



## **PROGRAMMA VAN EISEN**

**EUROPESE AANBESTEDING VERVOER EN CALLCENTER**

**2025 - 2029**

**VERSIE 15 APRIL 2024**

VRAAGAFHANKELIJK VERVOER VALLEIHOPPER

PERCEEL 1,2 EN 3

EN

CALLCENTER PERCEEL 4

TENDERNEDNR. 463058



**Opgesteld door:** Aanbestedingsteam Valleihopper  
**Datum:** 15 april 2024  
**Status:** Definitief

# INHOUDSOPGAVE

|      |                                                     |    |
|------|-----------------------------------------------------|----|
| 1    | Programma van Eisen .....                           | 3  |
| 1.1  | Algemeen .....                                      | 3  |
| 1.2  | Doelgroepen/vervoer .....                           | 3  |
| 1.3  | Reismogelijkheden .....                             | 4  |
| 1.4  | Reizigers .....                                     | 9  |
| 1.5  | Data-uitwisseling.....                              | 11 |
| 1.6  | Communicatie Callcenter-Vervoerder .....            | 13 |
| 1.7  | Communicatie en Klachtenprocedure .....             | 15 |
| 1.8  | Social Return on Investment.....                    | 16 |
| 1.9  | Financiële zaken.....                               | 17 |
| 1.10 | Gegevensbescherming .....                           | 19 |
| 1.11 | Sancties bij niet naleven afspraken.....            | 19 |
| 1.12 | Wetgeving .....                                     | 20 |
| 2    | Programma van Eisen Vervoer perceel 1, 2 en 3 ..... | 21 |
| 2.1  | Inleiding.....                                      | 21 |
| 2.2  | Eisen aan de centrale en software .....             | 21 |
| 2.3  | Uitvoering vervoer.....                             | 22 |
| 2.4  | Overige eisen.....                                  | 30 |
| 2.5  | Vergoeding aan de Vervoerder .....                  | 30 |
| 2.6  | Controle en toezicht.....                           | 34 |
| 3    | Programma van Eisen Callcenter Perceel 4 .....      | 35 |
| 3.1  | Inleiding.....                                      | 35 |
| 3.2  | Doelgroepen .....                                   | 35 |
| 3.3  | Eisen aan Callcenter en software .....              | 36 |
| 3.4  | Uitvoering door Callcenter .....                    | 39 |
| 3.5  | Personeel .....                                     | 42 |
| 3.6  | Financiële zaken.....                               | 42 |
| 3.7  | Controle en toezicht.....                           | 45 |

# 1 PROGRAMMA VAN EISEN

## 1.1 Algemeen

In dit hoofdstuk wordt inzichtelijk gemaakt aan welke eisen Opdrachtnemer(s) en bijbehorende dienstverlening moeten voldoen. De Opdrachtnemer(s) verklaart door inschrijving en het ondertekenen van Bijlage 2: Verklaring van Inschrijving dat hij aan alle eisen zal voldoen. Door ondertekening van deze verklaring geeft de Opdrachtnemer(s) aan in te stemmen met het onderhavige Programma van Eisen. Deze eisen zijn eveneens van toepassing voor in te zetten onderaannemers.

De Opdrachtnemer(s) dient er rekening mee te houden dat de uitgangspunten kunnen wijzigen, zoals (maar niet beperkt tot): aantal deelnemers aan vervoer, adressen en openingstijden van locaties, aan- en afvoertijden, het beleid ten aanzien van indicaties enz. binnen de kaders van de Aanbestedingswet. De Opdrachtnemer(s) dient hieraan zijn medewerking te verlenen in de uitvoering. Bovendien dient hij zijn afgegeven prijs gestand te doen.

## 1.2 Doelgroepen/vervoer

VAV Valleihopper mag gebruikt worden door de volgende doelgroepen:

- Reizigers uit de Utrechtse gemeenten Renswoude, Rhenen en Veenendaal die niet op hun bestemming kunnen komen omdat er geen regulier OV beschikbaar is (OV-vangnet). Dit zijn OV-reizigers uit de drie Utrechtse gemeenten die Valleihopper gebruiken als aanvulling op het reguliere OV.
- 65+ Doelgroep gemeente Wageningen. Voor de gemeente Wageningen verzorgt Valleihopper ook het 65+ vervoer. Mensen die 65 jaar of ouder zijn, krijgen dan een Valleihopperpas, waarmee ze tegen een gereduceerd tarief gebruik kunnen maken van Valleihopper.
- Reizigers die vanwege een beperking niet in staat zijn gebruik te (leren) maken van de beschikbare algemene vervoersvoorzieningen en om die reden door de gemeente geïndiceerd zijn voor het vervoer met Valleihopper. Dit zijn vooral Pashouders die met het vervoer van Valleihopper kunnen deelnemen aan sociaal/maatschappelijke activiteiten. Gemeenten hebben als doel inwoners zo veel als mogelijk gebruik te laten maken van algemene beschikbare voorzieningen voordat een maatwerkvoorziening wordt geïndiceerd als Valleihopper.
- Iedereen die op een later tijdstip door één van de gemeenten toegelaten wordt als een (gesubsidieerde) doelgroep van dit systeem.

Deze groepen zijn vervoergerechtigden en worden in het Programma van Eisen aangeduid als 'reiziger'. In Bijlage 6 is een overzicht opgenomen van de verschillende doelgroepen en de huidige tarieven.

### 1.2.1 Valleihopperpas

Alle Pashouders met een indicatie voor Valleihopper zijn bij de start van de overeenkomst in het bezit van een Valleihopperpas. OV-vangnet reizigers kunnen een Valleihopperpas aanvragen, maar kunnen ook reizen zonder pas. Een door de Opdrachtgever gecontracteerde pasleverancier (Mybility) draagt momenteel zorg voor het beheer van de database met pashouders en distributie van de Valleihopperpassen. Kosten van deze passen zijn voor rekening van de pashouder en bedragen € 7,50. De gemeenten zijn eigenaar van de gegevens in de database.

De Valleihopperpas is voorzien van Valleihopperlogo, naam reiziger, pasnummer en telefoonnummer ritreservering, telefoonnummer klachtenlijn, magneetstrip en mogelijk in de toekomst een pasfoto.

Een pashouder met indicatie mag zonder pas niet reizen. De Opdrachtgever benadrukt bij pashouders dat zij hun pas mee moeten nemen. Een rit wordt opgestart met de Valleihopperpas.

Verlies of diefstal van de Valleihopperpas moet door de pashouder gemeld worden bij de klantenservice. Het pasnummer vervalt en de pas wordt geblokkeerd. Na aanmelding en betaling (indien van toepassing) ontvangt de pashouder een nieuwe pas met een nieuw pasnummer. Bij verlies of diefstal van de pas moeten alle geboekte ritten en vaste ritten worden verwijderd. In de gemeente Wageningen is de 65+ doelgroep die gebruik maakt van Valleihopper. Voor deze groep zijn dezelfde voorwaarden van toepassing als die gelden voor de Valleihopper pashouder.

### **1.2.2 Indicaties voor pashouders**

Gemeentelijk geïndiceerde pashouders kennen een aantal indicaties ten aanzien van het vervoer op basis waarvan de Vervoerder passend vervoer moet leveren. Gemeenten zijn vrij om te bepalen of zij gebruik maken van het verstrekken van deze indicaties aan pashouders. Wanneer een indicatiestelling wordt afgegeven, wordt deze weergegeven in het pashouders bestand van huidige pasleverancier Mybility. De gemeente kan daarnaast informatie over de beperking van een Pashouder registreren bij de Valleihopperpas als deze van belang is voor het goed uitvoeren van de rit. Denk bijvoorbeeld aan informatie dat de reiziger slecht ziet, hulpmiddelen gebruikt, doof is of een verstandelijke beperking heeft. Een OV-vangnet reiziger heeft geen mogelijkheid op vervoer op basis van de indicaties zoals beschreven in paragraaf 1.4.6 en 1.4.7., maar kan bij de ritaanvraag laten registreren welke hulpmiddelen meegenomen worden.

### **1.2.3 Signaleren oneigenlijk gebruik**

Oneigenlijk gebruik betreft het gebruik van VAV Valleihopper voor doelgroepenvervoer dat wordt gefinancierd op grond van een wettelijke regeling (anders dan de Wmo) of contractuele afspraken. Opdrachtnemer(s) heeft richting de Opdrachtgever een signalerende functie ten aanzien van het oneigenlijk gebruik van VAV Valleihopper. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer(s) een proactieve houding ten aanzien van het beperken van oneigenlijk gebruik. Als er bijvoorbeeld structureel door reizigers met een Wmo-pas in de ochtend en eind van de middag naar of van een locatie voor dagbesteding of dagopvang wordt gereisd, dient de Opdrachtnemer(s) de Opdrachtgever hierover te informeren.

## **1.3 Reismogelijkheden**

### **1.3.1 Exploitatieperiode**

De start van de dienstverlening van zowel het Callcenter als de vervoerder vangt aan op 1-1-2025 om 07.00 uur. Het Callcenter is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag vanaf 06.00 uur. Vanaf zaterdag t/m zondag en op feestdagen is het Callcenter vanaf 07.00 uur bereikbaar. Het Callcenter is minimaal tot 00.00 uur vanaf maandag t/m donderdagavond en vanaf vrijdagavond t/m zondagavond en op feestdagen tot 01:00 uur bereikbaar. Het Callcenter sluit als de laatste reiziger is ingestapt. Dit dient het Callcenter bij de Vervoerder te controleren via de statusmeldingen. De centrale van de Vervoerder dient bereikbaar te blijven totdat de laatste reiziger is uitgestapt.

Het vervoer dient het gehele jaar, zeven dagen per week te worden aangeboden.

Uitzonderingen:

- a. Op 31 december van ieder jaar wordt de dienstverlening om 20:00 uur beëindigd. Dat wil zeggen dat de laatste rit om 20:00 uur aanvangt. Als extra service is afgesproken dat Pashouders die rolstoel gebonden zijn in de ochtend van 1 januari, tussen 01:00 uur en 02:00 uur, wel van Valleihopper gebruik kunnen maken om naar huis te gaan. Dit geldt niet voor scootmobiel reizigers en bij gebruik van een inklapbare rolstoel.
- b. Op 1 januari start het vervoer om 07:00 uur (dus niet om 06:00 uur) en dit tijdstip is van toepassing voor alle feestdagen: 1e en 2e Paasdag, Hemelvaartsdag, 1e en 2e Pinksterdag, Koningsdag, 1e en 2e Kerstdag, Nieuwjaarsdag en Bevrijdingsdag (1x per 5 jaar, te weten 2025, 2030 enz.).
- c. De reiziger kan een rit boeken voor de volgende dag tot uiterlijk 20.00 uur bij een vertrektijd tot 09:00 uur. (Voorbeeld maandagavond 19.00 uur rit geboekt door reiziger voor een rit op dinsdag om 9.00 uur). Daarnaast moet de reservering voor

ritten voor dezelfde avond voor 18:00 uur die avond zijn geregeld. Dit geldt niet voor de OV-vangnet reiziger. Zij kunnen een rit boeken tot 20.00 uur 's avonds.

Uitzondering hierop zijn calamiteiten, zoals het uitvallen van OV-vervoer voor OV-vangnet reizigers, 1<sup>e</sup> hulp ZH, Huisartsenpost, spoedgeval familieomstandigheden.

De Opdrachtgever kan als deze dit nodig vindt gedurende de contractperiode de openingstijden en beschikbaarheid van het vervoer verkorten of verlengen. De gevolgen voor het Callcenter, de Vervoerders en de benodigde tijd voor implementatie van de wijzigingen worden in overleg besproken met de opdrachtnemers.

### **1.3.2 Bepaling reizigerskilometers**

VAV Valleihopper is gebaseerd op een systeem van ritkilometers op basis van postcode en huisnummer. Het aantal te bereizen kilometers wordt bepaald via de kortste route (zie paragraaf 1.3.12). Als voor de kortste route gebruik kan worden gemaakt van een veerpont, rekening houdend met de openingstijden hiervan, wordt hiervan uitgegaan.

### **1.3.3 Vervoersgebied, maximale ritlengte**

Het vervoersgebied van VAV Valleihopper behelst het grondgebied van de volgende gemeenten: Barneveld, Ede, Nijkerk, Renswoude, Rhenen, Scherpenzeel, Veenendaal en Wageningen. De start of het einde van een Wmo- of 65+-rit moet altijd in één van bovengenoemde gemeenten liggen. De start of het einde van een OV-vangnet rit moet altijd in één van drie Utrechtse gemeenten liggen.

De maximale lengte van een te boeken rit voor Pashouders is 25 kilometer. Dit geldt ook voor OV-vangnet reizigers.

### **1.3.4 Puntbestemmingen**

Gemeenten kunnen in het kader van de Wmo één of meerdere zogenaamde Puntbestemmingen definiëren. Dat is een bestemming die voor Pashouders van de betreffende gemeente tegen de voor hen geldende reizigersbijdrage bereikt kan worden (terwijl deze buiten de 25 km grens ligt). Het is niet toegestaan om een rit te boeken tussen twee Puntbestemmingen. Het staat gemeenten vrij om in de loop van het contract bestemmingen toe te voegen of te schrappen en/of aanvullende Puntbestemmingen te benoemen op individueel reizigersniveau, de individuele Puntbestemmingen. Dit moet verwerkt kunnen worden door het Callcenter. In Bijlage 7 is per gemeente aangegeven welke Puntbestemmingen momenteel van toepassing zijn. Eventuele individuele Puntbestemmingen worden tijdens de implementatie door de opdrachtgever aangeleverd.

