

Bijlage 13 Programma van Eisen na 1^e Nvl.

EU-aanbesteding

Doelgroepenvervoer vanaf 01-08-2024.



Datum: ~~20 oktober 2023~~ 8 november 2023

Kenmerk: BRMB/AANB/VERV/2024

Versie: Definitief na 1^e Nvl.

In opdracht van:

Gemeente Tilburg, namens de Stuurgroep Regiovervoer Midden-Brabant

Inhoud

1	Uitvoering	3
1.1	Algemeen	3
1.2	Samenwerking regiecentrale vervoerders en derden	3
1.3	Beschikbaarheid voertuigen en chauffeurs	3
1.4	Communicatie	4
1.5	Kenmerken mobiliteitsproducten	4
1.5.1	Vraagafhankelijk vervoer	4
1.5.2	Routevervoer	4
1.6	Inzet vaste chauffeur routevervoer	4
1.6.1	Kennismaking met ouders/verzorgers en leerlingen/cliënten	5
1.7	Begeleiding leerlingen/cliënten	5
1.8	Code vvr, rolstoel	5
2	medewerker	6
2.1	Algemeen	6
2.2	Vervoerscoördinator	6
2.3	Chauffeur	6
2.3.1	Basiseisen	6
2.3.2	Aanvullende dienstverlening Vraagafhankelijk vervoer	7
2.3.3	Aanvullende eisen rolstoelbus	8
2.3.4	Dienstverlening door chauffeur	8
2.4	Samenwerking chauffeur en regiecentrale	9
2.5	Begeleiding	9
2.6	Training en voorlichtingsbijeenkomsten	9
2.7	Overname medewerker	9
3	Materieel	10
3.1	Algemeen	10
3.1.1	Vraagafhankelijkvervoer:	10
3.1.2	Routevervoer	10
3.2	Voertuigeisen	10
3.2.1	Alle voertuigen	10
3.2.2	Aanvullende eisen rolstoelbussen	11
3.2.3	Uitstraling voertuigen	11
3.3	Milieueisen voertuigen	11
3.4	Hulpmiddelen	12
4	informatie-uitwisseling	13
4.1	Statusmeldingen	13
4.2	Dataprotocol	13
4.3	Eisen aan dataregistratie	13
4.4	Ritregistratie en vervoerpas	14
4.5	Aanspreekpunt ICT	14
4.6	Klachten	14
5	planning en capaciteit	15
5.1	Basepoints	15
5.2	Planning en bestelling capaciteit	15
5.3	Wijziging in de geplande capaciteit	15
5.3.1	Afmelding basis vervoercapaciteit	15
5.3.2	Oproep extra basis vervoercapaciteit	15
5.4	Levering van capaciteit	16
5.5	Inperking van basiscapaciteit	16
6	Financieel	17
6.1	Vergoeding	17
6.1.1	Vergoeding per inzetkilometer	17
6.1.2	Innen reizigersbijdrage (vraagafhankelijkvervoer)	17
6.1.3	Aanvullende vergoedingen	18
6.2	Indexering	18
6.3	Monitoring	18
6.4	Bonus malus	18
6.5	Facturering	19
7	Implementatie en evaluatie	20
7.1	Implementatie	20
7.2	Evaluatie	20

1 UITVOERING

1.1 Algemeen

1. Opdrachtnemer heeft een vervoersplicht. Dat betekent dat elke vanuit de Overeenkomst geboekte rit uitgevoerd wordt, rekening houdend met afspraken over vooraanmeldtijd.
2. Opdrachtnemer is flexibel en is in staat met wisselende vervoersvraag om te gaan en om te voldoen aan gestelde kwaliteitseisen.
3. De uitvoering van het vervoer betreft taxivervoer zonder overstap. Dit betekent dat de rit van herkomst tot bestemming met hetzelfde voertuig wordt uitgevoerd en dat de Reiziger onderweg niet van voertuig hoeft te wisselen.
4. De Reiziger en eventuele medepassagiers hebben recht op een eigen zitplaats en/of rolstoelplaats.
5. Opdrachtnemer vervoert in een personenauto maximaal twee passagiers op de achterbank. Bij Leerlingen en jeugdzorg bij passagiers tot 12 jaar is drie passagiers toegestaan. Op de zitplaats voorin, naast de chauffeur, mag altijd maar één persoon plaatsnemen.
6. Als een Wmo-reiziger in een ander voertuigtype dan een personenwagen vervoerd wordt, krijgt de Wmo-reiziger een zitplaats toegewezen waarbij Wmo-Reiziger zo weinig mogelijk hinder ondervindt van het in- en uitstappen van andere Reizigers.
7. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de gevolgen van zaak- en letselschade die ontstaat bij het instappen en/of uitstappen van het vervoermiddel of tijdens het vervoer. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor de gevolgen van deze aansprakelijkheid.

1.2 Samenwerking regiecentrale vervoerders en derden

Opdrachtgever belegt een aantal onderdelen van het contractbeheer bij de regiecentrale.

Opdrachtgever acht een goede samenwerking tussen Opdrachtnemer en de externe partijen van groot belang, en verwacht dat partijen die samenwerking onderling doeltreffend organiseren.

1. Regiecentrale en vervoerder(s) werken gezamenlijk aan de uitvoeringskwaliteit van het vervoer, binnen de door gemeenten en Provincie gestelde minimale kwaliteitseisen;
2. De regiecentrale is primair verantwoordelijk voor het Reizigerscontact en de planning. De regiecentrale is dus medeverantwoordelijk voor de te realiseren kwaliteit en oefent hierop invloed uit door onder meer chauffeurs tijdens instructiebijeenkomsten te informeren over de spelregels van het vervoersysteem, zodat bij alle vervoerders eenzelfde dienstverleningsniveau ontstaat;
3. Vervoerders zijn primair verantwoordelijk voor de opleiding van de chauffeur, bejegening van de reiziger, serviceverlening door de chauffeur en de kwaliteit van het voertuig;
4. Voor de dienstverlening naar de reiziger geldt dat de communicatie met de reiziger altijd plaats vindt door de regiecentrale, met uitzondering van het contact tussen chauffeur en reiziger;
5. Om te zorgen dat eventuele klachten altijd herleidbaar zijn worden de telefoongesprekken tussen de regiecentrale en de reizigers opgenomen en worden statusmeldingen continu uitgewisseld tussen vervoerders en regiecentrale;

1.3 Beschikbaarheid voertuigen en chauffeurs

1. De voertuigen van de vervoerders worden direct en zonder tussenkomst van een centrale van de vervoerder zelf via datacommunicatie aangestuurd door de regiecentrale;
2. De voertuigen die voor de uitvoering beschikbaar worden gesteld aan de regiecentrale zijn tijdens de uitvoering niet te beïnvloeden door de vervoerder en zijn en geen combinaties mogelijk met vervoer uit de eigen centrale;
3. De vervoerder stelt vervoercapaciteit voor een ingeroosterde dienst beschikbaar. Gedurende deze dienst zet de regiecentrale het voertuig mogelijk in voor verschillende reizigersgroepen;
4. De vervoerder mag voor of na de overeengekomen dienst het voertuig gebruiken voor ander vervoer.

1.4 Communicatie

1. Voor de dienstverlening naar de reiziger geldt dat de communicatie met de reiziger of diens vertegenwoordiger/opvoeder altijd plaatsvindt door de regiecentrale. De chauffeur communiceert alleen rechtstreeks met de regiecentrale, met uitzondering van de terugbel- service naar de reiziger, met ouders en leerkrachten en communicatie in het voertuig;
2. De chauffeurs rijden ritten volgens de ritplanning van de regiecentrale;
3. De vervoerder stelt een vervoercoördinator aan die optreedt als contactpersoon richting regiecentrale en chauffeurs.

1.5 Kenmerken mobiliteitsproducten

1.5.1 Vraagafhankelijk vervoer

De volgende specifieke spelregels en systeemkenmerken zijn op het vraagafhankelijk vervoer van toepassing:

1. De regiecentrale combineert ritten van individuele boekingen en bepaald de ophaal en afzetvolgorde;
2. De chauffeur voert op aangeven van de regiecentrale een terugbelservice uit, waarbij de reiziger vanuit het voertuig gemeld wordt dat het voertuig binnen korte tijd voorrijdt;
3. De chauffeurs innen (cashless) op aangeven van de regiecentrale een reizigersbijdrage in het voertuig en de vervoerder draagt deze aan de opdrachtgever af;
4. De opdrachtgever bepaalt de systeemkenmerken. Doel daarbij is de beschikbare capaciteit efficiënt(er) in te zetten met behoud of verbetering van kwaliteit en betrouwbaarheid van het product voor de reiziger.

