pin moet kunnen betalen.
- Zijn voorzien van de juiste bandenspanning.
- Zijn in de winterperiode (november tot en met maart) alle wielen voorzien van winterbanden of van all weather banden met een minimale profieldiepte van 4 mm.
- Zijn dusdanig ingericht dat de chauffeur vanuit zijn/haar zitplaats altijd alle inzittenden tijdens de rit kan zien.
- Dienen elke reiziger zicht naar buiten te bieden.
- Dienen voor elke klant (ook achterin) een passende zitplaats te bieden met voldoende beenruimte.
- Zijn voorzien van een kinderslot.
- Zijn geschikt om samen met de reizigers een hulpmiddel zoals een inklapbare rolstoel of rollator en/of enige bagage mee te nemen.
- Zijn voorzien van een comfortabele instap waardoor ouderen en reizigers die moeilijk ter been zijn, zo zelfstandig mogelijk kunnen in- en uitstappen.
- Zijn voorzien van voldoende handgrepen en dienen een goede vering en comfortabele stoelen te hebben.

Ten aanzien van de inzetbaarheid van de voertuigen geldt voor alle voertuigen:

- Dienen altijd een volledige dienst volgens rooster voor de regiecentrale inzetbaar te zijn.
- Dienen altijd volledig afgetankt en/of opgeladen te zijn voor aanvang van een dienst. Als een voertuig binnen de dienst minder dan 250 kilometer kan rijden zonder tussentijds te tanken en/of opladen volgt een boete.
- Dienen voorzien te zijn van een ontheffingspas op kenteken voor de voetgangersgebieden en dergelijke. De kosten voor deze ontheffing zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

Aanvullende eisen rolstoelbus

De opdrachtnemer dient op aanvraag de Verplichte onderhoudskeuring op het liftsysteem van de wagens te kunnen tonen die geschikt zijn voor scootmobielen en elektrische rolstoelen, in ieder geval elk halfjaar.

Ten aanzien van het rolstoelvervoer geldt:

De opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (door Vilans opgesteld) en te handelen volgens de hierin opgenomen richtlijnen bij de uitvoering van het rolstoelvervoer. Als gedurende de contractperiode een actuele Code wordt vastgesteld, dient de opdrachtnemer zich te conformeren aan de meest actuele versie.

De opdrachtnemer dient eveneens scootmobielen veilig mee te kunnen nemen en vast te zetten. De scootmobiel-inzittende blijft niet op de scootmobiel zitten, maar bereikt het voertuig en de zitplaats via de reguliere ingang (niet de lift).

5.3 Eisen uitstraling voertuigen – rolverdeling en kosten

Ten aanzien van de representativiteit geldt voor alle voertuigen:

- Zijn duidelijk herkenbaar als voertuig van RegioRijder volgens het door de Gemeenten bepaalde logo en naamgeving. Het logo dient aanwezig te zijn op minimaal de voorzijde en beide zijkanten van het voertuig. De Gemeenten bepalen de vormgeving en de afmetingen van het logo en naamgeving. De opdrachtnemer regelt en betaalt de productiekosten. Het bestickeren van de voertuigen is voor rekening van de opdrachtnemer.
- Zijn volgens instructies voorzien van de bedrijfsnaam van de opdrachtnemer.
- Zijn niet voorzien van andere reclame-uitingen zonder toestemming van de Gemeenten.
- Zijn schadevrij, schoon en van binnen en buiten representatief.

5.4 Hulpmiddelen

In sommige gevallen kan het gebruik van een standaard zit-verhoger, kinderstoel of gordel-verlenger noodzakelijk of gewenst zijn. Deze hulpmiddelen moeten voor het groepsvervoer door de opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld. Binnen het vraagafhankelijk vervoer en specifieke cliëntgebonden hulpmiddelen dient de reiziger deze beschikbaar te stellen.