### **1.3.5 Ritten voor Pashouders verder dan de maximale reisafstand**

Pashouders kunnen met VAV Valleihopper geen verplaatsing maken verder dan een reikwijdte van 25 kilometer (niet zijnde een puntbestemming). Wanneer de Pashouder bij de aanmelding van een rit heeft aangegeven een verplaatsing te willen maken verder dan een reikwijdte van 25 kilometer (niet zijnde een puntbestemming), dient het Callcenter de reiziger te informeren over de alternatieve reismogelijkheden. De reiziger heeft dan de keuze uit:

- a. Het vervolgen van de reis met het reguliere Openbaar Vervoer, waarbij het Callcenter de reiziger dusdanig adviseert over de ophaal- en aankomsttijd dat er een goede aansluiting op het OV mogelijk is.
- b. Alleen voor Pashouders: het uitvoeren van de reis met de landelijke reisservice voor bovenregionaal vervoer gehandicapt (Valys). Het Callcenter wijst de Pashouder op deze mogelijkheid.

### **1.3.6 Ritten voor OV-(vangnet) reizigers Utrechtse gemeenten verder dan de maximale reisafstand**

OV-vangnet reizigers van en/of naar de Utrechtse gemeenten Renswoude, Rhenen en Veenendaal kunnen met VAV Valleihopper tegen het **basistarief** alleen ritten maken met een

reikwijdte van 25 kilometer. Wanneer de OV-vangnet reiziger bij de aanmelding van een rit heeft aangegeven een verplaatsing te willen maken verder dan een reikwijdte van 25 kilometer, dient het Callcenter de reiziger te informeren over de alternatieve reismogelijkheden. De reiziger heeft dan de keuze uit:

- a. Het vervolgen van de reis met het reguliere Openbaar Vervoer, waarbij het Callcenter de reiziger dusdanig adviseert over de ophaal- en aankomsttijd dat er een goede aansluiting op het OV mogelijk is.
- b. Het verder reizen met Valleihopper tot 35 km tegen het hogere, door de opdrachtgever vast te stellen, tarief (commercieel tarief).

### **1.3.7 Vertrektijd en aankomsttijd**

Er kunnen meerdere ritten tegelijk in één telefoongesprek worden gereserveerd. De reiziger kan een rit reserveren door het aangeven van het gewenste vertrektijdstip. De reiziger wordt tussen een kwartier vóór en een kwartier na het gewenste vertrektijdstip opgehaald. Bij het aanmelden van een rit vraagt het Callcenter de reiziger wat de gewenste vertrektijd (c.q. ophaaltijdstip) is. Bij een gewenst aankomstijdstip adviseert het Callcenter de reiziger over het in te boeken vertrektijdstip. Bij het reserveren van een rit dient het Callcenter rekening te houden met de actuele ritreserveringen zodat actuele ritspreiding kan plaatsvinden.

### **1.3.8 Alternatieve vertrektijd**

De ervaring leert dat reizigers ritten veelal reserveren waarvan de vertrektijden liggen op hele en halve uren. Dit kan in de uitvoering voor de Vervoerder problemen opleveren. Dit kan deels voorkomen worden door ritten evenrediger over het uurblok te spreiden. Het Callcenter heeft de inspanningsverplichting om actief te sturen op ritspreiding per perceel/Vervoerder.

- a. Het Callcenter dient inzichtelijk te hebben hoeveel ritten in een tijdblok zijn gereserveerd.
- b. Het Callcenter monitort actief de vervoersvraag en speelt hierop in door de cliënt naar andere (alternatieve) tijdstippen te dirigeren waardoor ritspreiding ontstaat. Hierbij wordt niet alleen gestuurd op hele en halve uren maar ook op tussenliggende tijdstippen.
- c. Het voorstel mag maximaal 30 minuten voor of na het in eerste instantie gevraagde vertrektijdstip liggen.
- d. Wanneer de reiziger niet wenst in te gaan op een alternatief, dan dient de rit in overeenstemming met de wensen van de reiziger uitgevoerd te worden.
- e. Na gunning treden Callcenter en Vervoerder onder leiding van de Opdrachtgever in overleg om na te gaan of het Callcenter voor de Vervoerder op andere manieren een rol kan spelen bij het spreiden van ritten. In de operatie wordt een actieve rol van het Callcenter verwacht in het stimuleren van de gewenste ritspreiding.

### **1.3.9 Prioriteitsritten**

Deze ritaanvragen mogen alleen bij bijzondere gelegenheden worden aangevraagd. Deze bijzondere gelegenheden zijn een condoleance, uitvaart, huwelijksceremonie, diploma-uitreiking of een aansluiting op het openbaar vervoer. De Vervoerder garandeert dat de reiziger tijdig op de bestemming arriveert.

De Vervoerder mag maximaal 30 minuten te vroeg op de bestemming aankomen. Als de reiziger een aansluiting op een andere vorm van openbaar vervoer wenst, dan dient de reiziger ook gebruik te maken van een prioriteitsrit met Valleihopper. Voor een OV-aansluiting gelden dezelfde spelregels met betrekking tot ophalen en afzetten die ook gelden voor een reguliere aanvraag van een rit met gegarandeerde aankomsttijd.

Bij het missen van een aansluiting op het openbaar vervoer dient de Vervoerder (in overleg) de reiziger kosteloos naar het eerstvolgende logische OV-knooppunt te brengen. Als de reiziger maximaal 15 kilometer verwijderd is van de eindbestemming, wordt de reiziger kosteloos door de Vervoerder naar de eindbestemming gebracht.

Let op: Bovenstaande alinea geldt alleen voor de reizigers uit de Utrechtse gemeenten.

### 1.3.10 Vooraanmeldtijd

Reizigers wordt geadviseerd om de rit aan te melden zodra deze weet dat deze de rit wil gaan maken. De volgende vooraanmeldtijden gelden:

- a. Voor ritten met een opgegeven vertrektijd (uitgezonderd de ritten met vertrek vanuit een ziekenhuis en station binnen de regio) bedraagt de vooraanmeldtijd minimaal 60 minuten, teruggerekend vanaf de opgegeven vertrektijd.
- b. Verder geldt voor alle reizigers dat ritten, met een opgegeven vertrektijd tussen 6:00 uur en 9:00 uur, dat de reiziger de rit de voorgaande dag voor 20:00 uur dient te reserveren bij het Callcenter. Dit geldt voor zowel de telefonische ritbestellingen als de digitale reserveringen.
- c. De reservering voor ritten voor dezelfde avond dienen voor 18:00 uur geboekt te zijn, m.u.v. de OV-vangnet reizigers hiervoor geldt dat de ritten voor 20:00 uur dienen te zijn geboekt; in onderstaand overzicht staat per soort rit aangegeven hoe lang van te voren de rit besteld moet worden:

| Hoe lang tevoren bestellen                                                                                                  | Soort rit                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 30 minuten                                                                                                                  | Rit vanaf sommige ziekenhuizen en stations naar bestemmingen binnen diezelfde regio (zie voor overzicht Locaties korte vooraanmeldtijd)          |
| 1 uur                                                                                                                       | Rit op vertrektijd, telefonisch geboekt of via internet. Incl. ritten van en naar puntbestemming door Pashouder                                  |
| 4 uur                                                                                                                       | Rit op aankomsttijd, prioriteitsrit, OV-aansluiting; deze kunnen alleen telefonisch worden geboekt                                               |
| 4 uur                                                                                                                       | Ritten van 25 kilometer of meer                                                                                                                  |
| Vóór 20:00 uur 's avonds op de dag ervoor                                                                                   | Rit tussen 6:00 en 9:00 uur (maandag, dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag)<br>Rit tussen 7:00 en 9:00 uur (zaterdag, zon- en feestdagen)     |
| Wmo Reiziger: Voor 18:00 uur 's avonds op dezelfde dag<br><br>OV-vangnet reiziger: voor 20:00 uur 's avonds op dezelfde dag | Rit tussen 19:00 en 01:00 uur (vrijdag, zaterdag, zon- en feestdagen)<br>Rit tussen 19:00 en 00:00 uur (maandag, dinsdag, woensdag en donderdag) |
| 24 uur                                                                                                                      | Rit voor een groep van 11 of meer reizigers                                                                                                      |
| 1 week                                                                                                                      | Rit voor rolstoel gebonden Pashouders op 1 januari tussen 1:00 en 2:00 uur (Nieuwjaarsnacht)                                                     |

Vanuit bepaalde vertrekadressen geldt een kortere vooraanmeldtijd van 30 minuten. Het gaat meestal om ziekenhuizen. Voorwaarde voor deze locaties verkorte vooraanmeldtijd is dat de rit besteld wordt vanaf de betreffende locatie.

De korte vooraanmeldtijd geldt voor ritten die geboekt worden vanaf de *hoofdingang* van de hieronder vermelde locaties:

- a. Ziekenhuis Gelderse Vallei Ede
- b. Eerstelijnscentrum Beatrixpark Ede
- c. Medisch centrum Lunteren
- d. Meander Medisch Centrum, Amersfoort

### 1.3.11 Marges en stiptheid

In de uitvoering zijn de volgende marges van toepassing:

- In het geval van een opgegeven vertrektijd geldt een maximale spreiding in de ophaaltijd van 15 minuten en 00 seconden voor en 15 minuten en 00 seconden na de afgesproken vertrektijd. Een uitzondering hierop is wanneer de reiziger instemt met

eerder ophalen (maximaal 15 minuten) dan de toegestane marge, mits dit door de Vervoerder is geregistreerd.

### 1.3.12 Toegestane reistijd

De Opdrachtgever beseft dat dit type vervoer slechts efficiënt kan worden uitgevoerd indien tot ritcombinaties kan worden gekomen. Daarvoor is het soms nodig dat er wordt omgereden. Voor het kunnen combineren met andere reizigers geldt dat een rit van maximaal 10 reiskilometers 15 minuten langer mag duren dan de directe reistijd op dat tijdstip. Ritten van meer dan 10 reiskilometers mogen maximaal 30 minuten langer duren.

Voor bepaling van de gerealiseerde reistijd geldt dat het startmoment wordt bepaald door het pasgebruik of het gebruik van de knop in combinatie met de vastlegging van de gps-coördinaten waarmee de rit wordt gestart. Het einde van de rit wordt bepaald door het moment dat de chauffeur de rit afmeldt/afsluit (uitstaptijd) door pasgebruik of gebruik van de knop in combinatie met de gps-coördinaten.

De directe reistijd voor een rit wordt vastgesteld door het Callcenter. De directe reistijd van een rit is de tijd die behoort bij de snelst mogelijke verplaatsing (over de weg) van herkomst naar bestemming. Deze wordt bepaald met de laatste versie van het softwareprogramma Easy Travel. Voor de berekening van de directe reistijd en de kortste route gelden de volgende instellingen:

Tabel 2: instellingen Easy Travel

| Wegtype                   | Km/u |
|---------------------------|------|
| Autosnelweg               | 100  |
| Hoofdverbindingsweg 1     | 80   |
| Hoofdverbindingsweg 2     | 70   |
| Verbindingsweg            | 60   |
| Doorgaande weg            | 40   |
| Lokale weg                | 30   |
| Percentage                |      |
| Enkele rijbaan            | 88%  |
| Stedelijk                 | 50%  |
| Overige                   |      |
| Onverhard                 | 30   |
| Woonerf/Voetgangersgebied | 4    |
| Veerdienst                | 6    |
| 30 Km                     | 20   |

Er wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbrekingen, omleidingen en files.

Verder geldt dat indien er structurele congestie op bepaalde delen van een dag en/of op bepaalde dagen van de week aantoonbaar aanwezig is, er overleg plaats vindt tussen de Vervoerders, het Callcenter en de Opdrachtgever. Doel van dat overleg is het bepalen van de correctiefactor voor de berekening van de toegestane reistijd.

De maximale reistijd voor een rit wordt bepaald aan de hand van de formule:

Directe reistijd niet gecombineerde rit (\* eventuele correctiefactor) + toegestane omrijdmarge.

### 1.3.13 Dienstverlening aan de reizigers

De dienstverlening aan de reizigers dient op een klantgerichte en klantvriendelijke wijze verricht te worden door de medewerkers van Opdrachtnemer(s) en die van eventuele gecontracteerde onderaannemers.

Onder klantgericht en klantvriendelijk verstaat de Opdrachtgever een proactieve houding (zoals bij de uitvoering van: verstrekken van informatie, reserveren, begeleiding bij de

rituitvoering, op de hoogte stellen van vertragingen) en een vriendelijke bejegening van de reizigers. De medewerkers anticiperen tevens op een veilige situatie zowel vóór, tijdens als na het vervoer.

In het belang van een adequate communicatie en registratie met alle, bij het vervoer en de dienstverlening betrokken personen, beheersen de medewerkers de Nederlandse taal in woord en geschrift (zie paragraaf 2.3 en 3.4).

#### **1.3.14 Annuleren van een geboekte rit**

De reiziger heeft de mogelijkheid om een geboekte rit tot uiterlijk 1 uur voor de gevraagde ophaaltijd kosteloos te annuleren. Als de reiziger de rit minder dan 1 uur voor de gevraagde ophaaltijd annuleert dan heeft de vervoerder het recht om de reizigersbijdrage in rekening te brengen bij reiziger.