1.5.2 Routevervoer

De volgende specifieke spelregels en systeemkenmerken zijn op het routevervoer van toepassing:

1. Het leerlingenvervoer concentreert zich op werkdagen/ schooldagen in de ochtend en de middag, jeugdwetvervoer vindt ook in de weekenden en schoolvakanties plaats;
2. Naar verwachting stroomt gedurende de contractperiode ook dagbestedingsvervoer in. Dit vervoer vindt plaats op werkdagen en in beperkte mate vindt dit vervoer plaats in de weekenden.
3. Voor de reizigers die gebruik maken van het routevervoer stelt de regiecentrale een vervoerplan op met routes in een (zoveel mogelijke) vaste structuur;
4. De regiecentrale verwerkt mutaties, aanmeldingen en afmeldingen. De regiecentrale coördineert dit met de vervoerder(s);
5. De vervoerder voert deze routes overeenkomstig de spelregels uit op aangeven van de regiecentrale;
6. De regiecentrale zorgt voor een tijdige en goede communicatie over de routes richting ouders/verzorgers/cliënten.

1.6 Inzet vaste chauffeur routevervoer

Voor een route wordt een vaste chauffeur ingezet.

1. Er dient gewerkt te worden met vaste chauffeurs op de route gedurende maandag tot en met vrijdag. Het gaat dan om maximaal 3 chauffeurs die in een vaste structuur werken met een vaste pool op een route waarbij consequent dezelfde chauffeur dezelfde dagdelen werkt. In alle gevallen is het van belang dat vooraf bij de reiziger bekend is door welke chauffeur hij/zij wordt opgehaald en dat er vooraf kennis is gemaakt.
2. De opdrachtgever kan in uitzonderlijke gevallen eisen dat er op een specifieke route één vaste chauffeur ingezet moet worden gedurende de maandag tot en met vrijdag.
3. De opdrachtgever heeft het recht een bepaalde (vaste) chauffeur om moverende redenen van een route te halen en in het uiterste geval te verbieden dat de chauffeur nog voor Regiovervoer-Midden-Brabant wordt ingezet. De opdrachtnemer dient op dat moment direct een alternatieve (vaste) chauffeur te leveren

4. Een vervoerder heeft geen recht om zich te beroepen op de onmogelijkheid om tijdig voldoende chauffeurs beschikbaar te hebben;
5. De vervoerder 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, zoals het geven van specifieke instructies over de cliënt, aandoening of beperking en de wijze waarop in het geval van een incident moet worden gehandeld.

1.6.1 Kennismaking met ouders/verzorgers en leerlingen/cliënten

1. In samenspraak met de regiecentrale maakt de vaste chauffeur uiterlijk drie kalenderdagen voor de eerste rit kennis met de reiziger;
2. De vaste chauffeur maakt bij wisseling van (één van) de vaste chauffeur(s) gedurende het (school)jaar vooraf kennis met de leerling/cliënt en ouders/verzorgers. Dit in samen- spraak met de regiecentrale;
3. De vervoerder zorgt voor een aantoonbare registratie van de kennismaking.

1.7 Begeleiding leerlingen/cliënten

Incidenteel vindt er in het routevervoer begeleiding plaats. Zodra, gedurende de looptijd van de overeenkomst, naar inzicht van de opdrachtgever, blijkt dat tijdens een rit begeleiding noodzakelijk is, dan dient daarover onverwijld overleg plaats te vinden tussen vervoerder, regiecentrale en opdrachtgever. De opdrachtgever besluit uiteindelijk of de begeleiding op de betreffende rit wordt ingezet en wie dit organiseert (de vervoerder of een andere betrokkene bij het vervoer). De inzet van een begeleider betreft twee manieren:

1. Begeleiding vanuit de vervoerder: De opdrachtgever vraagt de vervoerder een begeleider in te zetten;
2. Andere begeleiding: in geval van begeleiding in te zetten vanuit de school of vanuit de ouders/verzorgers wordt dit door de regiecentrale opgenomen en ingepland in te uit te voeren route.

1.8 Code vvr, rolstoel

1. De opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de vigerende Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (SFM) en te handelen volgens de hierin opgenomen richtlijnen bij de uitvoering van het rolstoelvervoer (met uitzondering van het via de lift van het voertuig betreden door de lopende reiziger. Dit is om veiligheidsredenen bij Regiovervoer Midden-Brabant niet toegestaan).
2. De opdrachtgever kan naast de code VVR aanvullende veiligheidsvoorschriften vaststellen.
3. De rolstoelplaats dient te zijn voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de reiziger (conform de Code VVR). De chauffeur is verantwoordelijk voor het op juiste wijze vastzetten van de reiziger.
4. De opdrachtnemer conformeert zich gedurende de looptijd van het contract aan eventueel in de toekomst tot stand komende voorschriften of normen op het gebied van veiligheid en rolstoelvervoer.
5. Het is de taak van de opdrachtnemer de chauffeur te wijzen op:
 - a. het belang van veilig vervoer van rolstoelen;
 - b. zijn/haar verantwoordelijkheid voor het beoordelen of de rolstoel veilig vervoerd kan worden;
 - c. het belang van goed en veilig vastzetten van de rolstoel en de reiziger.
 - d. het feit dat wanneer een reiziger de overstap uit de rolstoel kan maken naar een reguliere zitplaats, deze overstap altijd gemaakt moet worden.

2 MEDEWERKER

2.1 Algemeen

Alle bij de uitvoering van onderhavige opdracht betrokken medewerkers (vervoer- coördinator en chauffeurs) zijn bekend met de Regio Midden-Brabant en zijn op de hoogte van de inhoud van het vervoersreglement. Dit geldt ook voor de betrokken medewerkers van eventuele onderaannemers. Chauffeurs worden ingezet voor het vervoer van genoemde reizigersgroepen in het vervoersysteem. Per mobiliteitsproduct gelden specifieke eisen. Dit is expliciet aangegeven in dit PVE.

1. De Opdrachtgever vindt het van zeer groot belang dat Opdrachtnemers niet concurreren op arbeidsvoorwaarden. De Opdrachtgever gaat alleen een overeenkomst aan met Opdrachtnemers die zich houden aan de van toepassing zijnde Cao's. Toetsing door Sociaal Fonds Taxi (SFT), de SFT-verklaring. Dit geldt ook voor eventuele onderaannemers.

2.2 Vervoerscoördinator

1. Opdrachtnemer wijst een vast aanspreekpunt voor Opdrachtgever aan als contractmanager, met een vaste vervanger met volledige bevoegdheden. Voor deze personen gelden de volgende eisen:
 - a) dienen vanaf de implementatie betrokken te worden bij de opdracht;
 - b) zijn op de hoogte van de inhoud van de opdracht en van de inhoud van de ingediende inschrijving;
 - c) kennen de omgeving waarin het vervoer plaatsvindt;
 - d) zijn tijdens kantoortijden voor Opdrachtgever bereikbaar voor vragen met betrekking tot de uitvoering en de facturatie;
 - e) zijn volledig beslissingsbevoegd om acuut te handelen;
 - f) hebben een goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift;
 - g) nemen op verzoek van Opdrachtgever deel aan overleggen;
 - h) beschikken over analytische vaardigheden en goede communicatieve eigenschappen;
 - i) bij personele wisselingen zorgt Opdrachtnemer voor directe (tijdelijke) vervanging en voor goede overdracht van kennis naar plaatsvervanger.
2. Vervoerscoördinator en de regiecentrale maken afspraken over de bereikbaarheid bij calamiteiten in de avonduren en in het weekeinde.
3. Tussen de vervoerscoördinator, regiecentrale en opdrachtgever vindt periodiek (maandelijks)overleg plaats om zaken gerelateerd aan de uitvoering en samenwerking af te stemmen.