Het kan voorkomen dat een reiziger bijvoorbeeld een (opvouwbare) rollator, (sport)rolstoel, hulphond, sociale hond (soho), blindengeleidehond, kleine huisdieren of enige reisbagage mee moet nemen tijdens het vervoer. De regiecentrale geeft dit aan. De opdrachtnemer dient hieraan kosteloos alle medewerking te verlenen. Hulpmiddelen dienen te allen tijde veilig opgeborgen of vastgezet te worden in het voertuig.

5.5 Duurzaamheidseisen voertuigen

De opdrachtgever wenst een zo duurzaam mogelijk wagenpark. Vanwege verschillen in de beschikbaarheid van de type voertuigen in een Zero Emissie variant is er onderscheid gemaakt in de eis wanneer er aan de ZE moet worden voldaan. Onderstaand wordt gehanteerd:

Voertuigtype	Categorie	ZE 01-08-2024*	ZE 01-01-2025	ZE 01-01-2026	ZE 01-01-2027
Personenauto	A	100%			
Taxibus laag	B	100%			
Taxibus toegankelijk	C		40%	75%	100%
Rolstoeltoegankelijk voertuig laag	D	100%			
Rolstoeltoegankelijk voertuig hoog	E		40%	75%	100%

*Vanwege de huidige levertijden van voertuigen is de startdatum waaraan verplicht aan ZE moet voldoen niet op 1 januari 2024 gezet maar op 1 augustus.

Bij de invoering van Zero Emissie is een bonus/malusregeling van toepassing bij het (al dan niet) halen van de doelstelling.

Bij versneld infaseren kan de opdrachtnemer een bonus tegemoet zien van 10% op het beschikbaarheidstarief over alle tijd dat ZE gereden is bovenop de op dat moment geldende minimale eis.

Bijvoorbeeld: uitvraag van de inzet voertuigen binnen categorie voertuigen is 1.000 uur binnen een gestelde periode in 2024, wat betekent dat tenminste 400 uur ZE gerealiseerd moet zijn. Opdrachtnemer heeft 500 uur gerealiseerd. Opdrachtnemer krijgt 10% bonus over $500 - 400 = 100$ uur.

Wanneer niet aan de minimale eis wordt voldaan dan wordt een malus berekend van 10%.

Bijvoorbeeld: uitvraag van de inzet voertuigen binnen en categorievoertuigen is 1.000 uur binnen een gestelde periode in 2024 wat betekend dat tenminste 400 uur ZE gerealiseerd moet zijn. Opdrachtnemer heeft 300 uur gerealiseerd. Opdrachtnemer krijgt 10% malus over $400 - 300 = 100$ uur.

Inzet niet-zero emissie rolstoelvoertuigen

Ten aanzien van milieuvriendelijkheid worden de volgende eisen gesteld aan de voertuigen:

- Dienen minimaal te voldoen aan de Euro 6 norm met gebruik van biobrandstoffen (bio-CNG of HVO).
- Zijn voorzien van een gecertificeerd roetfilter, brandstofverbruiksindicator, energiezuinige en stille banden en een bandenspanningsmeter.
- Zijn voorzien van intelligente rijgedrag stimulator die zuinig, duurzaam en veilig rijgedrag bevordert.
- Zijn voorzien van de juiste bandenspanning.