### **1.4 Reizigers**

#### **1.4.1 Medische Begeleiding**

Bij verplichte medische begeleiding wordt de Pashouder, op basis van een indicatie van de gemeente, verplicht begeleid. De begeleider is aantoonbaar ten minste 12 jaar en in staat om de Pashouder adequaat te begeleiden tijdens de rit en mag geen rolstoelreiziger zijn. De begeleider stapt op hetzelfde adres in en uit als de reiziger die hij op grond van de indicatie begeleidt. Zonder begeleider mag deze reiziger niet vervoerd worden. De begeleider betaalt geen reizigersbijdrage en zijn rit is niet declarabel.

#### **1.4.2 Sociale begeleiding**

Sociale begeleiding betreft begeleiding op indicatie van de gemeente vanwege sociale redenen. De reizigersbijdrage voor deze begeleider is gelijk aan die van de Pashouder. De rit van de geïndiceerde sociale begeleider is niet declarabel.

#### **1.4.3 Meereizende**

Een begeleider uit één van de Gelderse gemeenten die meereist zonder indicatie van de gemeente betaalt het meereizende tarief (commercieel tarief). Een begeleider uit één van de Utrechtse gemeenten (Perceel 1) die meereist zonder indicatie van de gemeente reist als OV-reiziger mee en betaalt het OV-tarief. Deze rit is declarabel.

#### **1.4.4 OV begeleiderskaart**

Een OV-begeleiderskaart van de NS is verkrijgbaar via Argonaut ([Argonaut Advies - OV-Begeleiderskaart](#)) of telefoonnummer 030 – 235 4661. Reizigers uit de Utrechtse gemeenten Renswoude, Rhenen en Veenendaal die een OV-begeleiderskaart hebben, kunnen zich daarmee ook bij Valleihopper gratis laten begeleiden. De begeleider reist samen met de houder van de OV-begeleiderskaart van hetzelfde opstapadres naar dezelfde bestemming. De begeleider reist gratis, de houder van de OV-begeleiderskaart reist altijd als OV-reiziger tegen het OV-reizigerstarief. Hetzelfde geldt ook voor een reiziger met een Valleihopperpas. De speciale rechten die deze Pashouder heeft gekregen van de gemeente (de provincie Utrecht heeft geen rol in deze) komen met deze keuze voor deze ritten te vervallen. De OV-begeleiderskaart dient door het Callcenter geregistreerd te worden bij de klantgegevens in Mybility. De rit van de begeleider is niet declarabel.

#### **1.4.5 Hulphonden en kleine huisdieren**

Een hulphond is een hond die de reiziger hulp biedt vanwege zijn/haar beperking. Hulphonden zoals Soho-, en blindengeleidehonden, als zodanig herkenbaar, kunnen gratis meereizen met een betalende reiziger. De Opdrachtnemer brengt de Opdrachtgever hier geen kosten voor in rekening. Andere kleine huisdieren mogen alleen mee als zij in een tas of kooi op schoot vervoerd worden. Dit is ook gratis. De ritten van hulphonden en kleine huisdieren zijn niet declarabel.

#### **1.4.6 Hulpmiddelen en bagage**

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

Het meenemen van hulpmiddelen is gratis.

Als de reiziger in de rolstoel reist, kan hij geen scootmobiel meenemen. Als de reiziger met een scootmobiel reist, kan hij geen rolstoel meenemen.

De volgende hulpmiddelen zijn toegestaan:

- (duw)rolstoel
- (elektrische) driewieler, mits veilig vast te zetten in het voertuig
- (elektrische) vastframe-handbike, mits veilig vast te zetten in het voertuig
- elektrische rolstoel
- opvouwbare rolstoel
- rollator
- scootmobiel
- (elektrische) loopfiets, mits veilig vast te zetten in het voertuig

Deze volgende hulpmiddelen mogen onder andere niet mee met Valleihopper:

- fiets
- rolstoelmotor (bijv. een Speedy)
- ligbedden

Handbagage mag gratis mee. Het is toegestaan om verder één stuk grote bagage mee te nemen van maximaal 23kg (bijvoorbeeld koffer, weekendtas, boodschappentas, opvouwbare kinderwagen), mits dit bij de ritreservering door de reiziger is aangemeld en dit niet hinderlijk is voor andere passagiers en chauffeur. Ook is het meenemen van een extra rolstoel om bijvoorbeeld te sporten toegestaan. De Callcentermedewerker vraagt actief bij het reserveren van de rit naar deze uitrusting. De reiziger dient deze aan te melden bij de ritreservering.

#### **1.4.7 Extra rechten (opties) bij vervoer**

De gemeente kan aan de Pashouder extra rechten geven voor wat betreft het vervoer(middel). De gemeente bepaalt welke extra rechten in de eigen gemeente verstrekt mogen worden. Dat kan dus verschillend zijn per gemeente. De extra rechten, die van invloed zijn op de prijsbepaling naar opdrachtgever, die bij VAV Valleihopper bestaan zijn altijd vervoer per personenauto

- altijd vervoer per bus
- altijd individueel vervoer
- altijd voorin zitten
- gezinstaxi
- kamer-tot-kamer vervoer

#### **1.4.8 Kinderen**

De volgende regeling is van toepassing:

- a. Kinderen jonger dan 12 jaar mogen niet zonder begeleiding reizen met het vraagafhankelijke vervoer van Valleihopper.
- b. Kinderen tot en met 3 jaar, mits begeleid door een betalende passagier van 18 jaar of ouder, betalen geen reizigersbijdrage, voor zover zij niet behoren tot een door de Opdrachtgever aangegeven doelgroep. Deze ritten zijn niet declarabel. Per betalende reiziger 18 jaar en ouder geldt een maximum van 2 kinderen.
- c. Gemeenten geven aan kinderen, jonger dan 12 jaar met een Wmo-pas, een indicatie voor Verplichte/medische begeleiding. De ritten van deze kinderen zijn wel declarabel; die van de begeleider niet.

De ouders en/of verzorgers van kinderen zijn er zelf verantwoordelijk voor dat het vervoer plaatsvindt in een wettelijk goedgekeurd kinderzitje, dan wel met andere voorzieningen die wettelijk zijn voorgeschreven.

## **1.5 Data-uitwisseling**

In de procesbeschrijving (Bijlage 3) wordt uitgebreid ingegaan op de data-uitwisseling tussen partijen die bij VAV Valleihopper zijn betrokken. In onderstaande paragrafen worden details nader beschreven. Na gunning wordt het dataprotocol na overleg met de Vervoerder en het Callcenter door de Opdrachtgever vastgesteld.

### **1.5.1 ICT-omgeving**

De ICT-omgeving van Opdrachtnemer dient over voldoende capaciteit te beschikken om aan de eisen van dit PvE te voldoen. Opdrachtnemer dient maatregelen te treffen om uitval te voorkomen. Dit zowel vanwege hard- of softwareproblemen, als vanwege andere onvoorziene omstandigheden (bijvoorbeeld stroomstoringen, uitval verbindingen).

### **1.5.2 Zendprotocol**

De data-aanlevering tussen de Vervoerders en het Callcenter dient plaats te vinden op basis van XML (eXtensible Markup Language) via XSS (CrBarneveld side scripting). Alle data van iedere rit dienen realtime door de Vervoerders aan het Callcenter en van Callcenter naar Vervoerder te worden aangeleverd en mogen na verzending/afsluiting van de rit niet meer aangepast worden. De data dienen uitgewisseld te worden via een beveiligde verbinding, dit betreft de boekingsinformatie en de statusmeldingen. Na gunning dient het Callcenter een zendprotocol op te stellen en voor te leggen aan de Opdrachtgever. Dit zendprotocol voorziet in het, via internet, uitwisselen van ritgegevens tussen Callcenter en Vervoerders. Kleine aanpassingen in het protocol komen voor rekening van het Callcenter. Als het gaat om wijzigingen waarbij van het Callcenter wordt gevraagd om door te ontwikkelen, treden Opdrachtgever en Callcenter in overleg over de kosten.

### **1.5.3 Dataprotocol**

De data moet realtime beschikbaar worden gesteld aan opdrachtgever via aanlevering middels een dataprotocol. In het dataprotocol is tevens weergegeven welke gegevens aangeleverd moeten worden door het Callcenter en door de Vervoerder en welke velden door de Opdrachtgever worden gevuld. Het dataprotocol wordt na gunning definitief vastgesteld. Bij dit PvE is het huidige dataprotocol opgenomen (zie Bijlage 14). Hierin wordt per veld beschreven wat Opdrachtnemer(s) aan informatie dient aan te leveren bij de Opdrachtgever. Het Callcenter kent aan elke rit een uniek nummer toe en stuurt dit mee naar de Vervoerder. Het staat Opdrachtgever vrij om aanvullingen c.q. wijzigingen aan te brengen in het dataprotocol. Het Callcenter en de Vervoerder zijn verplicht hieraan mee te werken. Opdrachtgever en Callcenter/Vervoerder treden in overleg over o.a. de implementatie hiervan. Aanpassingen/uitbreidingen dienen binnen 1 maand na opdracht van de Opdrachtgever te zijn geoperationaliseerd.

### **1.5.4 Informatiestandaard**

Er zijn meerdere ontwikkeltrajecten gaande om te voorzien in MaaS concepten, om ketenreizen beter mogelijk te maken en om reizen en reisadviezen af te stemmen op een specifiek reizigersprofiel. Wanneer in het kader hiervan een gedragen set van afspraken betreffende berichtenverkeer en koppelvlakken ontstaat, is de Opdrachtnemer verplicht mee te werken om op verzoek van de Opdrachtgever over te gaan tot invoering daarvan. Als het gaat om wijzigingen waarbij van Opdrachtnemer wordt gevraagd om door te ontwikkelen, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg over de kosten. Kleine aanpassingen komen voor rekening van Opdrachtnemer.

### **1.5.5 Ritgegevens**

Het Callcenter dient alle informatie aan de Vervoerder door te sturen die benodigd is voor de Vervoerder om een rit op een correcte wijze uit voeren. De ritgegevens worden ook aan de Opdrachtgever, o.a. ten behoeve van het klachtenmeldpunt en MARAP (Management-rapportage), beschikbaar gesteld. Deze informatie is onder meer nodig om te weten welke reiziger welke rit heeft gemaakt of geboekt. De wijze van beschikbaar stellen wordt in de

implementatieperiode in overleg met Opdrachtgever, Vervoerder en Callcenter nader bepaald.

### **1.5.6 Gps-toelevering**

Alle gevraagde gps-gegevens moeten aangeleverd worden volgens het Wgs84 decimale graden stelsel. Daarbij moet altijd de Latitude (6 cijfers achter de punt) en de Longitude (6 cijfers achter de punt) worden weergegeven. Er mag geen gebruik gemaakt worden van de komma in plaats van de punt.

- De Latitude (noorderbreedte) moet liggen tussen 50.000000 en 54.000000;
- De Longitude (oosterlengte) moet liggen tussen 3.000000 en 8.000000.

Voorbeeld: decimale breedtegraad (lat) en lengtegraad (long) Raadhuisplein 2, 3771 ER Barneveld: 52.139874 en 5.586577.

Opmerking: Indien Opdrachtnemer gebruikt maakt van een andere gps-weergave, moet de Opdrachtnemer zelf zorg dragen voor een correcte omrekening naar Wgs84 en voor de juiste aanlevering zoals hierboven omschreven. De Opdrachtgever houdt hierbij geen rekening met foutmarges. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om zelf op locatie de juiste gps-positie vast te stellen.

### **1.5.7 Statusmeldingen**

De Vervoerders leveren de uitvoeringsgegevens, via zogenaamde statusmeldingen, realtime vanuit de voertuigen aan het Callcenter en aan de Opdrachtgever. Het Callcenter moet deze gegevens in het geautomatiseerd systeem kunnen verwerken en relevante gegevens beschikbaar stellen aan zijn/haar Callcentermedewerkers.

In Bijlage 14b zijn de te gebruiken statusmeldingen weergegeven. De statusmeldingen zijn omschreven, waarbij ook wordt vermeld met welke gegevens de statusmeldingen gegenereerd moeten worden. Alle meldingen dienen op moment van gebruik realtime aan het Callcenter aangeleverd te worden. Het is toegestaan de data via de centrale van de Vervoerder aan het Callcenter te verstrekken. De doorlooptijd in de centrales mag maximaal vijf seconden bedragen. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om tijdens de implementatieperiode en gedurende het contract statusmeldingen te herzien, aan te vullen of te schrappen.

Het Callcenter mag bij een aantal statusmeldingen geen overschrijvingen van de Vervoerder accepteren. Dat wil zeggen dat een éénmaal aangeleverde melding, niet nog een keer door de Vervoerder gestuurd mag worden. Indien een Vervoerder op deze melding toch een nieuwe status levert, dan moet het Callcenter deze weigeren. Het gaat om de volgende statusmeldingen uit Bijlage 14b: '8 reiziger ingestapt', '9 reiziger uitgestapt', '10 loosmelding' en '12 geannuleerd door Vervoerder'. Alleen als statusmelding '11 loosmelding ongedaan maken' gebruikt is na een loosmelding, dan mogen bij die rit de gegevens alsnog aangeleverd worden.

Het Callcenter dient alle verzamelde rit data, van iedere individuele rit, realtime vast te leggen nadat de Vervoerder de volgende statusmeldingen realtime aan het Callcenter heeft doorgestuurd: '1 ontvangstbevestiging rit', '2 rit niet geaccepteerd', '3 ontvangstbevestiging wijziging', '8 reiziger ingestapt', '9 reiziger uitgestapt', '10 loosmelding' en '12 geannuleerd door Vervoerder'. Het Callcenter moet ook het tijdstip van binnenkomst van de statusmelding vastleggen.