2.3 Chauffeur

Chauffeurs zijn de zichtbare medewerkers. Daarmee zetten zij de toon voor het imago en de Reizigersbeleving van het vervoer. Opdrachtgever verwacht dat chauffeurs imago als Reizigersbeleving hoog in het vaandel hebben staan. Opdrachtnemer heeft nadrukkelijk een plicht op het moment dat er sprake is een klacht de Reiziger door te verwijzen naar de Regiecentrale.

2.3.1 Basiseisen

1. Het is niet toegestaan het doelgroepenvervoer uit te laten voeren door vrijwilligers.
2. Elke chauffeur voldoet aan de gestelde eisen vanuit het TX-keurmerk.
3. Aan elke chauffeur worden de volgende eisen gesteld:
 - a) voldoet aan de wettelijke eisen voor taxichauffeur;
 - ~~b) is in het bezit is van de volledige chauffeurskaart taxi;~~
 - b) heeft aantoonbaar een cursus sociale vaardigheden gevolgd, gericht op omgaan met en herkennen van signalen van agressie en conflicten;
 - c) beschikt aantoonbaar over kennis (door ervaring of door een door de vervoerder te verzorgen instructie) van omgang met de reizigersgroepen;
 - d) kent de regels voor de verschillende vervoersproducten in het systeem (Wmo-vervoer, Bravoflex¹);

¹ Zie bijlage 15 FLEX BNB vervoer RMB
Bijlage 13 Programma van Eisen na 1^e Nvl.

- e) is bekend met/kent de functionaliteiten van de van toepassing zijnde boekingsapp;
 - f) is in staat om door te verwijzen naar regiecentrale/callcenter of OV-vervoerder;
 - g) herkent en weet om te gaan met de diverse beperkingen en ziektebeelden van de doelgroep;
 - h) is herkenbaar als chauffeur door bijvoorbeeld bedrijfskleding en/of duidelijk zichtbare badge;
 - i) ziet erop toe dat alleen opgegeven reizigers meerijden;
 - j) heeft met goed gevolg een training gevolgd van Het Nieuwe Rijden en past dit toe in de dagelijkse praktijk;
 - k) is verantwoordelijk voor veilig vervoer en past de rijstijl aan de weersomstandigheden aan;
 - l) heeft een servicegerichte en reizigersvriendelijke instelling;
 - m) past goede omgangsvormen toe;
 - n) gebruikt geen verbaal of fysiek geweld tegen reizigers om welke reden dan ook;
 - o) verwijdert, zonder overleg met de regiecentrale, geen Reizigers uit het voertuig tijdens de rit ;
 - p) heeft een goede kennis van wegen, straten en scholen binnen het vervoergebied, dan wel kennis van het gebruik van routeplan apparatuur in de voertuigen;
 - q) bedient de boordcomputer op de juiste wijze;
 - r) heeft een goede mondelinge uitdrukingsvaardigheid in de Nederlandse taal;
 - s) heeft voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal zodat begrijpelijke rapportage mogelijk is;
 - t) is in het bezit van het certificaat levensreddend handelen of gelijkwaardig. Op verzoek dienen certificaten te worden overhandigd aan de opdrachtgever (inclusief het bewijs van de meest recente herhalingscursus);
 - u) verricht geen medische handelingen anders dan waarvoor hij/zij bevoegd is;
 - v) neemt zelf geen ritboekingen, annuleringen of ritmutaties aan van reizigers;
 - w) werkt mee aan de door opdrachtgever uit te voeren controles.
4. Opdrachtnemer dient ten tijde van de implementatie aantoonbaar te maken op welke wijze chauffeurs hierin geïnstrueerd worden.

2.3.2 Aanvullende dienstverlening Vraagafhankelijk vervoer

In aanvulling op TX-keur zijn aanvullende eisen van kracht. Elke chauffeur die wordt ingezet voor vraagafhankelijk vervoer:

1. Helpt de Reiziger voor, tijdens en na de rit;
2. Draagt zorg voor een zo makkelijk mogelijke overstap van/op het aansluitende OV;
3. Draagt zorg voor de uitvoering van de terugbelservice, als de Reiziger heeft aangegeven hiervan gebruik te maken;
4. Activeert de terugbelservice tussen 5 en 10 minuten voor de verwachte voorrijdtijd naar de Reiziger. Deze service dient als tekstbericht te worden uitgevoerd als de Reiziger dit bij de ritreservering heeft gevraagd. De kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer;
5. Informeert de regiecentrale als het opgegeven telefoonnummer van de Reiziger niet juist blijkt te zijn, met als doel om herhaling van het bellen van een verkeerd nummer te voorkomen;
6. Begeleidt de Reiziger van de deur (hoofdingang/afspreekpunt/halte/hub) naar het voertuig en omgekeerd. Als de Reiziger dit niet zelf kan, belt de chauffeur aan op de plaats van bestemming;
7. Houdt bij het ophalen en wegbrengen van een Reiziger toezicht op de overige Reizigers in het voertuig;
8. Helpt de Reiziger met in- en uitstappen en assisteert waar nodig als de Reiziger zich verplaatst binnen het voertuig;
9. Helpt de Reiziger met bagage en/of andere hulpmiddelen;
10. Bedient uitsluitend zelf de portieren en ramen;
11. Haalt de sleutels uit het contactslot bij het verlaten van het vervoermiddel;
12. Draagt primair zorg voor een (verkeers)veilig en comfortabel vervoer en zorgt waar mogelijk voor orde en rust in het voertuig;

13. Ziet erop toe dat er niet gerookt wordt in het voertuig, geen (alcoholhoudende) dranken en etenswaren worden genuttigd en/of verslavende middelen/(soft)drugs worden gebruikt. Dit geldt zowel tijdens het vervoer voor zowel de chauffeur als de Reizigers, ook wanneer er geen Reizigers worden vervoerd;

14. Zorgt dat de Reiziger die in het voertuig betaalt, vóór de start van de rit de eigen bijdrage voldoet.

2.3.3 Aanvullende eisen rolstoelbus

Aan de in te zetten chauffeurs voor ritten met een rolstoelbus worden daarnaast de volgende eisen gesteld:

1. Voor iedere chauffeur die ingezet wordt voor het vervoer van rolstoelafhankelijke reizigers gelden de volgende aanvullende eisen:
 - a) bezit praktische vaardigheden over het vervoeren van rolstoel- reizigers dan wel heeft deze kennis voor de start van het contract door middel van een cursus verkregen;
 - b) beheerst de zit- en tiltechnieken ten behoeve van passagiers met een fysieke beperking;
 - c) heeft kennis van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligings- systemen (RIBS) en past deze toe;
 - d) is op de hoogte van en werkt volgens de meest actuele Code VVR.

2.3.4 Dienstverlening door chauffeur

Eisen die aan de basis dienstverlening van de chauffeur worden gesteld:

1. Blijft bij het ophalen en wegbrengen van een reiziger toezicht houden op de overige reizigers in het voertuig – zoveel als redelijkerwijs mogelijk;
2. 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;
3. 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;
4. Past in geval van routevervoer de vaste zitplaatsverdeling zoals aangegeven door de regiecentrale toe in het voertuig. Deze verdeling dient voor ouder/verzorger, leerkracht, leerlingen en chauffeur beschikbaar te zijn in het voertuig;
5. Activeert de terugmeldservice, zodat de reiziger tijdig weet dat het voertuig spoedig komt;
6. Biedt hulp bij het in- en uitstappen;
7. Assisteert bij het maken van een eventuele transfer van de reiziger binnen het voertuig;
8. Ziet erop toe dat de gordels (op de juiste wijze) worden gebruikt;
9. Zorgt voor het op juiste wijze vastzetten van een kindersitje;
10. Zorgt ervoor dat er in geval van routevervoer via een vaste route wordt gereden, tenzij er wegomleidingen zijn en/of wanneer er andere instructies zijn gegeven door de regiecentrale;
11. Bedient uitsluitend zelf de portieren en ramen;
12. Stelt bij problemen, waardoor vertraging tijdens de rit ontstaat, onverwijld de regiecentrale op de hoogte. De chauffeur brengt in geval van incidenten/calamiteiten de regie- centrale en de vervoercoördinator zo spoedig mogelijk, doch binnen twee uur, op de hoogte;
13. Parkeert het voertuig zodanig dat cliënten niet de straat over hoeven te steken. In het geval dat cliënten toch de straat moeten oversteken begeleidt de chauffeur hen hierbij;
14. Zorgt in geval van routevervoer dat cliënten volgens opdracht van de regiecentrale tijdig voor aanvang van de activiteit op de locatie arriveren en in geen geval te laat;
15. Zorgt in geval van routevervoer dat cliënten volgens opdracht van de regiecentrale tijdig na het einde van de activiteit op de locatie worden opgehaald;
16. Haalt de sleutels uit het contactslot bij het verlaten van het vervoermiddel;
17. Ziet erop toe dat het kinderslot wordt gebruikt, dat gordels op de juiste wijze worden gebruikt en gaat pas rijden als alle passagiers zitten en de gordel dragen;
18. Draagt primair zorg voor een (verkeers)veilig en comfortabel vervoer en zorgt waar mogelijk voor orde en rust in het voertuig;