Overige eisen

- Het onderhoudssysteem van de voertuigen moet erop gericht zijn de milieubelasting van de voertuigen tot een minimum te beperken, zoals het gebruik van biologisch afbreekbare smeermiddelen.
- Eco-rijden: De chauffeur heeft – aantoonbaar door de opdrachtnemer – met goed gevolg een training gevolgd van Het Nieuwe Rijden en past dit toe in de dagelijkse praktijk.
- Geluidsemissie: De voertuigen moeten uitgerust zijn met banden met een geluidsemissieniveau van tenminste 3 dB onder het in Verordening 661/2009, bijlage II, deel C vastgelegde maximum. Dit komt overeen met één 'geluidsgolf' op het EU-bandenetiket.
- Rolweerstand: De rolweerstand uitgedrukt in kg/ton, mag volgens ISO 28580 of gelijkwaardig de opgegeven grenswaarden niet overschrijden.
- Opdrachtnemer moet bij de aanschaf van nieuwe voertuigen banden geschikt voor vernieuwing vragen en bij onderhoud vernieuwde banden gebruiken. (Toelichting: Bij het vernieuwen van banden in plaats van het gebruik van nieuwe banden, worden grondstoffen, energie en emissies bespaard.)
- Opdrachtnemer moet een regelmatige controle van de banden uitvoeren op schade, slijtage en een correcte bandenspanning.
- Opdrachtnemer moeten gebruik maken van koelmiddelen in klimaat-regelsystemen met een lage GWP voor het materieel dat voor deze opdracht wordt ingezet.

6 Monitoring en sturing

6.1 Managementinformatie

Gemeenten, regiecentrale en opdrachtnemer maken afspraken over een Service Level Agreement (SLA) waarin een set Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) is opgenomen. De regiecentrale stelt in het vervoerdersportaal naast de diensten ook managementinformatie beschikbaar voor de vervoerder ten behoeve van het sturen op

kwaliteit en performance. De vervoerder heeft in het portaal live inzage in de eigen actuele KPI's met de mogelijkheid de data te differentiëren op totaaloverzichten, per vervoersvorm, per chauffeur. De volgende KPI's zijn hier tenminste in opgenomen:

- Stiptheid vervoer (GVV per route).
- Stiptheid opkomst chauffeurs.
- Realisatie capaciteit ten opzichte van aanvraag.
- Niet data ritten.
- Mate van gebruik terugbelservice.

De opdrachtgever eist dat op basis van deze (live) managementinformatie dagdagelijks gestuurd wordt door de opdrachtnemer.

6.2 Maandrapportages "Prestaties RegioRijder Vervoerder"

Maandelijks ontvangt de opdrachtnemer een overzicht met aanvullende prestatie indicatoren en managementinformatie van de regiecentrale. Het doel van deze informatie is om de opdrachtnemer inzicht te geven en, en te sturen op de prestaties in het vervoersysteem. Hierin is opgenomen:

- Vraaglevering op voertuigniveau volgens inzetrooster en aansturing regiecentrale.
- Tijdig invullen van het vervoerdersportaal door vervoerder.
- Mate van inzet vaste chauffeur in het groepsvervoer en afwijking daarin.
- Mate waarin chauffeurs van vervoerder kennisgeving uitvoering en afwijking daarin.
- De mate van inschakeling van de terugbelservice door de vervoerder/chauffeur.
- De gemiddelde ritfactor (aantal ritten per uur) van de vervoerder/chauffeur.
- De gemiddelde rijnsnelheid per uur per vervoerder/chauffeur.
- Stiptheidspercentage van de uitgevoerde ritten.
- De mate van vergroening/duurzaamheid van de uitvoering.
- Het aantal gegronde klachten per 1.000 ritten over de uitvoering van de rit.
- Aantal repeterende klachten.
- Aantal loosmeldingen.
- Juist gebruik van de boordcomputer bij starten en stoppen van ritten (per chauffeur).

De opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer dat op basis van deze managementinformatie actief gestuurd wordt op de kwaliteit van de dienstverlening. Voor een aantal prestatie-indicatoren zijn specifieke targets bepaald die in onderstaande tabel weergegeven zijn. Aan een aantal KPI's is een bonus/malusregeling verbonden.