### **1.5.8 Datatoelevering**

In verband met de door de Opdrachtgever geëiste data en ten behoeve van analyse en controle van deze data, dient Opdrachtnemer alle gegenereerde data te verzamelen, te registreren en vast te leggen in een database. De gegenereerde data dienen zoals beschreven in deze PvE aan de Opdrachtgever beschikbaar te worden gesteld.

De data dienen realtime volgens het dataprotocol (via internet) door Opdrachtnemer kosteloos aan de Opdrachtgever te worden aangeleverd (zie ook paragraaf 1.5.3 en Bijlage 14).

De Opdrachtgever gaat ervan uit dat alle regulier voor VAV Valleihopper in te zetten voertuigen beschikken over data-apparatuur. Alle ritten dienen dan ook aangeleverd te worden met geautomatiseerd gelogde in- en uitstaptijden, gps-posities, statusmeldingen enz. De Opdrachtgever realiseert zich dat er incidenteel sprake kan zijn van niet functionerende data-apparatuur of problemen in de verzending. De Opdrachtgever accepteert maximaal 5% niet-dataritten. Een niet-datarit is een rit waar geen of onvolledige geautomatiseerd gelogde gegevens van beschikbaar zijn. Een dergelijke rit moet verantwoord kunnen worden via (elektronische) rittenstaten. Van een rit moeten minimaal de geautomatiseerd gelogde in- en uitstaptijd met de bijbehorende gps-posities en statusmeldingen aanwezig zijn om als datarit beschouwd te worden.

Niet-dataritten die buiten de 5% toegestane niet-dataritten vallen, worden niet vergoed.

## **1.6 Communicatie Callcenter-Vervoerder**

### **1.6.1 Toedeling ritten**

Bij de toedeling van ritten aan de Vervoerder van VAV Valleihopper dient het Callcenter rekening te houden met de volgende eisen:

- a. De toedeling van de ritten vindt, op basis van postcodes, geautomatiseerd plaats. Zodra de rit is aangenomen, dient de ritoverdracht naar de Vervoerder realtime gerealiseerd te worden. De Vervoerder dient de ontvangst van de rit met een statusmelding direct te bevestigen.
- b. Tijdens de implementatie dienen de Vervoerder en het Callcenter de werking van de gegevensuitwisseling te testen. Uiterlijk **01-11-2024** moeten de systemen operationeel zijn.
- c. Na gunning treden Opdrachtgever, Vervoerder(s) en Callcenter met elkaar in overleg om verdere afspraken te maken over het digitaal platform dat door het Callcenter beschikbaar moet worden gesteld. Dit platform moet het mogelijk maken dat Vervoerders op een eenvoudige en dynamische wijze met elkaar ritten kunnen uitwisselen om de efficiëntie en de kwaliteit van de dienstverlening te vergroten. Het digitale platform dient bij de start van de overeenkomst volledig operationeel te zijn. Het systeem dient gebruiksvriendelijk te zijn en inzichtelijk te maken waar rituitwisseling wenselijk en mogelijk is. De Opdrachtgever kan hier steekproefsgewijs op controleren.

### **1.6.2 Specialistische afdeling Callcenter**

Opdrachtgever acht het niet wenselijk dat alle telefonisten individueel contact kunnen zoeken met de centrale van de Vervoerder. Daarom moet het Callcenter een specialistische afdeling inrichten die in voorkomende gevallen en bij calamiteiten direct contact kan opnemen met de centrale van de Vervoerder. Vervoerder en Callcenter moeten op deze wijze onvolkomenheden en calamiteiten in de uitvoering van VAV Valleihopper snel en goed oplossen. Ook als de door de Vervoerder teruggekoppelde statusmeldingen niet voldoende informatie bieden aan de telefonist om de individuele reiziger een antwoord te kunnen geven, dient er contact te zijn tussen deze afdeling en de Vervoerder, zodat een antwoord kan worden verstrekt aan de reiziger. Voor de Vervoerders is deze afdeling van het Callcenter eveneens het eerste contact in geval van vragen over de uitvoering.

### **1.6.3 Uitwisseling informatie reiziger naar Vervoerder**

In principe vindt de communicatie met de reiziger plaats via het Callcenter. Als een reiziger belt naar het Callcenter over een actuele rituitvoering, raadpleegt het Callcenter de statusmeldingen in het registratiesysteem en informeert de reiziger over de ritstatus. Als deze statusmelding(en) niet in overeenstemming is/zijn met de beleving van de reiziger, neemt het Callcenter contact op met de centrale van de Vervoerder om dit te verifiëren. Afhankelijk van omstandigheden en situatie, dit ter beoordeling van de specialistische afdeling van het Callcenter (zie par. 1.6.2) wordt de reiziger doorverbonden met de Vervoerder en rechtstreeks te woord gestaan door de Vervoerder. Het Callcenter zorgt ervoor dat er zekerheid is dat de reiziger door de Vervoerder te woord gestaan wordt. In dat geval wordt "warm" doorverbonden. Het direct doorverbinden van reiziger met Vervoerder is een

uiterste oplossing. Het Callcenter dient hierbij een zeer terughoudende houding aan te nemen.

Wanneer de reiziger zich meldt en de rit blijkt loos gemeld, wordt door het Callcenter aan de reiziger aangeboden om direct een nieuwe rit te boeken. Een nieuwe rit moet worden ingeboekt op 30 minuten tenzij in overleg met reiziger een later tijdstip wordt afgesproken. Daarbij gelden nog steeds de margetijden van 15 minuten voor tot 15 minuten na de opgegeven vertrektijd.

#### **1.6.4 Fouten in de opties**

Wanneer de Vervoerder komt voorrijden met een verkeerd voertuig omdat hulpmiddelen door Opdrachtgever niet goed geregistreerd zijn in het pashoudersysteem van Mybility of bij de ritgegevens, meldt de Vervoerder dit aan het Callcenter. Het Callcenter boekt een nieuwe rit met de juiste gegevens op 30 minuten. Van de vervoerder wordt verwacht dat deze vervolgens zo snel als mogelijk, maar in ieder geval binnen 45 minuten een passend voertuig laat voorrijden (zie paragraaf 1.6.5). Het Callcenter gaat na of aanpassing vereist is en past eventuele andere reeds geboekte ritten aan. Het Callcenter dient deze aanpassing, indien van toepassing, direct aan de Opdrachtgever te melden om fouten in de toekomst te voorkomen.

#### **1.6.5 Fouten veroorzaakt door het Callcenter resp. door de Vervoerder**

Structurele fouten worden door de Vervoerder gemeld aan het Callcenter en vice versa en in kopie gestuurd aan de Opdrachtgever. (Voorbeeld Callcenter: steeds een tijd boeken buiten de openingstijden of een andere tijd dan door reiziger aangegeven; voorbeeld Vervoerder: steeds een loosmelding door op de verkeerde plek te wachten). Partijen dienen bij structurele fouten zo snel mogelijk een oplossing aan te dragen om onnodige loosmeldingen te voorkomen en de reiziger hier geen hinder (meer) van te laten hebben.

Wanneer de reiziger structureel een hulpmiddel gebruikt dat niet geregistreerd staat, mag het Callcenter dit tijdelijk aanpassen in reeds geboekte ritten om de dienstverlening niet te frustreren. Het Callcenter geeft de benodigde informatie direct door aan Opdrachtgever zodat deze de informatie kan laten corrigeren in het passenbestand.

Het Callcenter en de Vervoerders hebben hier een inspanningsverplichting. Er is een wederzijds belang om het aantal fouten zo klein mogelijk te laten zijn. Kosten die door fouten ontstaan, zijn voor eigen risico. Het Callcenter en de Vervoerders kunnen geen kosten declareren ten aanzien van fouten bij elkaar noch bij de Opdrachtgever.

Structurele fouten worden in overleg met de Opdrachtgever geanalyseerd en besproken. Eventueel genomen besluiten ter verbetering van het product en ter voorkoming van fouten dienen direct uitgevoerd te worden door het Callcenter en de Vervoerder.

#### **1.6.6 Calamiteiten**

Vervoer met Valleihopper moet verantwoord plaatsvinden. Als door calamiteiten de uitvoering van VAV Valleihopper hinder ondervindt, bijvoorbeeld door winterse omstandigheden, treedt Vervoerder in overleg met Opdrachtgever. Opdrachtgever besluit op basis van dat overleg en op basis van het Calamiteitenprotocol op dat moment of en hoe de uitvoering van VAV Valleihopper wordt voortgezet en informeert het Callcenter hoe te handelen. Als de rituitvoering door omstandigheden en na overleg met de Opdrachtgever niet meer plaats kan vinden, heeft het Callcenter de plicht om telefonisch (als een telefoonnummer beschikbaar is) contact te zoeken met de reiziger en mee te delen dat hij of zij niet meer kan worden opgehaald.

Het volledig of gedeeltelijk stopzetten van het vervoer geldt in eerste aanleg voor de drie vervoerspercelen. In uitzonderlijke situaties en alleen na overleg met Opdrachtgever kan hiervan worden afgeweken en kan een gehele of gedeeltelijke aannameslop gerealiseerd worden. Een contractpartij kan niet op eigen gelegenheid deze beslissing nemen.

Opdrachtgever informeert de gemeenten zodat deze eventuele reizigers die naar hen bellen, te woord kunnen staan.

Per situatie treedt Opdrachtgever met de contractpartij in overleg om elkaars standpunten aan te horen. Afhankelijk van de ernst en de duur van de calamiteit beslist de Opdrachtgever of het een uitzonderingssituatie betreft waarbij de marges rondom stiptheid en omrijden

worden verbreed. Wanneer door externe factoren geen data aangeleverd kan worden, treden Opdrachtgever en contractpartijen met elkaar in overleg.

Incidenten tijdens het vervoer, zoals ongelukken met letsel, moet de Opdrachtnemer zo snel als mogelijk doch binnen twee uur na het incident melden bij Opdrachtgever, het Callcenter en wanneer het een Pashouder betreft, ook de aangewezen toezichthouder (zie Bijlage 23 Calamiteitenprotocol Valleihopper).

Tijdens de implementatieperiode stellen Vervoerder en Callcenter onder leiding van de Opdrachtgever het Calamiteitenprotocol vast. Hierin wordt opgenomen:

- a. Dat de uitvoering van VAV Valleihopper altijd verantwoord plaats moet vinden.
- b. Onder welke omstandigheden en voor welke periode de uitvoering van VAV Valleihopper wordt verminderd of stopgezet.
- c. Welke besluiten worden genomen.
- d. Welke personen binnen de organisatie mandaat hebben om beslissingen te nemen.
- e. Hoe en wanneer deze personen bereikbaar zullen zijn.
- f. Hoe en door wie reizigers worden geïnformeerd.

## **1.7 Communicatie en Klachtenprocedure**

### **1.7.1 Overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer**

Opdrachtgever voert over alle zaken betreffende VAV Valleihopper één keer per kwartaal overleg met Opdrachtnemer dan wel zoveel vaker of minder vaak als gewenst. Opdrachtnemer heeft te allen tijde het recht om op eigen initiatief in overleg te treden.

### **1.7.2 Promotie**

De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor alle promotie-uitingen van VAV Valleihopper. Opdrachtnemer is verplicht aan deze activiteiten mee te werken in alle redelijkheid en billijkheid. De naam Valleihopper, de website, het logo, de telefoonnummers enz. blijven eigendom van de Opdrachtgever. Zelfstandige promotieacties van Opdrachtnemer mogen pas na overleg met en na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever plaatsvinden.

### **1.7.3 Verwachtingenmanagement**

Als onderdeel van het verwachtingenmanagement valt de communicatie tussen de Opdrachtgever en de reiziger geheel onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever. Hieronder vallen o.a.:

- a. Het verzorgen van regionale informatiebijeenkomsten.
- b. De productie en verstrekking van de gebruiksfolder.
- c. De verwerking van pasaanvragen.
- d. De uitgifte van nieuwsbrieven.
- e. Het overleg met de belangenorganisaties.

Het doel van het verwachtingenmanagement is dat de reiziger op de hoogte blijft van de werking van het vervoerssysteem, de systeemkenmerken en de spelregels.

### **1.7.4 Klachtenprocedure**

De Opdrachtnemer volgt de klachtenprocedure (Bijlage 22) en houdt zich aan de daarin gestelde termijnen van behandeling.

Klachten over de uitvoering van onderhavige opdracht worden gemeld bij een door de Opdrachtgever ingesteld klachtenmeldpunt dat alle klachten via een webapplicatie doorstuurt naar de Opdrachtnemer. De reiziger kan klachten melden bij dit meldpunt via telefoon, per brief/e-mail, klanthereactiekaart of via de website. De kosten hiervoor zijn voor rekening van de Opdrachtgever.

De Opdrachtgever maakt gebruik van een online klachtverwerkingssysteem waarbij de Opdrachtnemer zijn afhandeling rechtstreeks in het systeem kan invoeren, kan bijvoegen of kan uploaden. De Opdrachtnemer dient hieraan kosteloos zijn medewerking te verlenen. De

Opdrachtgever stelt in dat geval een internetapplicatie ter beschikking inclusief twee users per Opdrachtnemer. Wanneer de Opdrachtnemer i.v.m. de eigen bedrijfsvoering maatwerk of koppeling wil realiseren zijn die kosten voor eigen rekening.