19. Ziet erop toe dat er niet gerookt wordt in het voertuig, geen alcoholhoudende dranken worden gebruikt en/of verslavende middelen/(soft)drugs. Dit geldt zowel tijdens het vervoer voor zowel de chauffeur als de reizigers, ook wanneer er geen reizigers worden vervoerd.

2.4 Samenwerking chauffeur en regiecentrale

De chauffeur:

1. Meldt zich bij de regiecentrale aan en af op de volgens de planning gevraagde tijden;
2. Meldt mislukte overstap en/of verstoringen in het OV bij de regiecentrale en raagt zorg voor een alternatief voor de reiziger.
3. Volgt de instructies van de centralist van de regiecentrale te allen tijde op;
4. Neemt op aanwijzing van de regiecentrale pauzes en rijdt naar de aangegeven pauze- plaats.
[Opdrachtnemer en Regiecentrale maken vooraf afspraken over de locaties en de voorzieningen waar de pauze genoten kan worden voor zover passend binnen de kader van het bestek;](#)
5. Is telefonisch bereikbaar door handsfree bellen;
6. Neemt zo snel mogelijk telefonisch contact op met de regiecentrale als het voertuig buiten bereik is (geraakt) van datacommunicatie;
7. Brengt de regiecentrale onverwijld op de hoogte bij calamiteiten in het vervoer;
8. Meldt direct het niet-aanwezig zijn van een reiziger aan de regiecentrale. De chauffeur mag een rit alleen in opdracht van de regiecentrale loosmelden. Over de protocollen worden nadere afspraken gemaakt met de regiecentrale;

2.5 Begeleiding

Als de vervoerder wordt gevraagd de inzet van een begeleider te organiseren dient de vervoerder deze in binnen 6 werkdagen te leveren. De vervoerder dient rekening te houden met de volgende eisen die aan de begeleiding worden gesteld; de begeleider:

1. Beschikt over een VOG met minimaal een screening op profiel 65;
~~i) 84: belast zijn met de zorg voor minderjarigen;~~
~~ii) 85: Belast zijn met de zorg voor (hulpbehoevende) personen, zoals ouderen en handicapt~~
2. Heeft een servicegerichte instelling;
3. Heeft goede sociale omgangsvormen;
4. Heeft een goede mondelinge uitdrukingsvaardigheid in de Nederlandse taal;
5. Verricht geen medische handelingen waar hij of zij niet toe is bevoegd;
6. Beschikt over kennis (door ervaring of door een door de vervoerder te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroep.

2.6 Training en voorlichtingsbijeenkomsten

Gedurende de contractperiode organiseert de regiecentrale in een zekere regelmaat (1 à 2 maal per jaar) of als er een directe aanleiding toe is voorlichtingsbijeenkomsten (1 à 2 uur) voor nieuwe en bestaande chauffeurs. Doel van deze bijeenkomsten is om scherp te houden welke spelregels gelden in het vervoer, welke aandachtspunten er zijn in de uitvoering van het vervoer en hoe de prestaties zijn in de uitvoering. Alle betrokken chauffeurs zijn verplicht hierbij aanwezig te zijn.

Naast de voorlichtingsbijeenkomsten nemen chauffeurs maximaal twee keer per jaar deel aan een training op maat georganiseerd door de opdrachtgever en regiecentrale. Hiervan maken ook ervaringslessen deel uit.

De vervoerder ontvangt een vergoeding voor aanwezigheid van chauffeurs bij de bijeenkomsten

2.7 Overname medewerker

De nieuw gegunde vervoerder treedt in overleg met de huidige vervoerder(s) over de overname van de betrokken chauffeurs en begeleiders. De opdrachtgever eist van de vervoerders die via de aanbesteding een deel van het vervoer gecontracteerd krijgt, dat deze werknemers die op het moment van wisseling in dat gebied werkzaam zijn conform hetgeen gesteld is in de CAO Taxivervoer behandeld worden. De opdrachtgever ziet hierop toe.

3 MATERIEEL

3.1 Algemeen

De regiecentrale geeft in het rooster aan welk type voertuig de vervoerder dient in te zetten, rekening houdend met specifieke indicaties en de verschillende beschikbare voertuigtypen. Voor het vervoer worden de volgende voertuigen ingezet:

3.1.1 Vraagafhankelijkvervoer:

1. Een 8-persoons rolstoelbus geschikt voor het vervoeren van 8 passagiers waarvan minimaal 2 rolstoelplaatsen. De inzet van een personenauto met één rolstoelplaats is alleen in overleg met de regiecentrale en opdrachtgever toegestaan;
2. Taxi/personenauto (minimaal model middenklasse) waarbij geldt: minimaal drie volwaardige zitplaatsen voor reizigers, waarbij rekening wordt gehouden met maximaal twee of indien gewenst door de opdrachtgever drie reizigers op de achterbank.

3.1.2 Routevervoer

1. Een 8-persoons taxibus geschikt voor het vervoeren van maximaal 8 passagiers;
2. Een 8-persoons rolstoelbus geschikt voor het vervoeren van 8 passagiers waarvan minimaal 2 rolstoelplaatsen. De inzet van een personenauto (met één rolstoelplaats) is alleen in overleg met de regiecentrale en opdrachtgever toegestaan;

3.2 Voertuigeisen

3.2.1 Alle voertuigen

Alle in te zetten voertuigen:

1. Dienen te voldoen aan alle relevante bepalingen en door de Rijksdienst voor het Wegverkeer te zijn goedgekeurd voor taxivervoer;
2. Zijn bij inzet voor het leerlingenvervoer aan de voor- en achterzijde herkenbaar via een internationaal herkenningsteken voor school-/leerlingenvervoer;
3. Dienen te zijn voorzien van een verbandtrommel, brandblusser, noodhamer en gordelsnijder en voor zover van toepassing de houdbaarheid of keuringsdatum niet is overschreden. De vervoerder ziet erop toe dat de inventaris van het voertuig aanwezig en compleet is;
4. Beschikken over goedwerkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment contact wordt opgenomen met de regiecentrale en eveneens gebruikt wordt bij noodsituaties;
5. Zijn uitgerust met goedwerkende boordcomputer, dataterminal, GPS en navigatie-apparatuur voorzien van meest recente kaartversies en informatie;
6. Zijn uitgerust met goedwerkende apparatuur voor pinbetalingen;
7. Zijn in de winterperiode (november tot maart) op alle wielen voorzien van winterbanden of er wordt gebruik gemaakt van all weather banden met een minimale profieldiepte van 4 mm;
8. **Alleen perceel 2:** Zijn voorzien van een lijst waarop is aangegeven: naam, (huis)adres, (waarschuwing) telefoonnummer, schooladres en specifieke omstandigheden van de te vervoeren leerlingen;
9. Zijn dusdanig ingericht dat de chauffeur vanuit zijn/haar zitplaats altijd alle inzittenden tijdens de rit ziet;
10. Dienen elke Reiziger zicht naar buiten te bieden;
11. Dienen voor elke Reiziger (ook achterin) een passende zitplaats te bieden met voldoende beenruimte;
12. Zijn geschikt om samen met de reizigers een hulpmiddel zoals een inklapbare rolstoel of rollator en/of enige bagage mee te nemen;
13. Alle bussen 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;
14. Zijn voorzien van een kinderslot;
15. Hebben zitplaatsen die allen zijn voorzien van een veiligheidsgordel die geschikt is voor alle reizigersgroepen waaronder ook kinderen;

16. Zijn rookvrij;
17. Voorzien van airco's tbv reizigers
18. Zijn voorzien van een goedzichtbare QR-code met een verwijzing naar digitale klachtenformulieren

Bij aanvang van het contract vindt inspectie plaats georganiseerd vanuit de opdrachtgever waaraan de opdrachtnemer zijn medewerking dient te verlenen. Naar behoefte van de opdrachtgever vindt een controle periodiek plaats.