KPI's groepsvervoer	Target (gemiddeld)
Stiptheid	>= 95%
Routes met max. 3 chauffeurs	>= 90%
Niet-data ritten	<= 1%

KPI's vraagafhankelijk vervoer	Target (gemiddeld)
Gebruik terugbelservice	>= 95%
Loosmelding	<= 2,5%
Niet-data ritten	<= 1%

6.3 Aanlevering gegevens

De opdrachtnemer levert het RCT ieder kwartaal een actueel overzicht van de in te zetten voertuigen en chauffeurs. Uit de aan te leveren informatie moet duidelijk blijken dat de opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van personeel en voertuigen en de aanbidding.

Het RCT stelt een uniform format op en er worden nadere procesafspraken tussen opdrachtnemer en de Gemeenten gemaakt.

6.4 Evaluatie

Gedurende de contractperiode vindt ten minste ieder kwartaal overleg plaats tussen de regiecentrale/het RCT en de opdrachtnemer of vaker wanneer nodig. In het begin van de contractperiode zal frequenter overleg nodig zijn. Tijdens dit overleg komt de gang van zaken aan bod en worden klachten of onvolkomenheden besproken en afgehandeld. Voor dit overleg wensen de gemeenten één contactpersoon van de opdrachtnemer die over de overeenkomst volledig beslissingsbevoegd is.

Met enige regelmaat onderzoeken de gemeenten de feitelijke kwaliteit van de uitvoering van het vervoer en de beleving daarvan door de reizigers. De opdrachtnemer verleent alle medewerking aan dergelijke activiteiten.

6.5 Audit

Op een nader te bepalen moment tussen de definitieve gunning en de start van de overeenkomst en uiterlijk op 1 december 2023 vindt een audit plaats. Het doel van de audit is het vaststellen of de opdrachtnemer de diensten kan leveren volgens eisen en afspraken. Dit gebeurt in een bijeenkomst op de locatie van de vervoerder, waarbij de kwaliteit en doeltreffendheid van de ingezette middelen van de opdrachtnemer wordt beoordeeld door de opdrachtgever.

7 Financieel

7.1 Vergoedingen

De vervoerders krijgen voor de verschillende vervoersvormen (VAV en GVV) verschillende vergoedingen die worden berekend door de regiecentrale en worden gefactureerd door de vervoerders aan de opdrachtgever. De vergoeding bestaat uit twee onderdelen.

- Het beschikbaarheidstarief (kan variëren met het aangeboden voertuigtype).
- Vergoeding per kilometer.

De vervoerder dient bij de inschrijving per gebied per voertuigtype aan te geven tegen welk uurtarief hij de gevraagde vervoerscapaciteit beschikbaar stelt gedurende de uitvoering van de overeenkomst. Tarieven dient de inschrijver op te geven op het inschrijfformulier. Genoemde bedragen worden jaarlijks geïndexeerd.

Voertuigtypen

In het systeem worden verschillende type voertuigen uitgevraagd waar in het kader van duurzaamheid andere eisen aan gesteld worden. Daarnaast mag ook niet elk voertuig voor alle vervoersvormen ingezet worden. In onderstaande tabel vindt u een overzicht van alle voertuigen, de inzetbaarheid per vervoersvorm en de financiële opslagen die per categorie van toepassing zijn.

Voertuigtype	Categorie	GVV	VAV	Opslag %
Personenvoertuig	A	X	X	-
Taxibus laag	B	X		-
Taxibus toegankelijk	C	X	X	7,5%
Rolstoeltoegankelijk voertuig laag	D	X	X	12,5%
Rolstoeltoegankelijk voertuig hoog	E	X	X	20%

7.2 Het beschikbaarheidstarief

De vergoeding aan de opdrachtnemer bestaat uit de vergoeding voor geleverde diensten van het geoffreerde beschikbaarheidstarief per uur (per gebied inschrijfprijs) met per type het vermelde opslagpercentage maal de inzetijd.

Algemeen

- Het moment van vraag door de regiecentrale is bepalend voor de mate van vergoeding.