### **1.7.5 Reizigersplatform**

De reizigers van VAV Valleihopper worden vertegenwoordigd in het Reizigerspanel. De OV-vangnet reizigers worden vertegenwoordigd door het ROCOV Utrecht. De Opdrachtgever kan deze partijen vragen om informatie over de ervaringen van de reizigers van VAV Valleihopper of advies zodat de aldaar verzamelde informatie gebruikt kan worden om de dienstverlening van de Vervoerder en/of Callcenter, binnen de systeemkenmerken, aan te passen of te verbeteren. Een en ander heeft betrekking op het vervoer en op het Callcenter. Opdrachtgever onderhoudt contacten met het Reizigerspanel en organiseert en faciliteert desgewenst periodieke overleggen. De Opdrachtgever is hierbij altijd aanwezig. De Opdrachtnemer kan hiervoor periodiek worden uitgenodigd. Opdrachtnemer dient open te staan voor werkbezoeken van het Reizigerspanel. De provincie Utrecht onderhoudt de contacten met het ROCOV.

### **1.7.6 Reizigerstevredenheid**

Partijen dienen mee te werken aan een jaarlijks te houden algemeen onderzoek (klanttevredenheidsonderzoek) onder reizigers met betrekking tot het Callcenter, de uitvoering van het vervoer en de door de reiziger ervaren kwaliteit. Gedurende het contract met Callcenter en Vervoerders kan Opdrachtgever besluiten om de klanttevredenheidsonderzoeken op een andere manier te laten uitvoeren.

## **1.8 Social Return on Investment**

Opdrachtgever is van mening dat, vanwege de huidige situatie op de arbeidsmarkt, een inspanningsverplichting van 5% niet reëel is. De Opdrachtnemer(s) wordt uitgedaagd om een voorstel in te dienen hoe zij hiermee om wil gaan. Dit wordt meegenomen als onderdeel van de gunningscriteria. Het in te dienen voorstel moet SMART worden omschreven en uitvoerbaar zijn voor de betreffende partijen.

Opdrachtnemer(s) moet hiervoor minimaal 2% van de opdrachtwaarde inzetten, conform de bouwsteen werkwijze. Hierdoor hoeft SROI niet alleen in de uitvoering van het vervoer te worden bereikt, maar kan dat ook door de ondersteuning van de in SROI toegestane maatschappelijke doelen. Hiervoor wordt de Opdrachtnemer in contact gebracht met het een door de Opdrachtgever aangewezen contactpunt/organisatie die namens de gemeenten zorg draagt voor de coördinatie van de uitvoering van Social Return verplichtingen.

Opdrachtgever werkt hierin volgens de werkwijze van de gemeente Barneveld en via deze gemeente worden de afspraken ingebracht in Wizzr. Zie voor verdere toelichting Bijlage 15 en de Aanbestedingsleidraad paragraaf 7.4.5).

### **1.8.1 Beoogde effecten van Social Return**

- a. Creëren van werkgelegenheid voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
- b. Verbeteren van de (regionale) leefbaarheid.
- c. Bevorderen en versterken van de strategische samenwerking tussen overheden, regionale werkgevers en opleidingsbedrijven.
- d. Lastenverlichting op het uitkeringsbestand en de re-integratiemiddelen.

Tijdens de start van de implementatie van de nieuwe overeenkomst moet Opdrachtnemer een 'SROI plan' gereed hebben van maximaal 2 pagina's A4. Dit 'SROI plan' geldt als startpunt tijdens het gesprek tussen opdrachtgever en opdrachtnemer over de invulling van de Social return verplichting.

## 1.9 Financiële zaken

### 1.9.1 Btw

Alle bedragen in deze Aanbestedingsleidraad en PvE zijn exclusief Btw, met uitzondering van de Reizigersbijdrage (deze is inclusief Btw).

### 1.9.2 Vaststellen reizigerstarieven en betalingsmogelijkheid

De reizigersbijdrage wordt berekend aan de hand van het aantal kilometers van het adres van herkomst tot het adres van bestemming plus een vast instaptarief. Hierbij wordt uitgegaan van de kortste route over de weg. Als voor de kortste route gebruik kan worden gemaakt van een veerpont, rekening houdend met de openingstijden ervan, wordt hiervan uitgegaan.

Het aantal rechtstreekse kilometers van het adres van herkomst tot bestemming wordt vermenigvuldigd met het juiste tarief om de reizigersbijdrage te bepalen. Dit wordt aangevuld met een opstaptarief.

Ten aanzien van het vaststellen van reizigerstarieven en betalingsmogelijkheden geldt:

- a. Het Callcenter dient bij de ritaanmelding door de reiziger aan te geven wat de reizigersbijdrage voor de aangemelde rit gaat bedragen. Indien een kilometerbudget van toepassing is, dient tevens gemeld te worden wat het nog resterende aantal kilometers is dat een reiziger mag reizen tegen het gereduceerde tarief.
- b. De tarieven voor de reizigers bestaan uit een vast opstaptarief plus een tarief per kilometer.
- c. VAV Valleihopper is gebaseerd op een systeem van ritkilometers op basis van postcode en huisnummer. Het aantal te bereizen kilometers wordt bepaald via de kortste route (zie paragraaf 1.3.12).
- d. Het Callcenter geeft de te innen reizigersbijdrage via datacommunicatie door aan de Vervoerder.
- e. Het Callcenter dient bij de ritreservering door te geven aan de Vervoerder, op welke wijze de Vervoerder de reizigersbijdrage dient te innen (automatische incasso of in het voertuig):
  - o Pashouders kunnen per automatische incasso, contant, met pin en/of contactloos te betalen
  - o OV-vangnet reizigers betalen contant of met pin/contactloos in het voertuig
  - o ook nieuwe en dan gangbare betalingsmogelijkheden moeten in de toekomst mogelijk zijn.
- f. Pashouders die per automatische incasso betalen, hebben hiervoor bij de huidige Vervoerder een SEPA-machtiging afgegeven. Deze Pashouders ontvangen tijdens de implementatieperiode een brief/wijzigingsformulier van de Vervoerder via Mybility verzonden; om de automatische incasso met ingang van de start van onderhavige overeenkomst om te zetten naar de nieuwe Vervoerder. De Vervoerder dient ervoor te zorgen dat gedurende de implementatieperiode deze SEPA-machtigingen daadwerkelijk worden omgezet zodat de reiziger met ingang van het nieuwe contract via automatische incasso kan betalen.
- g. Nieuwe reizigers die per automatische incasso willen betalen, ontvangen bij de toezending van de pas direct een aanvraagformulier voor de automatische incasso uitgezonderd OV-vangnet reizigers.
- h. Wanneer een bijdrage niet geïncasseerd kan worden, heeft de Vervoerder de mogelijkheid om de betaalwijze om te zetten van automatische incasso naar contant betalen. De reiziger dient dan bij volgende ritten contant te betalen totdat de openstaande bijdrage voldaan is. Over de communicatie hierover tussen Vervoerder en Opdrachtgever worden na definitieve gunning nadere afspraken gemaakt. De Vervoerder informeert de reiziger hierover.
- i. Er kunnen geen rechten ontleend worden aan de mate waarin automatische incasso wordt toegepast/gestimuleerd als betaalvorm. De Vervoerder dient in alle gevallen alle genoemde betaalmogelijkheden te accepteren.

### 1.9.3 Hoogte reizigersbijdrage

Gemeenten stellen de hoogte van de reizigersbijdragen vast voor de Wmo-pashouders. De reizigersbijdragen voor de reizigers bestaan uit een vast instaptarief plus een tarief per kilometer (zie Bijlage 6).

Het ROCOV adviseert de provincie over de OV-tarieven. De provincie Utrecht stelt de hoogte van de reizigersbijdrage vast voor OV-vangnet reizigers (zie Bijlage 6). Het Callcenter en de Vervoerder worden op de hoogte gesteld van de reizigersbijdrage en dienen deze tarieven met in achtneming van minimaal één maand verwerkingstermijn op de gewenste ingangsdatum in hun systemen te verwerken en te innen bij de reizigers. In Bijlage 6: Doelgroepen en tarieven, is een overzicht opgenomen van de reizigersbijdrage per reizigersgroep. Het Callcenter stelt de reizigersbijdrage vast bij de ritreservering voor de betreffende rit en geeft deze door aan de Vervoerder.

De Opdrachtgever houdt de mogelijkheid open om te werken met tariefdifferentiatie. Dit houdt bijvoorbeeld in dat de hoogte van de reizigersbijdrage wordt bepaald op basis van het tijdstip waarop de reiziger reist of dat een reiziger een hogere reizigersbijdrage betaalt als er een parallelle busverbinding beschikbaar is (zie paragraaf 1.6c van de Aanbestedingsleidraad).

### 1.9.4 Accountantsverklaring

Partijen zijn verplicht jaarlijks, uiterlijk twee maanden na het einde van een kalenderjaar, een accountantsverklaring af te laten geven door een registeraccountant op de juistheid van de facturen en de geleverde data en/of managementinformatie en een verklaring van de sluitende administratie en de daaruit voortvloeiende facturen. De kosten hiervan zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Tijdens de implementatieperiode zullen hierover nadere afspraken worden gemaakt.

De controle dient specifiek betrekking te hebben op de jaaromzet in het kader van VAV Valleihopper. Geconstateerde tekortkomingen die structureel van aard zijn, dienen in de verklaring vermeld te worden. Opdrachtnemer moet deze tekortkomingen oplossen. Met nadruk wordt gesteld dat hierbij de boeteregeling toegepast kan worden.

Bij de uitvoering van de controle dient de accountant ten behoeve van het verstrekken van een controleverklaring vast te stellen dat:

- a. De gegevens volgens de jaarrapportage en maanddeclaraties zijn geregistreerd in de administratie van Opdrachtnemer en op elkaar aansluiten.
- b. De maandelijks verstrekte gegevens in schriftelijke en digitale vorm zijn geregistreerd in de administratie van Opdrachtnemer en voor wat betreft de gegevens overeenkomstig de jaarrapportage en maanddeclaraties onderling op elkaar aansluiten.
- c. De geleverde prestaties worden verantwoord in de periode waarin ze zijn uitgevoerd (juiste afgrenzing).
- d. De jaarrapportage, declaraties, berekening bonusmalus en managementinformatie zijn opgesteld conform de daartoe overeengekomen formats.
- e. De administratieve organisatie en interne controle alsmede de administratie zodanig zijn ingericht dat alle van belang zijnde vastleggingen (registraties) en bewijsstukken ten behoeve van het uitvoerings- en controleproces zichtbaar en controleerbaar zijn vastgelegd.
- f. Dat Opdrachtnemer volgens de afgesproken parameters reisadviezen verstrekt en logt.
- g. Dat gefactureerde omzet betrekking heeft op het contract t.a.v. VAV Valleihopper vervoer (juiste afgrenzing tussen de diverse contracten welke Opdrachtnemer heeft gesloten).
- h. De ritkilometers correct bepaald zijn.
- i. Het vervoergebied correct bepaald is.
- j. De directe reistijd correct bepaald is;.
- k. De maximale reisafstand correct is bepaald en op de juiste wijze is toegepast.
- l. Het bereiken van Puntbestemmingen begrensd is tot de juiste reizigers.
- m. De reizigersbijdrages correct berekend zijn.

- n. De reizigersgegevens en mutaties zoals aangeleverd door de gemeenten correct verwerkt zijn in het reizigersregistratiesysteem;

### 1.10 Gegevensbescherming

Ten aanzien van de gegevensbescherming geldt dat:

- a. Bij de uitvoering van de opdracht de bepalingen de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in acht worden genomen. Opdrachtnemer hanteert hiertoe een Privacyreglement dat voldoet aan deze wet en overlegt dit reglement op verzoek aan de Opdrachtgever.
- b. De Opdrachtnemer moet ISO27001-gecertificeerd (of soortgelijke certificering) zijn om daarmee aan te tonen dat de informatiebeveiliging in orde is. Dit door middel van het aanleveren van een geldig ISO27001-certificaat en bijbehorende Verklaring van Toepasselijkheid. Mocht het certificaat gedurende de looptijd van de overeenkomst verlopen (een certificaat is 3 jaar geldig) moet opdrachtnemer een nieuwe audit laten uitvoeren om een nieuwe certificering te verkrijgen. Het nieuwe certificaat moet worden gedeeld met Opdrachtgever. Opdrachtgever weet dat nog niet alle potentiële Opdrachtnemer(s) over dit certificaat beschikken. Opdrachtgever verwacht dat de winnende Opdrachtnemer(s) in dat geval binnen 1 jaar na ingangsdatum van de raamovereenkomst beschikt over deze certificering. Bij het ontbreken van de ISO27001 certificering bij de ingangsdatum van de raamovereenkomst moet in elk geval een audit uitgevoerd worden, die Opdrachtgever hetzelfde bewijs van beveiliging oplevert totdat de ISO27001 certificering is behaald. De kosten voor certificering en een eventuele audit zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- c. Overdracht van persoonsgegevens tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer moet digitaal kunnen plaatsvinden en aanlevering moet kunnen geschieden op een beveiligde manier, die van tevoren duidelijk wordt afgesproken/vastgelegd.
- d. De door de Opdrachtgever aangeleverde informatie uitsluitend gebruikt zal mogen worden voor de uitvoering van de opdracht.
- e. Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer indien nodig een Verwerkersovereenkomst zal worden afgesloten gebaseerd op de meest actuele versie van de Standaard verwerkersovereenkomst van de VNG (Bijlage 11 Concept Verwerkersovereenkomst).
- f. De Opdrachtnemer zich maximaal dient in te zetten om te voorkomen dat persoonsgegevens onbedoeld worden gedeeld met derden (=gelekt).