3.2.2 Aanvullende eisen rolstoelbussen

Aan de in te zetten 8-persoons rolstoelbussen worden de volgende eisen gesteld:

1. Toegang tot zitplaats naast de chauffeur (indien aanwezig): door de voordeur, indien nodig met extra trede. Losse trapjes zijn niet toegestaan, tenzij "nagelvast" verbonden aan het voertuig;
2. De overige zitplaatsen van gebruikte (rolstoel)bussen worden bereikt door middel van een openslaande zijdeur, danwel schuifdeur, waarbij bij een te overwinnen hoogte vanaf de grond van meer dan 23 cm een extra trede is aangebracht. In het voertuig is het verschil tussen de treden maximaal 24 cm.;
3. Zijn voorzien van vasthoudbeugels aan iedere stoel;
4. Zijn voorzien van een adequaat werkend, op dat moment goedgekeurd systeem om rolstoelen vast te zetten, systeem om de (elektrische) rolstoelen vast te zetten. De (elektrische) rolstoel dient vastgezet te worden aan de bodemplaat van het voertuig;
5. De rolstoelplaats wordt bereikt door twee openslaande achterdeuren en een lift (hefvermogen ten minste 400 kg), eventueel met knielsysteem, van minimaal 900 mm breed, waarmee het in- of uitrijden van een rolstoel ergonomisch verantwoord plaatsvindt;

3.2.3 Uitstraling voertuigen

Opdrachtgever hecht waarde aan een goede herkenbaarheid van de voertuigen die worden ingezet voor deze Overeenkomst. Om gecombineerde inzet en uitwisseling van voertuigen met andere vervoerscontracten mogelijk te maken, stelt Opdrachtgever eisen ten aanzien van herkenbaarheid.

1. Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat voertuigen tijdens inzet voor deze Overeenkomst voor de Reiziger herkenbaar zijn als voertuig van 'Regiovervoer Midden-Brabant, samen met Bravo'. Herkenbaar betekent dat het logo leesbaar is op een afstand van tenminste 10 meter. Opdrachtnemer ontvangt na gunning afbeeldingen in hoge resolutie en verdere informatie met betrekking tot het logo.
2. De vervoerder bepaalt de techniek (bestickering, magneetplaten of een andere oplossing) en betaalt de productiekosten.
3. Voertuigen zijn schoon;
4. Reclame-uitingen in en op de voertuigen zijn zonder toestemming van de opdrachtgever niet toegestaan;
5. Voertuigen zijn binnen en buiten representatief en schoon;
6. Voertuigen zijn schadevrij.

3.3 **Milieueisen voertuigen**

Opdrachtgever stimuleert het gebruik van schone en duurzame transportbrandstoffen. Het Bestuursakkoord Zero Emissie Doelgroepenvervoer dient hierbij als uitgangspunt. Gedurende de looptijd van het contract treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer met elkaar in overleg hoe verder bijgedragen wordt aan deze doelstelling. Ten aanzien van milieuvriendelijkheid wordt het volgende gesteld:

1. De in te zetten Personenauto's en Taxibussen, met uitzondering van Rolstoelbussen², zijn uiterlijk 1 maart 2025 emissieklasse Z.
2. De in te zetten Rolstoelbussen zijn uiterlijk 1 januari 2030 emissieklasse Z.

² die in het kentekenregister code SH hebben, als aanduiding voor speciale doeleinden voor rolstoeltoegankelijke taxi, of de bijzonderheidscodes 70, 145, 146, 147, of 149

3. Alle voertuigen hebben voldoende (ten minste 250 km) actieradius om de dienst en/of de route zonder tussentijds laden of tanken uit te voeren.
4. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opladen en de (beschikbaarheid van de) hiervoor benodigde laadinfrastructuur.
5. De voor het vervoer gebruikte elektriciteit of andere (niet fossiele) energiedrager is aantoonbaar groen.
6. Ter beperking van de emissie van fijnstof voldoen, voertuigen die nog niet vallen binnen de emissieklasse Z, aan emissieklasse 6
7. Het onderhoudssysteem van de voertuigen is erop gericht de milieubelasting van de voertuigen tot een minimum te beperken;

3.4 Hulpmiddelen

In sommige gevallen is het gebruik van een zitverhoger, kinderstoel gordelverlenger, indien door de RDW hiervoor ontheffing is verleend, en gordelkapje noodzakelijk of gewenst. Deze hulpmiddelen worden door de vervoerder ter beschikking gesteld.

Daarnaast is het mogelijk dat een reiziger bijvoorbeeld een rollator, (sport)rolstoel, hulphond³, of enige reisbagage mee moet nemen tijdens het vervoer. De regiecentrale geeft dit duidelijk aan. De vervoerder dient hieraan kosteloos alle medewerking te verlenen. Hulpmiddelen dienen te allen tijde veilig opgeborgen danwel vastgezet te worden in het voertuig.

³ Hulphonden zijn te herkennen aan het logo van de school op hun dekje of tuig. Van scholen die zijn aangesloten bij de Assistance Dogs International (ADI) en de Assistance Dogs International Europe (ADEu) mag je verwachten dat zij naast een herkenbaar tuig beschikken over een pasje met daarop de benodigde gegevens. Bijlage 13 Programma van Eisen na 1^e Nvl.

4 INFORMATIE-UITWISSELING

4.1 Statusmeldingen

1. De vervoerder zorgt ervoor dat de regiecentrale altijd inzicht heeft in de status van de rit en de locatie van het voertuig. De vervoerders leveren via zogenaamde statusmeldingen, realtime, de uitvoeringsgegevens aan de centrale.
2. De voertuigen van de vervoerders verwerken en produceren statusmeldingen en sturen deze door aan de regiecentrale. Een gecertificeerde boordcomputer dient de bron te zijn voor alle data die wordt gestuurd aan de regiecentrale. Alle data die beschikbaar is binnen de bekende agendapakket-boordcomputer protocollen wordt aan de regiecentrale aangeleverd.
3. De in het systeem aanwezige voertuigen en chauffeurs dienen in alle situaties rechtstreeks in verbinding te staan met de regiecentrale, een tussenschakel is niet toegestaan. Dit stelt de volgende eisen aan de vervoerder:
 - a. Alle voertuigen worden tijdens de uitvoering aangestuurd door de regiecentrale en dienen daarom door de vervoerder uitgerust te worden met een goedgekeurde Boordcomputer Taxi (BCT) met dataverbinding;
 - b. De vervoerder zorgt voor de benodigde apparatuur, software, configuratie en testen hiervan en digitale bereikbaarheid van het voertuig. De kosten hiervan zijn voor rekening van de vervoerder;
 - c. Realtime datacommunicatie en realtime data-uitwisseling van statusmeldingen vindt foutloos plaats;
 - d. Als de regiecentrale ervoor kiest de communicatie met de voertuigen en chauffeurs en de ritregistratie op andere wijze te organiseren dient de vervoerder hieraan volledige medewerking te verlenen;
 - e. De BCT logt in bij de regiecentrale. De paslezer is beschikbaar;
 - f. Bij storingen in de BCT dient de vervoerder direct actie te ondernemen om de storing te verhelpen. Hieronder valt ook het binnen 30 minuten vervangen van het voertuig als de storing niet zijn te verhelpen. Hiermee wordt zo veel mogelijk voorkomen dat statusmeldingen door de chauffeur telefonisch aan de regiecentrale worden doorgegeven.
4. Daarnaast dient ook mondeling contact mogelijk te zijn tussen de regiecentrale en de chauffeur. De chauffeur dient tenminste te beschikken over handsfree bellen via een mobiele telefoon. De vervoerder geeft in dataterugkoppeling aan welke chauffeur het voertuig bestuurt en op welk telefoonnummer deze in noodgevallen bereikbaar is.