Moment van vraag:	Vergoeding van vraag:
Oproep voor vervoerscapaciteit tot 18:00 uur voorafgaand aan de dag waarop de capaciteit was ingepland	Het geoffreerde beschikbaarheidstarief
Oproep voor vervoerscapaciteit na 18:00 uur op de dag voorafgaand aan de dag waarop de capaciteit is ingepland (met leveringsverplichting):	Het geoffreerde beschikbaarheidstarief met opslag van 10%
Verlengen van de ingeplande dienst ná 18:00 uur op de dag voorafgaand aan de dag waarop de capaciteit is ingepland (leveringsverplichting voor een verlenging)	Het geoffreerde beschikbaarheidstarief

tot 30 minuten, geen leveringsverplichting voor meer dan 30 minuten):	
---	--

Vergoeding dienst vraagafhankelijk vervoer

- De inzetijd wordt bepaald op basis van de daadwerkelijke inzet.
- De chauffeur meldt zich op het afgesproken tijdstip om zijn dienst aan te vangen. Hij is hierbij in het vastgestelde gebied (1 tot en met 7). Zoveel als mogelijk zal de regiecentrale de dienst weer in hetzelfde gebied laten eindigen, maar effectiviteit in de planning prevaleert hierbij.
- Per dienst wordt een afronding toegepast van 15 minuten naar beneden.
- De minimale inzetijd bedraagt drie uren.
- Binnen het inzettrooster worden zoveel mogelijk complete diensten samengesteld.
- Per dienst is er een afrij vergoeding van 20 minuten vanaf het tijdstip dat de laatste klant is afgezet.
- De regiecentrale legt in het inzettrooster vast welke vervoerscapaciteit wordt verwacht. Bij wijzigingen die de regiecentrale doet in de inzettroosters gelden de onderstaande regels voor vergoedingen.

Moment van afmelden:	Vergoeding over afgemelde uren:
Tot 18:00 uur voorafgaand aan de dag waarop de capaciteit was ingepland	€ 0,00 De capaciteit kan kosteloos worden geannuleerd
Na 18:00 uur op de dag voorafgaand aan de dag waarop de capaciteit was ingepland, bij annulering van de hele dienst of inkorting van een dienst	Vergoeding van minimaal 3 uren maal het geoffreerde beschikbaarheidstarief.
Op dag waarop de capaciteit was ingepland, bij annuleren van maximaal 30 minuten van de dienst gedurende de looptijd van de dienst waarbij de dienst ten minste drie uur duurt	€ 0,00 De capaciteit kan kosteloos worden geannuleerd). Als de dienst door het inkorten korter duurt dan drie uren, wordt het aantal uren onder de drie uren maal het geoffreerde beschikbaarheidstarief vergoed.
Op dag waarop de capaciteit was ingepland, bij annulering van een deel (minimaal 30 minuten) van de dienst gedurende de looptijd van de dienst	50% van de geoffreerde beschikbaarheidstarief maal het aantal afgemelde uren, waarbij de totale vergoeding voor deze dienst minimaal driemaal het geoffreerde beschikbaarheidstarief bedraagt.

Vergoeding dienst groepsvervoer

- Een vergoeding voor de tijd dat het voertuig volgens de geplande route door de regiecentrale ingezet wordt. De regiecentrale berekent een vaste inzetijd per route en/of combinaties van routes.
- Inzettijd wordt bepaald met de laatste versie van het softwareprogramma Easy Travel of een andere minimaal gelijkwaardige routeplanner die goedgekeurd is door de gemeenten. Hiervoor gelden de volgende instellingen:

Voorwaarde	Meting	Voorwaarde	Meting
Wegtype	Gem. snelheden (in km/h)	Wegverdeling	Percentages (in %)
Autosnelweg	100	Enkele rijbaan	88
Hoofdverbinding 1	80	Stedelijk	50
Hoofdverbinding 2	70	Speciale wegtypen	Snelheden (in km/h)