### 1.11 Sancties bij niet naleven afspraken

Als de uitvoering van de opdracht naar het oordeel van de Opdrachtgever niet volgens de gemaakte afspraken van kwaliteit, tijd en/of geld verloopt (bijvoorbeeld geen belservice uitvoert, reiziger niet begeleidt van en naar het voertuig, herhaaldelijk ongewenst gedrag enz.) en er geen sprake is van overmacht, zal hij (i) deze tekortkoming in zijn perceeldossier vastleggen, (ii) opdrachtnemer binnen een redelijke termijn over deze tekortkoming informeren en (iii) opdrachtnemer – indien nodig – in gebreke stellen. Ingeval Opdrachtnemer 2 maanden achtereen onder de norm (gemiddeld per maand) presteert, ontvangt de Opdrachtnemer de opdracht tot het opstellen van een verbeterplan, waarin opdrachtnemer schriftelijk uit de doeken dient te doen op welke wijze opdrachtnemer zal zorgdragen voor herstel van de tekortkoming (indien nakoming niet blijvend onmogelijk is) en welke maatregelen opdrachtnemer zal treffen om het risico op herhaling te elimineren/minimaliseren. Dit verbeterplan dient zo spoedig mogelijk door opdrachtnemer aan opdrachtgever te worden overhandigd en wel uiterlijk binnen 10 werkdagen na de dag waarop opdrachtgever opdrachtnemer van de tekortkoming op de hoogte heeft gesteld. Opdrachtgever zal het verbeterplan zo spoedig mogelijk na ontvangst beoordelen, zo nodig met opdrachtnemer in overleg treden en opdrachtnemer vervolgens mededelen of opdrachtgever het verbeterplan accepteert. Na acceptatie van het verbeterplan door opdrachtgever, wordt het verbeterplan onderdeel van de overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Evaluatie geschiedt na 3 maanden. Is de kwaliteit niet verbeterd, dan wordt de Opdrachtnemer uitgenodigd voor een laatste gesprek om toch te komen tot de gevraagde kwaliteit. In het uiterste geval wordt de overeenkomst ontbonden. Opdrachtnemer

wordt verplicht gesteld om 6 maanden het contract uit te blijven voeren om Opdrachtgever de tijd te geven een passende oplossing te zoeken. Punctualiteit is voor het vervoer van essentieel belang. Daarom heeft Opdrachtgever hiervoor een speciale Bonus-malusregeling opgenomen (zie Bijlage 13). De Opdrachtgever zal hier dagelijks heel strak op toezien. Het in deze paragraaf bepaalde laat onverlet alle wettelijke en contractuele rechten zijdens Opdrachtgever om herstel van tekortkomingen af te dwingen respectievelijk tekortkomingen te sanctioneren.

Ten aanzien van alle eventueel op te leggen malussen geldt dat Opdrachtgever verwacht dat deze bij inzet van onderaannemers door Opdrachtnemer niet zomaar aan onderaannemers kan worden opgelegd. De malus wordt opgelegd aan de Opdrachtnemer en kan in de relatie Opdrachtnemer-onderaannemer alleen naar billijkheid (gedeeltelijk, naar veroorzaker) binnen de contractafspraken tussen Opdrachtnemer-onderaannemers ten laste komen van de onderaannemer. Opdrachtgever is zich ervan bewust dat zij niet direct in mag treden in de contractuele afspraken tussen Opdrachtnemer en onderaannemers, maar stelt dit om te voorkomen dat de druk van malussen onaanvaardbaar bij onderaannemers komt te liggen. Opdrachtgever herhaalt hier dat Opdrachtnemer voor haar de verantwoordelijk is in het kader van de opgelegde malussen.

## **1.12 Wetgeving**

### **1.12.1 Aansprakelijkheid**

De Opdrachtnemer is op grond van de betreffende bepalingen in de Wet Personenvervoer 2000 van het Burgerlijk Wetboek aansprakelijk voor de uit de uitoefening van het vervoer voortvloeiende schades. De verzekeringsdekking dient gedurende de gehele contractperiode in stand te worden gehouden.

De Opdrachtnemer is voldoende verzekerd (conform het gestelde in paragraaf 6.2.1 van de Aanbestedingsleidraad) tegen de gevolgen van de aansprakelijkheid voortvloeiende uit de wet of deze voorwaarden. Indien Opdrachtgever dit wenst dient Opdrachtnemer op eerste verzoek binnen tien werkdagen te zorgen voor afschriften van de polis(sen) en een bewijs van betaling van de verzekering, zodat de Opdrachtgever kan controleren of de Opdrachtnemer voldoende verzekerd is tegen de gevolgen van wettelijke aansprakelijkheid (zie voor verzekering paragraaf 2.6.2 en 3.7.3).

De verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid begint bij het ophalen van de reiziger (en een eventuele begeleider) bij zijn woonadres, werklocatie of opstapplaats. Diezelfde verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer eindigt na het afzetten van een reiziger (en eventuele begeleider) uit het vervoermiddel bij zijn woonadres, werklocatie en opstapplaats.

### **1.12.2 Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV)**

De Opdrachtnemer wordt geacht bekend te zijn met de bepalingen van de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV) en dient aan alle uit die wet voortvloeiende verplichtingen te voldoen en daartoe de nodige controles uit te voeren.

### **1.12.3 Wet Aanpak Schijnconstructies-arbeidsvoorwaarden**

Op grond van de Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS) kan de Opdrachtgever aansprakelijk worden gehouden voor het betalen van het loon van werknemers van een (onder)aannemer. Opdrachtgever treft maatregelen om niet aansprakelijk te worden gesteld voor loonbetaling. Hiervoor wordt een extra bepaling opgenomen in de overeenkomst.

## **2 PROGRAMMA VAN EISEN VERVOER PERCEEL 1, 2 EN 3**

### **2.1 Inleiding**

Dit Programma van Eisen Vervoer beschrijft de eisen waaraan de Opdrachtnemer van perceel 1, 2 en 3 (vervoer) dient te voldoen voor de Europese Aanbesteding van VAV Valleihopper. De bepalingen voor inschrijving en de beoordelings- en gunningssystematiek vindt u in de Aanbestedingsleidraad. De Opdrachtgever gaat er vanuit dat de Opdrachtnemer aan alle genoemde eisen en bepalingen, zoals genoemd in de aanbestedingsdocumenten, voldoet. Procesbeschrijving en rollen van de Vervoerder staan o.a. (niet limitatief) benoemd in Bijlage 3. De productspecificaties en kenmerken staan gedetailleerd beschreven in het Vervoerreglement in Bijlage 18.

### **2.2 Eisen aan de centrale en software**

#### **2.2.1 Centrale Vervoerder**

Voor een efficiënte exploitatie van het systeem beschikt de Vervoerder over één centraal punt waarmee de communicatie plaatsvindt. Indien de Opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers, dient deze ervoor te zorgen dat de heen- en weerbeweging van informatie, realtime vlekkeloos voor de Opdrachtgever verloopt. Daarnaast dient de door de opdrachtgever gewenste ritdata realtime uit de voertuigen beschikbaar te worden gesteld volgens het in dit document vastgestelde format. De Opdrachtgever en de reiziger dienen geen hinder te ondervinden van het feit dat er één of meer onderaannemers zijn. De Opdrachtgever kent slechts één contactpunt: de hoofdaannemer die de overeenkomst als Opdrachtnemer heeft gesloten.

#### **2.2.2 Bereikbaarheid centrale Vervoerder**

De centrale van de Vervoerder is voor het Callcenter direct bereikbaar op één apart beschikbaar telefoonnummer. Het Callcenter krijgt direct contact met de planningsfunctionaris van de Vervoerder. De planningsfunctionaris is diegene die direct contact kan opnemen met de voertuigen.

Het Callcenter mag reizigers onder nader te bepalen voorwaarden (warm) doorverbinden met vragen over een actuele rit. Het Callcenter zorgt ervoor dat er zekerheid is dat de reiziger door de Vervoerder te woord gestaan wordt. Reizigers worden dan direct te woord gestaan door de Vervoerder en niet nogmaals doorverbonden. In verband hiermee dient de Vervoerder ervoor te zorgen dat ook communicatie met doven en slechthorenden mogelijk is via minimaal teksttelefoon en/of app/e-mail.

#### **2.2.3 Openingstijden centrale Vervoerder**

De Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat de centrale van de Opdrachtnemer bereikbaar en bemand is tijdens de openingstijden van het vervoersysteem, dus minimaal vanaf 6:00 uur 's morgens totdat de laatste reiziger is uitgestapt.

#### **2.2.4 Contact met voertuigen**

De Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat tijdens de operationele uren van VAV Valleihopper op elk gewenst moment verbinding kan worden gelegd tussen de centrale van de Vervoerder en de voor dit vervoer in te zetten voertuigen en vice versa.

De Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat alle door het Callcenter verstuurd relevante informatie voor de rituitvoering, ook beschikbaar is voor de chauffeur.

### **2.2.5 Agendasoftware**

De Opdrachtnemer moet beschikken over agendasoftware en apparatuur in de voertuigen, die in staat is om de door de Opdrachtgever en/of door de accountant van de Opdrachtgever geëiste data te kunnen registreren, loggen, borgen en produceren. De software dient tevens in staat te zijn de statusmeldingen te verwerken, te produceren en door te geven aan de Opdrachtgever en het Callcenter. Het Callcenter vervult een belangrijke functie in de communicatie met de reizigers en kan deze functie pas goed vervullen wanneer de statusberichten door de chauffeur worden verstuurd. De software dient tevens zo te zijn ingericht dat deze data-uitwisseling (zie paragraaf 1.5) te allen tijde functioneert.

### **2.2.6 Eisen overige software**

De vervoerder dient een koppeling te realiseren met de database van de pasleverancier (huidige contractant is Mybility), zodat zij op ieder moment in haar boekingssoftware beschikt over de NAW-gegevens van Pashouders, inclusief de gestelde indicaties voor het vervoer. De kosten voor deze koppeling (incl. onderhoud en updates) zijn voor rekening van de Vervoerder. De data dienen uitgewisseld te worden via een beveiligde verbinding. De data-uitwisseling dient in overeenstemming te zijn met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving c.q. de AVG. Hiertoe wordt een Verwerkersovereenkomst gesloten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer (zie Bijlage 11).

De Opdrachtnemer dient te beschikken over software en hardware (terminals in voertuigen) waarmee validatie, autorisatie, identificatie en administratieve afhandeling van financiële- en reizigersgegevens kunnen worden verricht.

De Opdrachtnemer dient kosteloos de noodzakelijke gegevens/software beschikbaar te stellen voor het aanbieden van realtime reisinformatie van VAV Valleihopper vervoer voor app/website en andere toepassingen. Hierbij kunt u denken aan informatiepunten voor de reiziger op locatie bijvoorbeeld op beeldschermen bij ziekenhuizen en bij zorginstellingen en voor Taxipoints. De kosten van de Taxipoints zijn voor rekening van de Opdrachtgever. Op dit moment zijn er nog geen Taxipoint(s). De Opdrachtgever heeft het recht deze in te stellen.

### **2.2.7 Gegevensbescherming en –overdracht**

De opdrachtnemer en al diegenen die bij de uitvoering van VAV Valleihopper betrokken zijn, nemen de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming in acht. Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zal na gunning een Verwerkersovereenkomst worden afgesloten gebaseerd op model VNG (Bijlage 11). De data dienen uitgewisseld te worden via een beveiligde verbinding. De data-uitwisseling dient in overeenstemming te zijn met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving c.q. de AVG. Alle gegevens die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden verkregen en verzameld, worden voor geen ander doel aangewend dan waarvoor zij zijn verzameld. De genoemde gegevens worden door de contractpartijen niet aan derden, anders dan de Opdrachtgever, ter beschikking gesteld. Na afloop of bij een tussentijdse opzegging van de overeenkomst, ofwel tussentijds op verzoek van de Opdrachtgever, dragen de Opdrachtnemer en al diegenen die de Opdrachtnemer bij de uitvoering van VAV Valleihopper heeft betrokken, alle gegevens kosteloos over aan de Opdrachtgever.

## **2.3 Uitvoering vervoer**

### **2.3.1 Het vervoer**

Het vervoer betreft het feitelijk vervoeren van de reizigers van herkomst naar bestemming en de daarmee gepaard gaande dienstverlening. Zorgvervoer (zoals zittend of liggend ziekenvervoer, leerlingenvervoer en dagbestedingsvervoer) valt hier niet onder.

### **2.3.2 Vervoerplicht en continuïteit**

Voor het vervoersysteem wordt uitgegaan van een vraagafhankelijk concept. Dit betekent dat de ritten door de reiziger bij het Callcenter aangemeld moeten worden, per telefoon of

internet/app. Het Callcenter zet deze ritten door naar de Vervoerder. De Vervoerder heeft een vervoerplicht. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor gedurende de looptijd van de overeenkomst het vervoergebied waarbinnen een vervoerplicht van toepassing is, aan te passen binnen de kaders van de aanbestedingswet.

De Vervoerder verplicht zich gedurende de vastgestelde contractperiode het vervoer te verzorgen, zonder zich te kunnen beroepen op eventuele belemmeringen zoals ziekte van chauffeurs en/of mankementen aan het materieel en/of een tekort aan materieel of personeel.