4.2 Dataprotocol

1. Na gunning stellen de regiecentrale en de vervoerders een definitief data-protocol op die de wijze regelt waarop alle gegevens die te maken hebben met de rituitvoering worden uitgewisseld en aangeleverd en hoe gecommuniceerd wordt bij uitval van de data-communicatie.
2. De vervoerder zorgt ervoor dat de centrale altijd inzicht heeft in de status van de rit en de locatie van het voertuig. De vervoerders leveren middels zogenaamde statusmeldingen, real-time, de uitvoeringsgegevens aan de centrale. Hiervoor dient minimaal iedere 30 seconden en bij alle statusmeldingen de GPS-locatie te worden aangeleverd. De voertuigen van de vervoerders verwerken en produceren statusmeldingen en sturen deze door aan de regiecentrale.

4.3 Eisen aan dataregistratie

1. Het registreren van data is van groot belang. Alle ritten dienen dan ook aangeleverd te worden met geautomatiseerd gelogde in- en uitstaptijden, gps-posities, statusmeldingen etc. volgens het dataprotocol.
2. De opdrachtgever realiseert zich dat er incidenteel sprake is van niet functionerende data-apparatuur of problemen in de verzending. De opdrachtgever accepteert maximaal 2% niet-dataritten. Een niet-datarit is een rit waar geen of onvolledige geautomatiseerd gelogde gegevens van beschikbaar zijn. Bijvoorbeeld van de in- en uitstaptijd en de gps-locatie. Ook geldt een rit als niet-data als de afwijking van de gps-locatie groter is dan 250 meter ten opzichte van het adres.

De vervoerder dient er wel zorg voor te dragen dat de betreffende informatie bij de regiecentrale wordt aangeleverd binnen 48 uur.

3. Datacommunicatie tussen de regiecentrale en voertuigen is essentieel. Afwijking is alleen mogelijk als blijkt dat de gestelde eis naar oordeel van de opdrachtgever niet reëel is.
4. Minimaal 6 weken voor de exploitatiestart organiseert de regiecentrale een acceptatietest waarbij de datacommunicatie tussen vervoerder en regiecentrale volledig operationeel dient te zijn. Voertuiggegevens en NAW-gegevens van chauffeurs dienen op dat moment bij de regiecentrale bekend te zijn.
5. Regiecentrale en vervoerders maken tijdens de implementatieperiode concrete werk- afspraken over de uitvoering van de terugbelservice. De kosten van de terugbelservice zijn voor rekening van de vervoerder.

4.4 Ritregistratie en vervoerpas

1. Wmo- Reizigers hebben een vervoerpas. De chauffeur dient deze pas bij begin van de rit door middel van een magneetstrip of andere techniek 'leesbaar' te laten zijn voor de in het voertuig apparatuur. De chauffeur dient ervoor te zorgen dat in minimaal 95% van de ritten de vervoerpas wordt gebruikt. Als reizigers niet in het bezit zijn van een vervoerpas of deze niet bij zich hebben, dient de chauffeur de rit handmatig te starten of eindigen.
2. Als de opdrachtgever c.q. de regiecentrale op een andere wijze de ritregistratie wenst te organiseren dient de vervoerder hieraan volledige medewerking te verlenen

4.5 Aanspreekpunt ICT

Opdrachtnemer verleent medewerking bij het verlenen van support en inzet aan de integratie met derde partijen (zoals het aanleveren van data, het beantwoorden van vragen en het reserveren van voldoende tijd om mee te werken aan het testen van nieuwe koppelingen). Opdrachtnemer stelt hiertoe een contactpersoon voor met bewezen expertise op dit vlak, die vanaf gunning -om niet- vast aanspreekpunt is voor ICT-gerelateerde vraagstukken. Opdrachtgever, of door Opdrachtgever aangewezen andere partijen (zoals de leverancier van reisplanners of MaaS-providers), schakelen direct met deze ICT-contactpersoon. Deze medewerker is in staat ICT-projecten adequaat op te pakken om verbeteringen op dit vlak te realiseren.

4.6 Klachten

Alle klachten komen binnen bij de regiecentrale waar de registratie van de klachten met datum van ontvangst en met een uniek nummer plaatsvindt voor elke klacht. De regiecentrale is vervolgens primair verantwoordelijk voor de afhandeling van de klachten in de uitvoering. Klachten die op een andere plek binnenkomen worden doorgestuurd naar de regiecentrale.

1. Als gebruikers klachten bij de vervoerder in dienen, dan dienen zij direct door-verbonden/doorgestuurd te worden naar het klachtenmeldpunt van de regiecentrale.
2. Elke klacht doorgezet vanuit de regiecentrale wordt uiterlijk binnen vijf werkdagen na ontvangst door de vervoerder afgehandeld met een schriftelijke reactie aan de regie- centrale. De dagtekening van de e-mail vanuit de regiecentrale is leidend;
3. Beantwoording van een klacht aan de Reiziger verloopt altijd via de regiecentrale. De vervoerder reageert dus altijd richting de regiecentrale;
4. In dringende situaties neemt de regiecentrale direct contact op met de vervoerder. Een klacht dient als gegrond te worden aangemerkt indien de vervoerder, haar medewerkers en/of (de medewerkers van) ingezette derden iets heeft gedaan wat ingaat tegen de regels, of heeft nagelaten wat had mogen worden verwacht op grond van de regels die voort- komen uit de hier onderhavige aanbestedingsdocumenten;
5. Bij gegronde klachten over een chauffeur zorgt de regiecentrale voor afstemming met de vervoerder en worden gepaste maatregelen genomen;
6. Bij herhaalde klachten over de uitvoering vindt overleg plaats met de vervoerder over de te nemen maatregelen;
7. De definitieve protocollen voor de klachtafhandeling en de terugkoppeling ervan naar de Reizigers worden door de regiecentrale in afstemming met de opdrachtgever bepaald.

5 PLANNING EN CAPACITEIT

5.1 Basepoints

Voor de inzet van de vervoercapaciteit wordt gewerkt vanuit een basepoint. Een basepoint wordt gehanteerd voor de berekening van de inzettijd en inzetkilometers die de regiecentrale bepaalt. ~~Een dienst start hiermee altijd vanaf een basepoint en eindigt op datzelfde basepoint.~~ De berekening van de inzettijd en inzetkilometers worden berekend van basepoint tot basepoint. Bij het vraagafhankelijk vervoer (perceel 1) dient de feitelijke dienst te starten vanaf het basepoint. Na einde van de dienst hoeft de chauffeur niet langs het basepoint te rijden. Voor het routevervoer (perceel 2) is het van belang dat reizigers tijdig worden opgehaald en/of worden afgezet. De basepoints zijn gebaseerd op viercijferige, twee letterige postcodegebieden.

De wijze van planning en bestelling van de basiscapaciteit en wijzigingen hierin is uitgewerkt in paragraaf 5.2 en 5.3. In paragraaf 5.5 is de mogelijke uitbreiding of inperking van de basiscapaciteit uitgewerkt.

5.2 Planning en bestelling capaciteit

1. De regiecentrale maakt een inzettrooster en verstrekt dit aan de vervoerders;
2. In het inzettrooster van elk basepoint wordt per dag van de week, per tijdvak (op 15 minuten) per voertuigcategorie aan de vervoerder aangegeven welke vervoercapaciteit is besteld. In het inzettrooster worden voertuigen vanuit de basiscapaciteit ingepland;
3. Er wordt onderscheid gemaakt voor de inzet van verschillende typen voertuigen;
4. De beslissing over pauze en pauzeloctie neemt de regiecentrale, met inachtneming van het werktijdenbesluit;
5. De eerste versie van inzettrooster is een zo goed mogelijke voorspelling van de benodigde capaciteit op de verschillende momenten in de week en de dag;
6. Het inzettrooster wordt door de regiecentrale regelmatig bijgewerkt op basis van bijgestelde verwachtingen door middel van het afmelden van capaciteit en/of het extra oproepen van capaciteit. Dit betreft dus mutaties in de bestelling. Hiervoor geldt de afmeld- en oproepprocedure zoals opgenomen in paragraaf 5.3. De procedure voor bestelling van capaciteit wordt in overleg tussen regiecentrale en vervoerder gewijzigd;
7. Het inzettrooster is de bestelling waarvoor de vervoerder een leveringsverplichting heeft, zowel voor de voertuigen vanuit de basiscapaciteit;
8. Tussentijdse terugkeer naar het basepoint gebeurt alleen in opdracht/toestemming van de regiecentrale;
9. De vervoerder heeft geen inspraak in het inzettrooster, wel wordt zijn advies gevraagd;
10. De regiecentrale verstrekt het arbeids- en rusttijdenpatroon ten minste 28 33 dagen voorafgaand en verstrekt ten minste 4 dagen van tevoren de tijdstippen waarop hij arbeid moet verrichten;
11. Er worden werkafspraken gemaakt tussen regiecentrale en vervoerders over de exacte wijze en momenten waarop de inzettroosters wordt verstrekt en bijgewerkt.