Verbindingsweg	60	Onverhard	30
Doorgaande weg	40	Woonerf	4
Lokale weg	30	Veerdienst	6
30 km	20		

- Per dienst een vastgestelde vergoeding voor het aan- en afrijden van 40 minuten van het geoffreerde beschikbaarheidstarief. Omdat de vervoerder na de dienst vrij is zijn voertuig en chauffeur elders in te zetten.
- Door de regiecentrale wordt aangegeven voor welke routes een vaste chauffeur nodig is.
- De regiecentrale legt in het inzetrooster vast welke vervoerscapaciteit wordt ingezet. Bij wijzigingen die de regiecentrale doet in de inzetroosters gelden de onderstaande regels voor vergoedingen.

Moment van afmelden:	Vergoeding over afgemelde uren:
Tot 18:00 uur voorafgaand aan de dag waarop de capaciteit was ingepland	€ 0,00 De capaciteit kan kosteloos worden geannuleerd
Na 18:00 uur op de dag voorafgaand aan de dag waarop de capaciteit was ingepland, bij annulering van de hele dienst of inkorting van een dienst	50% van de geoffreerde beschikbaarheidstarief maal het aantal afgemelde uren.

Vergoeding combinatiedienst

De vergoeding van een combinatiedienst zal volledig volgens de vergoedingssystematiek van een vraagafhankelijke dienst worden afgerekend.

7.3 Inzetkilometer

- Bij het vraagafhankelijk vervoer een vastgesteld tarief van € 0,23 per daadwerkelijk gereden kilometers in een dienst. Hiervoor wordt de begin- en eindstand uit de BCT uitgelezen.
- Voor het groepsvervoer een vastgesteld tarief van € 0,23 (exclusief btw) voor iedere door de centrale geplande inzetkilometer. De regiecentrale bepaalt het totaal aantal inzetkilometers met haar planningssoftware en routekaarten.

7.4 Chauffeursbijeenkomst

De opdrachtnemer ontvangt een vergoeding voor aanwezigheid bij de bijeenkomsten van € 50 (prijspeil januari 2024) op basis van aantoonbare aanwezigheid geregistreerd door de opdrachtnemer.

7.5 Inning reizigersbijdrage vraagafhankelijk vervoer

De opdrachtnemer int namens de Gemeenten het door de regiecentrale opgegeven bedrag bij de reiziger. De reiziger moet de reizigersbijdrage contant en per pin kunnen betalen in het voertuig. De Gemeenten sturen zoveel mogelijk op inning via automatische incasso.

Gedurende de contactperiode kunnen de Gemeenten en opdrachtnemers mogelijk aanvullende afspraken over nieuwe vormen van cashless betaling (bijvoorbeeld betalen per mobiele telefoon). De opdrachtnemer dient hieraan medewerking te verlenen.

De som van de te innen (en niet de daadwerkelijk geïnde) reizigersbijdrage maakt geen deel uit van de vergoeding aan de opdrachtnemer en wordt separaat afgedragen door middel van een credit-factuur, zoals omschreven in paragraaf 7.7. De opdrachtnemer draagt het risico voor het innen van de reizigersbijdrage contant of per pin.

7.6 Wegvallen van capaciteitsvraag

In het geval dat de capaciteitsvraag wegvalt als gevolg van een onvoorziene gebeurtenis (zoals bijvoorbeeld bij de pandemie Covid-19) zal een basisvergoeding van kracht blijven. Binnen de regelgeving die geldt op het gebied van staatssteun wordt deze gelimiteerd op 70% van de omzet zoals deze in een vergelijkbare periode is behaald. De opdrachtgever bepaalt de hoogte van de vergoeding. Bij langdurige uitval van de vervoersvraag zal de opdrachtnemer worden gevraagd af te schalen en stopt (voor dat deel) de basisvergoeding.