De Opdrachtnemer dient rekening te houden met files, (geplande) wegoptbrekingen, braderieën, kermissen, wielerrondes enz. De Opdrachtnemer heeft zelf ook de plicht om rond festiviteiten in overleg met de Opdrachtgever en Callcenter afspreklocaties vast te stellen zodat de reiziger zo min mogelijk last van dergelijke evenementen ondervindt.

### **2.3.3 Eisen aan het vervoer**

- a. De uitvoering van het vervoer betreft het vraagafhankelijk personenvervoer zonder overstap van deur-tot-deur, deur-tot-halte, halte-tot-deur, halte-tot-halte.
- b. Onder vervoer van deur-tot-deur of deur-tot-halte wordt verstaan: het vervoer en de begeleiding vanaf en naar de deur van de woning of de deur van het vertrek- of bestemmingsadres of halte. Wanneer het bijvoorbeeld een wooncomplex, ziekenhuis, instelling of flatgebouw betreft, vormt de centrale ingang van het wooncomplex, i.c. de centrale beneden ingang voor het betreffende huisnummer, de deur. Bij een camping- of bungalowpark, volkstuin en sportcomplex geldt de centrale ingang als deur. Vervoer van deur-tot-deur geldt ook ingeval het voertuig niet tot voor de deur gereden kan worden.
- c. Als een adres meerdere in- en uitgangen heeft en het is nodig dat die expliciet benoemd worden als adres, dan moet het als afsprekpunt gedefinieerd kunnen worden en in samenspraak met Callcenter als zodanig als herkomst en/of bestemmingsadres worden aangemerkt.
- d. Begin- of eindpunt mag ook een andere locatie zijn dan een deur (bijvoorbeeld een winkelcentrum of een evenementenhal).
- e. Reizigers kunnen gecombineerd vervoerd worden. In verband met de combinaties kan van de directe route worden afgeweken.
- f. Het is de Opdrachtnemer toegestaan om VAV Valleihopper te combineren met Valys en/of ander contractvervoer. Waar dit tot ongewenste situaties leidt behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor bepaalde combinaties alsnog niet toe te staan.
- g. Als de Opdrachtnemer een herkenbaar VAV Valleihopper-voertuig inzet voor ander contractvervoer moet dit duidelijk zijn voor de reiziger en moet de chauffeur op de hoogte zijn van de verschillende afspraken. De Opdrachtnemer moet, als die andere rit tot klachten leidt, de reiziger doorverwijzen naar de juiste Opdrachtgever.
- h. De reiziger heeft recht op een eigen zitplaats en/of rolstoelplaats.
- i. Dit vervoer omvat zowel passagiers die kunnen lopen als passagiers die rolstoel gebonden zijn (waaronder ook de opvouwbare rolstoelen en gebruikers van een scootmobiel).
- j. Enkele reizigers behoeven een verlengstuk voor de gordel. De Opdrachtnemer dient hierover te beschikken in het/de voertuig(en) en/of deze ter beschikking te stellen aan de reiziger.
- k. De Opdrachtnemer is verplicht de planning van zijn vervoercapaciteit af te stemmen op de te vervoeren reizigers inclusief hulpmiddelen en beperkingen.
- l. De Opdrachtnemer is verplicht de planning van zijn vervoercapaciteit af te stemmen op de te verwachten vervoervraag op de diverse specifieke dagen in het jaar, dagen van de week en uren van de dag.
- m. Het is, zonder expliciete schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever, niet toegestaan vervoer in te zetten als vervoervoorziening indien reizigers gebruik kunnen maken van anderszins gesubsidieerd vervoer. Dit wordt aangemerkt als oneigenlijk gebruik (zie paragraaf 1.2.3).

- n. De reiziger wordt bij de deur van het herkomstadres (of de halte) opgehaald en voor de deur van de bestemming (of de halte) afgezet zonder overstap.
- o. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan (nadere) eisen aan de reiziger te stellen, behoudens goedkeuring van de Opdrachtgever.
- p. In een Vervoerreglement, dat reeds is opgesteld, is voor de reizigers en uitvoerders inzichtelijk gemaakt aan welke eisen het vervoer dient te voldoen. Dit reglement treft u aan in Bijlage 18.
- q. De Opdrachtnemer blijft altijd verantwoordelijk voor de uitvoeringskwaliteit, ook als hij hiervoor onderaannemers inzet (zie paragraaf 1.3.13).

### **2.3.4 Eisen aan de Voertuigen**

De Opdrachtnemer en/of eventueel door de Opdrachtnemer gecontracteerde onderaannemers beschikken tijdig (minimaal 2 weken voor start vervoer) over voldoende en geschikte materiële capaciteit om te voldoen aan de te verwachten vervoersvraag en de dienstverlening. In het volledige werkgebied van de Opdrachtgever dient bij aanvang van de overeenkomst aantoonbaar voldoende dekking te zijn om de opdracht uit te voeren.

De voertuigsoorten die ingezet mogen worden zijn:

- a. Taxi's (personenauto met 2 gelijkwaardige zitplaatsen achterin)
- b. (Rolstoel)caddies of gelijkwaardig
- c. Taxibussen (voor maximaal 8 reizigers, de chauffeur niet inbegrepen)
- d. Rolstoelbussen

Andere voertuigen mogen alleen ingezet worden na een, op schriftelijk verzoek van de Opdrachtnemer uitdrukkelijk verleende schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

#### **De in te zetten voertuigen:**

- a. Zijn herkenbaar als "Regiotaxi Valleihopper". De Opdrachtgever hecht veel waarde aan een uniforme uitstraling van de voertuigen die worden ingezet. De voertuigen zijn derhalve duidelijk herkenbaar als voertuig van het systeem volgens de daarvoor geldende richtlijnen met betrekking tot logo en naamgeving. Het vervoer zal worden uitgevoerd onder de naam "Regiotaxi Valleihopper" en het logo, de naamgeving en een tekst dat aanduidt dat het voertuig Zero Emissie rijdt, dient aanwezig te zijn op minimaal de voorzijde of beide kanten van het voertuig (zie Bijlage 19). De Opdrachtgever bepaalt de vormgeving en de afmetingen van het logo en wordt aangebracht door een professioneel bedrijf. In overleg met de Opdrachtnemer wordt een planning gemaakt tijdens de implementatieperiode voor het aanbrengen van de stickers. De Vervoerder bepaalt de techniek (bestickering, magneetplaten of een andere oplossing) en betaalt de productiekosten.
- b. Als er een voertuig wordt ingezet zonder bestickering dan moet er een duidelijk zichtbaar bord achter de voorruit geplaatst zijn met logo en aanduiding van Valleihopper.
- c. De voertuigen zijn schoon, rook- en schadevrij (kleine beschadigingen uitgezonderd).
- d. Zijn ingericht, uitgerust en afgestemd op de hierna beschreven (wettelijke) eisen van de Opdrachtgever en de reiziger(s).
- e. De naam van de Vervoerder mag op het voertuig staan.
- f. Voldoen, qua inrichting, uitrusting en technische staat, gedurende de duur van de overeenkomst aan alle wettelijke eisen en voorschriften in het algemeen en in het bijzonder met betrekking tot (rolstoel)taxi(bus)vervoer.
- g. Dienen goedgekeurd te zijn door de Rijksdienst voor het Wegverkeer en moeten dienovereenkomstig voldoen aan alle relevante wettelijke eisen en bepalingen;
- h. Beschikken over goed werkende communicatiemiddelen, minimaal een mobiele telefoon waarmee op elk gewenst moment handsfree contact kan worden opgenomen met de centrale en die gebruikt kan worden bij noodsituaties.
- i. Personenvoertuigbusjes zijn voorzien van vasthoudbeugels aan iedere stoel en voldoende sta-, grip en geleidestangen.
- j. Voor voertuigen waarin reizigers met (elektrische) rolstoelen worden vervoerd: Zijn toegankelijk en geschikt voor het veilige vervoer van (elektrische) rolstoelen met inzittende en (elektrische) rolstoelen en scootmobielen zonder inzittende.

- k. Idem: Zijn voorzien van een veilige en slipvaste liftvoorziening of oprijplaat. Zie voor de liftvoorziening ook de extra vermelding, die is toegevoegd onderaan deze lijst.
- l. Zijn voorzien van een adequaat werkend, op dat moment goedgekeurd systeem om rolstoelen vast te zetten, systeem om de (elektrische) rolstoelen en scootmobielen vast te zetten. De (elektrische) rolstoel of de scootmobiel dient vastgezet te worden aan de bodemplaat van het voertuig.
- m. Personenauto's en MPV's lichter of gelijk dan 3500 kg dienen minimaal te voldoen aan de Zero Emissie (ZE) norm (zie ook in paragraaf 2.3.5 Duurzaamheid en paragraaf 1.6.2 van de Aanbestedingsleidraad).
- n. Zijn voorzien van de boordcomputer taxi. Op verzoek krijgt de Opdrachtgever inzicht in de data/gegevens van de boordcomputer.
- o. Zijn doorlopend verzekerd tegen veroorzaakte schade en/of letsel inclusief een Inzittendenverzekering.
- p. Alleen nieuwe voertuigen bij aanvang contract mogen de gehele contractperiode (inclusief verlenging) worden ingezet. Opdrachtnemer is niet verplicht om nieuwe voertuigen in te zetten, maar deze moeten wel voldoen aan gestelde ZE eisen. Voertuigen die 8 jaar of ouder zijn mogen gedurende de contractperiode (inclusief verlenging) niet worden ingezet voor deze opdrachten.
- q. Zijn voorzien van adequaat werkende driepuntsgordels ten behoeve van de reiziger(s).
- r. Zijn voorzien van een adequaat werkend airconditioning.
- s. Zijn voorzien van een adequaat werkende brandblusser.
- t. Zijn voorzien van een adequaat (aan)gevulde verbanddoos.
- u. Zijn voorzien van een binnen handbereik bevestigde veiligheidshamer.
- v. Zijn voorzien van een comfortabele instap met een maximale instaphoogte van 23 centimeter en dat eventuele treden in het voertuig een maximale hoogte van 20 centimeter hebben. Indien de instap van het voertuig hoger is, dan dient een extra instaptrede vast aan het voertuig bevestigd te worden. Losse opstapjes zijn niet toegestaan.
- w. Hebben een comfortabele vering en comfortabele stoelen.
- x. Hebben voldoende (aparte) opbergruimte voor het veilig vervoeren van inklapbare rolstoelen, kinderwagens, rollators, looprekjes en handbagage, dit in relatie tot het aantal te vervoeren passagiers en hun eventuele indicering.
- y. Hebben een representatief uiterlijk.
- z. Zijn niet voorzien van ongepaste reclame uitingen.
- aa. Zijn voorzien van winterbanden (of all-season met winteraanduiding 'sneeuwvlokje') in de periode van 01 november tot 15 april, met een minimaal profiel van 4mm.
- bb. Zijn voorzien van een werkende (mobiele) pinautomaat.
- cc. Voldoen aan alle eisen conform de meest recente Code VVR.

#### **Liftvoorziening:**

Omdat een deel van de reizigers zwaarder wordt en rolstoelen vaak geavanceerder (vaak zwaarder) worden, zijn liften met een draagvermogen van 300 tot 350 kg niet altijd meer toereikend.

Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer meewerkt aan een geleidelijk groei van het aantal liften met een hefvermogen van 400 kg. Vanaf de start van het contract moet Opdrachtnemer, voor de klanten waar dat nodig is in overleg met de Opdrachtgever wel wagens in kunnen zetten met een hefvermogen van 400 kg of dusdanige voorzieningen kunnen treffen dat deze klanten wel kunnen worden vervoerd.

#### **Inspectie na gunning:**

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om na gunning de in te zetten voertuigen te (laten) onderwerpen aan een inspectie met betrekking tot de hiervoor gestelde eisen. De Opdrachtnemer(s) dient hier een actieve medewerking aan te verlenen (zie Audit onder paragraaf 2.4.2).

### 2.3.5 Duurzaamheid

Opdrachtgever wil het gebruik van schone en duurzame transportbrandstoffen stimuleren. Daarom stelt Opdrachtgever eisen aan de inzet van 100% emissievrije personenwagens en taxibussen (m.u.v. rolstoelbussen) vanaf de start van het contract op 1 januari 2025 (zie Aanbestedingsleidraad paragraaf 1.6.2).

Er wordt vanwege de nu nog beperkte beschikbaarheid geen 100% emissievrije inzet geëist voor rolstoelbussen maar dienen deze gefaseerd te worden ingevoerd vanaf 2026. Mochten er vanaf 2025 geschikte rolstoelbussen op waterstof (H<sub>2</sub>O) beschikbaar zijn, dan mogen deze worden ingezet.

Opdrachtgever vindt dat aan de gestelde eis kan worden voldaan, maar beseft dat het behalen hiervan afhankelijk is van:

- a. Voldoende laadinfrastructuur (zowel op privaat terrein als in de openbare ruimte) in de regio.
- b. Tijdige levering van de voertuigen om aan deze hogere percentages te voldoen.
- c. De beschikbaarheid van ZE-uitvoeringen van rolstoelbussen met juiste instaphoogte en beugels, enz.

### 2.3.6 Eisen Vervoerder bij inzet van Chauffeurs

De Opdrachtgever beschouwt de gecontracteerde Opdrachtnemer, diens eventuele onderaannemers en diens chauffeurs als gespecialiseerd in het verlenen van diensten aan reizigers van de Regiotaxi in het algemeen en reizigers met beperkingen in het bijzonder.