5.3 Wijziging in de geplande capaciteit

Het initiële inzettrooster wordt door de regiecentrale bijgewerkt op basis van bijgestelde verwachtingen. Hiervoor gelden de volgende regels.

5.3.1 Afmelding basis vervoercapaciteit

1. Tot 7:00 uur voorafgaand aan de dag waarop de capaciteit was ingepland ontvangt de vervoerder geen vergoeding voor een route en/of dienst die door de regiecentrale wordt geannuleerd;
2. Na 7:00 uur voorafgaand aan de dag waarop de capaciteit was ingepland ontvangt de vervoerder een vergoeding van 50% over de berekende inzettijd.

5.3.2 Oproep extra basis vervoercapaciteit

De regiecentrale heeft de mogelijkheid extra vervoercapaciteit op te roepen via de vervoerders. Afhankelijk van het moment van de aanvraag van de extra capaciteit, geldt:

Bijlage 13 Programma van Eisen na 1^e Nvl.

1. Oproep voor extra vervoercapaciteit voor 7:00 uur op de dag voorafgaand aan de dag waarop de capaciteit is ingepland (met leveringsverplichting) geldt het geoffreerde beschikbaarheidstarief.
2. Oproep voor extra vervoercapaciteit na 7:00 uur op de dag voorafgaand aan de dag waarop de capaciteit is ingepland (met leveringsverplichting) geldt een opslag van 10% op het geoffreerde beschikbaarheidstarief. [De boeteregeling is van toepassing voor oproepen die tenminste 8 uren voor de aanvang van de beoogde starttijd van de dienst plaatsvinden. Voor oproepen na 8 uren voorafgaande aan de aanvang van de beoogde dienst is de boeteregeling van toepassing in die gevallen dat leveringen niet voldoen aan de gemaakte afspraken.](#)
3. Verlengen van de ingeplande dienst ná 7:00 uur op de dag voorafgaand aan de dag waarop de capaciteit is ingepland (leveringsverplichting voor een verlenging tot 30 minuten, geen leveringsverplichting voor meer dan 30 minuten) geldt Het geoffreerde beschikbaarheidstarief.

5.4 Levering van capaciteit

1. De vervoerder dient in de inschrijving per mobiliteitsproduct en per basepoint aan te geven tegen welk uurtarief hij de gevraagde basiscapaciteit beschikbaar stelt gedurende de uitvoering van de overeenkomst. Deze gegevens dienen verplicht te worden ingevuld op het prijsinvulformulier (open calculatie);
2. De vervoerder is gedurende de looptijd van de overeenkomst verplicht om de te leveren en mag zich niet beroepen op calamiteiten;
3. De regiecentrale heeft de mogelijkheid om capaciteit bij de vervoerder aan te vragen, welke de basiscapaciteit overstijgt. De vervoerder heeft voor die extra capaciteit op voorhand geen leveringsverplichting. Wanneer de vervoerder toezeggingen heeft gedaan over deze leveringen, dan geldt vanaf dat moment wel een leveringsverplichting;
4. Zodra een ingeroosterd voertuig onverwachts uitvalt dient de vervoerder een nieuw voertuig beschikbaar te stellen binnen maximaal 30 minuten;
5. De regiecentrale heeft het recht om, als een vervoerder onverhoopt verzuimt te leveren, capaciteit in te huren via de vrije markt;
6. Er vindt vanzelfsprekend geen vergoeding plaats van de verzuimde uren.

5.5 Inperking van basiscapaciteit

Voor eventuele inperking van de basiscapaciteit geldt het volgende:

1. Als de benodigde inzet van voertuigen afneemt, bijvoorbeeld door een daling in de vraag naar vervoer, nieuwe beleidskeuzes of gewijzigde spelregels in de mobiliteitsproducten wordt de basiscapaciteit ingeperkt;
2. De regiecentrale treedt voor structurele inperking van de basiscapaciteit in aantal voertuigen altijd [12 weken](#) voorafgaand aan de voorziene inperking met de opdrachtnemer in overleg en kondigt de benodigde inperking aan. Het staat de opdrachtnemer erna vrij de vrijkomende voertuigen op een andere wijze in te zetten.

6 FINANCIEEL

6.1 Vergoeding

1. De vergoeding aan de vervoerder bestaat uit een vast beschikbaarheidstarief per uur per basepoint (inschrijfprijs) maal de inzettijd, inclusief pauzetijd die primair voortkomt uit de inzettijd voor vervoer in opdracht voor de regiecentrale en op aanwijzing van de vervoer- centrale en volgens Cao wordt genoten;
2. Voor Vraagafhankelijkvervoer geldt dat de inzettijd wordt bepaald op basis van de daadwerkelijke inzet inclusief pauzetijd. Voor afrekening van de inzettijd geldt per dienst een afronding op hele minuten naar beneden. De vervoerder ontvangt op basis van het geoffreerde tarief een vergoeding op basis van het daadwerkelijk uitgevoerde rooster en km met inachtneming van de gestelde regels zoals omschreven in hoofdstuk 7 5;
3. Voor het routevervoer stelt de regiecentrale een vaste inzettijd vast per route en/of combinaties van routes. Deze 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:

Weg type	Gem. snelheden (in km/h)
Autosnelweg	85
Hoofdverbinding 1	70
Hoofdverbinding 2	60
Verbindingsweg	50
Doorgaande weg	40
Lokale weg	30
Wegverdeling	Percentages (in %)
Enkele rijbaan	85
Stedelijk	50
Speciale wegtypen	Snelheden (in km/h)
Onverhard	30
Woonerf	4
Veerdienst	6
30 km	20

4. In het geval er vanuit Vraagafhankelijkvervoer routes voor het routevervoer worden verzorgd dan dient deze conform de aangegeven tijden te worden uitgevoerd. Dus geen kwartier voor en kwartier later. De vergoeding is gebaseerd op de bepalingen van het vraagafhankelijk vervoer en de opgegeven tarieven. Dus geen Easy Travel vergoeding maar werkelijk tijd en kilometers van base point tot basepoint.
5. In het geval er vanuit Het routevervoer vraagafhankelijk vervoer wordt gereden geldt een vergoeding van basepoint tot basepoint op basis van de routevervoer tarieven.

6.1.1 Vergoeding per inzetkilometer

1. Naast het beschikbaarheidstarief per uur ontvangt de vervoerder een vastgesteld tarief zoals opgenomen in de open calculatie voor iedere door de centrale voorgeplande voertuigkilometer (zowel beladen als onbeladen kilometers);
2. De regiecentrale bepaalt het totaal aantal inzetkilometers met haar planningssoftware en routekaarten aan de hand van de snelste route volgens de laatste versie van het softwareprogramma Easy Travel;
3. Dit bedrag wordt jaarlijks geïndexeerd.

6.1.2 Innen reizigersbijdrage (vraagafhankelijkvervoer)

1. De vervoerder int het door de regiecentrale opgegeven bedrag door pinbetalingen of eenmalig incasso;
2. De reiziger moet de reizigersbijdrage cashless betalen in het voertuig. Gemeenten sturen op zoveel mogelijk inning via automatische incasso;

3. De reiziger betaalt de reizigersbijdrage alleen cashless waarbij per pin in het voertuig mogelijk is of een eenmalige machtiging;
4. Deze reizigersbijdrage maakt geen deel uit van de vergoeding aan de vervoerder en wordt afgedragen op de factuur, zoals omschreven in [8-6 6.5](#).