7.7 Facturering

Iedere maand vindt achteraf verrekening plaats met de opdrachtnemer van de vergoedingen (volgens paragraaf 7.1 en eventuele boetes (volgens paragraaf 10.4 van de systeembeschrijving). De te innen reizigersbijdragen (volgens paragraaf 7.7) worden per kwartaal volgens opgave van de regiecentrale met een creditnota verrekend

- De regiecentrale stelt de inzetijd en kilometers per dienst vast ten behoeve van de facturatie tussen de Gemeenten en de opdrachtnemer. Het overzicht ontvangt de opdrachtnemer uiterlijk de vierde kalenderdag van de nieuwe maand.
- De opdrachtnemer dient binnen vier kalenderdagen een terugkoppeling te geven op dit concept en de eventueel ontbrekende gegevens te verstrekken.
- De regiecentrale stelt vervolgens het definitieve bestand op inclusief de te verrekenen bedragen tussen opdrachtnemer en de gemeenten, op basis van een tussen gemeenten afgesproken verdeelsleutel.
- De opdrachtnemer stuurt de facturen naar de gemeenten, die binnen uiterlijk 30 dagen, betaalbaar wordt gesteld.
- De te innen reizigersbijdragen draagt de opdrachtnemer (volgens opgave door de regiecentrale per kwartaal) af aan de gemeenten en zijn voor de opdrachtnemer geen inkomsten. De opdrachtnemer draagt geen btw af over de reizigersbijdrage.

Ten behoeve van bovenstaande ontvangt de opdrachtnemer van de regiecentrale de volgende informatie:

- Dagelijks een kort rapport met bijzonderheden over de uitvoering van de diensten en op- en afschalen.
- Wekelijks een dienstenoverzicht met de begin-, eind- en inzetijd van alle diensten en te innen reizigersbijdrage.
- Een maandoverzicht van alle diensten met de begin-, eind- en inzetijd van alle diensten, te innen reizigersbijdrage en totaal factuurbedrag.

7.8 Indexatie

Alle overeengekomen vergoedingen worden jaarlijks op 1 januari, voor het eerst op 1 januari 2024, geïndexeerd op basis van de NEA-indexering (berekend door Panteia). Na bekendmaking door Panteia deelt de opdrachtnemer het indexeringspercentage binnen tien werkdagen met de opdrachtgever.

8 Overig

8.1 Eisen aan klachtafhandeling

De opdrachtnemer:

- Behandelt klachten binnen 5 kalenderdagen naar de regiecentrale.
- Spreekt indien van toepassing haar personeel (en/of het personeel van derden) aan en monitort de situatie.

8.2 Implementatieplan

- De opdrachtnemer is verantwoordelijk tijdens de implementatie en uitvoering voor de tijdige beschikbaarheid van personeel en materieel.
- De opdrachtnemer zorgt binnen haar verantwoordelijkheid voor een implementatieplan binnen 14 dagen na de definitieve gunning.
- In het implementatieplan zijn de maatregelen en acties beschreven die nodig zijn voordat het vervoer van start kan gaan. In het plan is een gedetailleerde tijdsplanning opgenomen.
- Het implementatieplan besteedt in ieder geval aandacht aan: het werven van nieuw personeel, opleiding en instructie van het personeel en de eventuele aanschaf of aanpassing van voertuigen met benodigde apparatuur en het testen van de communicatie tussen voertuigen en de vervoerscentrale.
- Tijdens de implementatie stellen de regiecentrale en opdrachtnemer een calamiteitenprotocol op voor het vervoer. Hierin zal aandacht zijn voor verschillende reizigersgroepen. Ook zullen de gemeenten bij het opstellen van het calamiteitenprotocol betrokken zijn.
- Benodigde persoonsgegevens worden beschikbaar gesteld conform de geldende AVG-regelgeving.

9 Bijlagen

Alle bijlagen zijn opgenomen in het bijlageboek.