6.1.3 Aanvullende vergoedingen

1. De vervoerder ontvangt een vergoeding voor de inzet van een begeleider als de regie centrale dit verzoekt). In geval van begeleiding in te zetten door de vervoerder wordt hiervoor een uurtarief van € ~~25,00~~ 29,00 (exclusief btw) betaald met een minimum van één uur per rit;
2. De beladen tijd voor de begeleider is gelijk aan de beladen tijd voor de route maal 1,5 (t.b.v. de reistijd van de begeleider naar huis);
3. De vervoerder ontvangt een vergoeding voor de aanwezigheid bij de bijeenkomsten zoals genoemd in [4-6 2.6](#). Aan de hand van de presentielijst wordt aan de vervoerder € 36,50 per uur (exclusief btw) per chauffeur vergoed voor het bijwonen van bovengenoemde bijeenkomsten.

6.2 Indexering

1. Jaarlijks vindt indexering plaats van de tarieven na toepassing van de indexering worden de tarieven afgerond naar twee cijfers achter de komma;
2. De kostontwikkelingen worden jaarlijks berekend door het NEA te Zoetermeer (NEA-index taxibranche);
3. Deze indexering is doorgaans in november bekend;
4. De regiecentrale deelt de bedoelde kostenontwikkelingen (indexering taxivoertuigen) jaarlijks binnen tien werkdagen na bekendmaking door het NEA schriftelijk mede aan de vervoerders en opdrachtgever;
5. De opdrachtgever stelt deze vervolgens jaarlijks vast per 1 januari voor het aankomend jaar;
6. De indexering is [enkel](#) van toepassing op [de geoffreerde alle genoemde tarieven in deze aanbesteding beschikbaarheidstarieven en de vergoeding per inzetkilometer](#);
7. De eerste indexering vindt plaats per 1 januari [2024 2025](#).
8. ~~Aanvullende vergoedingen jaarlijkse NEA-index taxibranche.~~

6.3 Monitoring

1. Opdrachtgever, regiecentrale en vervoerder maken afspraken over een Service Level Agreement (SLA) waarin een set Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) is opgenomen. KPI's die de regiecentrale tenminste per vervoerder hanteert zijn:
 - a) Aanlevering van voor 100% van ritten volledige data/percentage niet (complete) dataritten;
 - b) Vraaglevering op voertuigniveau volgens inzetrooster en aansturing regiecentrale;
 - c) Kwaliteit chauffeurs in PVE op basis van controles op de weg;
 - d) Kwaliteit van voertuigen conform PVE op basis van controles op de weg;
 - e) Reizigertevredenheidscijfer over voertuig en chauffeur;
 - f) Het aantal gegronde klachten per 1000 ritten over de uitvoering van de rit;
 - g) Aantal repeterende klachten;
 - h) Aantal loosmeldingen;
 - i) De mate van inschakeling van de terugbelservice door de chauffeur;
 - j) De mate van vergroening/duurzaamheid van de uitvoering;
 - k) Stiptheidspercentage van de uitgevoerde ritten;
 - l) De mate van gebruik vervoerpas bij in- en uitstap;
 - m) Juist gebruik van de boordcomputer bij starten en stoppen van ritten (per chauffeur);

6.4 Bonus malus

De regiecentrale monitort dagelijks de verschillende indicatoren, legt deze vast en evalueert deze. De bevindingen worden tijdens de overlegmomenten tussen regiecentrale en vervoerder besproken. De opdrachtgever/regiecentrale wenst uit te gaan van een goede vertrouwensrelatie met de vervoerder en gaat naleving van de gemaakte afspraken afdwingen. De bonus en malusregeling is als bijlage 14 opgenomen.

6.5 Facturering

Iedere maand vindt verrekening plaats voor de geleverde diensten op basis van het rooster en de uitgevoerde ritten.

1. De regiecentrale stelt op basis van de geleverde diensten een nota op en verstrekt deze aan de vervoerder uiterlijk in de tweede week na afloop van een maand;
2. De vervoerder dient binnen vijf werkdagen een terugkoppeling te geven op de nota en de eventueel ontbrekende gegevens te verstrekken;
3. Na de terugkoppeling, wordt door de regiecentrale een definitieve afrekening opgesteld als basis voor de facturen van de vervoerder.
4. De facturen worden vervolgens binnen 14 dagen **opgesteld, voor iedere deelnemer van RMB waar de ritten voor gereden zijn, en verstuurd deze aan de betreffende deelnemer.**
5. Voor vraagafhankelijkvervoer maakt de regiecentrale expliciet onderscheid tussen de gemaakte vervoerkosten door de vervoerder, de ontvangen reizigersbijdragen door de vervoerder en de te ontvangen vergoeding van de opdrachtgever aan de vervoerder. Alle onderdelen zowel in- als exclusief Btw. de reeds door de vervoerder geïnde reizigersbijdragen worden als voorschot op de vergoeding aan de vervoerder in mindering gebracht;
6. Na gunning volgt afstemming over de definitieve procesafspraken voor de facturering

7 IMPLEMENTATIE EN EVALUATIE

7.1 Implementatie

1. De regiecentrale is tijdens de implementatie en uitvoering van het contract verantwoordelijk voor de voorlichting (basisinformatie) aan de reizigers;
2. Tijdens de implementatie stellen de [opdrachtgever, de](#) regiecentrale en de vervoerder een calamiteitenprotocol op voor het vervoer. Hierin is aandacht voor verschillende reizigersgroepen. Ook is de opdrachtgever bij het opstellen van het calamiteitenprotocol betrokken.
3. Opdrachtnemer stelt in de implementatiefase een calamiteitenprotocol op waarin SMART is vastgelegd hoe er wordt gehandeld bij incidenten. Hierin is ten minste opgenomen hoe wordt omgegaan met aanrijdingen, pech onderweg, extreem weer en gewonden. Het calamiteitenprotocol wordt uiterlijk op ~~1 november 2023~~ [1 juni 2024](#) ter goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever en niet gewijzigd zonder overleg. Opdrachtgever mag deze ter informatie verspreiden aan betrokkenen zoals Gemeenten, Provincie, klachtencommissie en Reizigers.
4. Opdrachtgever eist dat Opdrachtnemer, en eventuele onderaannemers, gedurende de contractperiode van de Overeenkomst, het TX-keur of diens eventuele opvolger hebben en behouden
5. Gedurende de implementatieperiode of gedurende de uitvoering van de overeenkomst worden trainingen en voorlichtingsbijeenkomsten over het vervoer georganiseerd voor chauffeurs en andere betrokkenen. De medewerking van de vervoerder is vereist.
6. Alle betrokkenen bij het vervoer dienen op de hoogte te zijn van de spelregels van het vervoersysteem. De regiecentrale verzorgt in samenwerking met de vervoerder tijdens de implementatieperiode een voorlichtingsbijeenkomst over de werkwijze van het vervoersysteem. Hiervan maken ook ervaringslessen deel uit. Alle betrokken chauffeurs zijn verplicht hierbij aanwezig te zijn.
7. Tijdens de implementatieperiode maakt de regiecentrale afspraken met de vervoerder over de statusmeldingen die het voertuig bij de genoemde actie dient te verzenden naar de regiecentrale.

7.2 Evaluatie

Gedurende de contractperiode vindt ten minste ieder kwartaal overleg plaats tussen de regiecentrale en de vervoerder of vaker indien nodig. In het begin van de contractperiode is frequenter overleg nodig. Tijdens dit overleg wordt het beheersplan besproken, komt de gang van zaken aan bod en worden klachten over of onvolkomenheden van het systeem besproken en afgehandeld. Voor dit overleg wenst de regiecentrale één contactpersoon van de vervoerder die over de overeenkomst volledig beslissingsbevoegd is. De opdrachtgever is bij dit overleg aanwezig.

Met enige regelmaat vindt vanuit de regiecentrale of opdrachtgever onderzoek plaats naar de feitelijke kwaliteit van de uitvoering van het vervoer en de beleving daarvan door de reizigers. De vervoerder verleent alle medewerking aan dergelijke activiteiten.