- a. De Opdrachtnemer en diens eventueel gecontracteerde onderaannemer(s) beschikken tijdig over voldoende gekwalificeerd personele capaciteit om te voldoen aan de te verwachten vervoersvraag.
- b. De beschikbare chauffeurs zijn conform de wettelijke bepalingen opgeleid en aanvullend getraind in relatie tot de eisen van de Opdrachtgever en de reiziger.
- c. Van de chauffeurs die worden ingezet bij de uitvoering beschikt de werkgever over een exemplaar van de verklaring omtrent het gedrag (VOG) in relatie tot hun functie. De versie die is verstrekt bij aanvraag van de chauffeurskaart, en voor chauffeurs die al langer in dienst zijn (voor de start van de continue screening (zie voor uitleg hierna)) een exemplaar dat niet ouder is dan 2 jaar.
- d. De Opdrachtgever is op de hoogte van het feit dat zogenaamde Chauffeurskaarthouders voor wat betreft de VOG onder de continue screening van Justis vallen.
- e. Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer een proactief beleid ter voorkoming van (ongewenste) gedragingen van chauffeurs en bij melding van (ongewenste) gedragingen van chauffeurs.
- f. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle chauffeurs binnen dit systeem vallen en zal chauffeurs meteen verzoeken een nieuwe VOG aan te vragen wanneer de toezichthouder (ILT) bij de werkgever aangeeft betreffende de chauffeurskaart een melding van Justis te hebben ontvangen.
- g. Wanneer de betreffende chauffeur de nieuwe VOG niet wil aanvragen (niet aanvraagt) dan zorgt Opdrachtnemer ervoor dat deze chauffeur tot nader overleg niet meer wordt ingezet op deze opdracht. Voor de uitleg van de continue screening verwijst de Opdrachtgever naar de website van Justis, via de volgende link:  
<https://www.justis.nl/producten/verklaring-omtrent-het-gedrag-vog/taxibranche>
- h. De chauffeurs dienen op de hoogte te zijn van de kenmerken van het vervoerssysteem en de geldende spelregels.
- i. De chauffeurs hebben de beschikbare toolkit trainingen 'omgaan met agressie' van het Sociaal Fonds Mobiliteit doorlopen en daarbij het certificaat behaald. Tevens zijn zij inhoudelijk bekend met de recente richtlijnen Code Veilig Vervoer van Rolstoelen en handelen als zodanig. Zij hebben de SFM cursus Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden doorlopen.

- j. Op ontwikkelingen in de opleiding en de training met betrekking tot taxivervoer wordt door de Opdrachtnemer(s) adequaat gereageerd door de chauffeurs hieraan zo snel mogelijk na het beschikbaar komen van soortgelijke opleidingen of trainingen te laten deelnemen.

### **2.3.7 Ritopdrachten**

De Opdrachtnemer vertaalt de reserveringen naar ritopdrachten en voert die uit, of laat die uitvoeren, conform de reservering en het Programma van Eisen.

Ritopdrachten omvatten alle gegevens die noodzakelijk zijn om het feitelijke vervoer en de daarmee gepaard gaande dienstverlening te kunnen verzorgen volgens de behoeften en de eventuele indicatie van de reiziger.

Ritopdrachten worden digitaal door de Opdrachtnemer, eventueel via de door hem gecontracteerde onderaannemer, aan de chauffeur verstrekt.

### **2.3.8 Dienstverlening chauffeurs**

- a. Kennen de spelregels van VAV Valleihopper.
- b. Zijn correct en representatief gekleed en herkenbaar als chauffeur door badge of bedrijfskleding.
- c. Spreken goed Nederlands, tenminste B2 (<https://detaalbrigade.nl/taalniveaus>).
- d. Zijn klantvriendelijk, dienstverlenend en sociaal vaardig.
- e. Bellen aan bij aankomst ophaaladres, op verzoek ook bij het bestemmingsadres.
- f. Begeleiden de reiziger van en naar de voordeur.
- g. Verlenen reizigers desgevraagd adequate hulp bij het in- en/of uitstappen en eventueel met hun bagage.
- h. Controleren of de juiste persoon instapt en checkt deze persoon in via de pas met magneetstrip.
- i. Zien er op toe dat in het voertuig niet gerookt (ook niet elektronisch) wordt en geen verdovende middelen of alcohol gebruikt worden.
- j. Zorgen dat er (op verzoek van een reiziger) geen muziek wordt afgespeeld.
- k. Nemen de verkeersdrempels rustig en beheerst.
- l. Zien toe op het gebruik van veiligheidsgordels.
- m. Bergen rolstoel vastzetmateriaal op.
- n. Zorgen voor orde en rust in het voertuig.
- o. Bieden bij de uitvoering van het feitelijke vervoer, zowel vóór, tijdens als na de rit maximale veiligheid en comfort aan de reiziger(s) en hun eventuele begeleider(s).
- p. Versterken op een positieve wijze het imago van het vervoersysteem.

Tenslotte mag de chauffeur de reiziger naar zijn/haar legitimatiebewijs vragen ter controle op het gebruik van de Valleihopperpas (Artikel 98 Vervoerreglement). De Vervoerder meldt eventuele vermoedens van misbruik bij de opdrachtgever. Enkele van bovenstaande punten worden in de volgende paragrafen verder uitgewerkt.

### **2.3.9 Informeren van de reiziger (o.a. terug- en te laat belservice)**

Het informeren van de reizigers dient bij de te laat belservice mondeling of via tekstbericht (bij doven en slechthorenden) te gebeuren, er moet sprake zijn van tweerichting verkeer in de communicatie die ervoor zorgt dat beide partijen gelijk geïnformeerd zijn.

De terugbelservice mag op een andere manier uitgevoerd worden. De service dient als tekstbericht te worden uitgevoerd als de reiziger dit bij de ritreservering expliciet heeft gevraagd. Beide belmomenten moeten wel worden vastgelegd in het dataportaal.

#### **2.3.9.1 Afwijkingen in het ophaaltijdstip buiten het tijdvenster (te laat belservice)**

De centrale of chauffeur informeert de reiziger tijdig over mogelijke vertragingen of vervroeging van het verwachte ophaaltijdstip en stemt met de reiziger het feitelijke ophalen nader af. Hiermee wordt:

- a. Een eerder ophalen afgestemd indien de taxi vroeger dreigt te komen dan toegestaan volgens het tijdvenster.

- b. Een later ophalen afgestemd indien de taxi later dreigt te komen dan toegestaan volgens het tijdvenster.
- c. Indien het ophaaltijdstip de reiziger niet past wordt de mogelijkheid geboden een nieuwe rit te reserveren.
- d. Een loosrit beperkt/voorkomen.

#### 2.3.9.2 Het moment van voorrijden (terug belservice)

De centrale of chauffeur informeert de reiziger (geautomatiseerd of niet) 5 minuten voor het moment waarop verwacht wordt dat het voertuig voor zal rijden voor de instap. Hiermee wordt:

- a. Een onzekere wachttijd voor de reiziger voorkomen.
- b. Een vlotte instap aan de chauffeur geboden die vertragingen beperkt/voorkomt.
- c. Een hogere uur opbrengst voor de Opdrachtnemer mogelijk.
- d. Een loosrit beperkt/voorkomen.

| Tabel: Belservices mits telefoonnummer bekend: |                                                           |                                              |                                                           |                                            |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Wanneer bellen                                 | 5-10 min voor voorrijden                                  | Indien te vroeg (max. 15 min voor margetijd) | Bij vertraging (later dan margetijd)                      | Als chauffeur reiziger niet vindt          |
| Wat                                            | Live/spraakbericht/tekstbericht op verzoek                | Live/spraakbericht/tekstbericht op verzoek   | Live                                                      | Live                                       |
| Wie                                            | Door chauffeur of centrale (mits locatie voertuig bekend) | Door chauffeur of centrale                   | Door chauffeur of centrale (mits locatie voertuig bekend) | Door chauffeur                             |
| Info                                           | Taxi rijdt binnen 5-10 minuten voor.                      | Reiziger akkoord met eerder ophalen?         | Wanneer komt taxi?                                        | Waar is de reiziger? Loosmelding voorkomen |

#### 2.3.10 Aanbellen, melden en wachten op de reiziger

De chauffeur meldt zich na aankomst op het ophaaladres bij de reiziger door aan te bellen bij de voordeur of door zich te melden bij een eventuele receptie of wachtruimte en stelt zich voor.

Na het aanbellen of zich melden bij de receptie wacht de chauffeur daarna ter plekke minimaal **2 minuten** op de persoon die hij moet vervoeren wanneer de belservice succesvol is geboden en er afstemming over de exacte ophaaltijd heeft plaatsgevonden.

Na het aanbellen of zich melden bij de receptie wacht de chauffeur echter minimaal **4 minuten** ter plekke op de persoon die hij moet vervoeren wanneer de belservice niet gevraagd en/of niet succesvol geboden is.

Wachten op de reiziger in het voertuig is niet toegestaan. Immers, de chauffeur biedt de reiziger aan om deze te begeleiden naar het voertuig en de chauffeur houdt daarbij in zijn bejegening van de reiziger rekening mee dat die een visuele, auditieve en/of mentale beperking heeft of zou kunnen hebben. Aanbellen, dan weglopen en in het voertuig wachten is dus niet toegestaan.

#### 2.3.11 De bestemming en de situatie in het voertuig

Tijdens de begeleiding van de (voor-)deur naar het voertuig informeert de chauffeur de reiziger over de bestemming, het aantal aanwezige passagiers in het voertuig en andere zaken die voor de reiziger van belang zijn. Vooral voor visueel beperkte reizigers is het van belang om de situatie toegelicht te krijgen.

### **2.3.12 Veilige instap**

De chauffeur zorgt voor een veilige instap voor de reiziger aan de trottoirzijde of de achterzijde van het voertuig. Scootmobielen worden door de chauffeur in het voertuig geplaatst nadat de reiziger eerst zelf plaats heeft genomen op een reguliere zitplaats. Een reiziger mag nooit op een scootmobiel of rollator blijven zitten tijdens het inrijden. Alléén reizigers van een (elektrische) rolstoel die deze niet kunnen verlaten blijven in de (elektrische) rolstoel zitten tijdens het ingaan van het voertuig. De chauffeur houdt daarbij toezicht en voorkomt schade en/of letsel. In geval van een handbewogen rolstoel begeleidt de chauffeur deze op een veilige wijze in het voertuig. Een reiziger mag nooit staand via een lift het voertuig in.

### **2.3.13 Veilige uitstap**

De chauffeur zorgt voor een veilige uitstap voor de reiziger aan de trottoirzijde of de achterzijde van het voertuig. Scootmobielen worden door de chauffeur uit het voertuig geplaatst vóór dat de reiziger eerst zelf het voertuig heeft verlaten. Alléén reizigers van een (elektrische) rolstoel die deze niet kunnen verlaten blijven in de (elektrische) rolstoel zitten tijdens het verlaten van het voertuig. De chauffeur houdt daarbij toezicht en voorkomt schade en/of letsel. In geval van een handbewogen rolstoel begeleidt de chauffeur deze op een veilige wijze uit het voertuig. Een reiziger mag nooit staand via een lift het voertuig verlaten.

### **2.3.14 Begeleiding naar de deur/receptie**

De chauffeur biedt de reiziger aan om deze te begeleiden naar de deur of de hoofdingang (receptie) van de bestemming.

Reizigers, die geïndiceerd zijn op grond van een verstandelijke, visuele of mentale beperking of een gedragsstoornis, worden door de chauffeur te allen tijde persoonlijk overgedragen aan een persoon die de verantwoordelijkheid overneemt. Dit gebeurt alleen na melding vanuit het callcenter. Zonder één of combinaties van deze indiceringen valt de verantwoordelijkheid voor overdracht niet onder die van de chauffeur maar onder die van de zorg(verlener) of van de reiziger zelf.

In die gevallen dat de Opdrachtnemer met overdrachtsproblemen te kampen krijgt, wordt dit direct gemeld bij de centrale. Die neemt gepaste maatregelen richting verantwoordelijke in het belang van de veiligheid voor de reiziger. Een woning wordt niet betreden of op slot gedaan door de chauffeur, m.u.v. Kamer tot Kamer vervoer.

Bij de uitvoering van het feitelijke vervoer wordt zowel vóór, tijdens als na de rit maximale veiligheid en comfort geboden aan de reizigers en hun eventuele begeleider of hulphond.

### **2.3.15 Loosmelding**

Wanneer de op te halen reiziger niet verschijnt of wordt gevonden op het afgesproken ophaaladres ('No show') probeert de chauffeur minimaal éénmaal live contact op te nemen met de reiziger teneinde een loosrit te voorkomen. Daarna meldt de chauffeur dit direct aan de centrale en wordt de rit door de Opdrachtnemer loos gemeld. Als de reiziger zich opnieuw meldt bij het Callcenter, ontvangt de Opdrachtnemer een nieuwe rit op 30 minuten. Ongeacht de schuldvraag moet de Opdrachtnemer deze rit uitvoeren. Daarbij worden dezelfde margetijden van 15 minuten voor en na vertrektijd gehanteerd.

De Opdrachtgever houdt toezicht op de mate waarin reizigers niet gevonden worden op het ophaaladres. Bij structurele afwezigheid van reizigers op de ophaaladressen neemt de Opdrachtgever maatregelen ter voorkoming van het onnodig herhalen van loos gemelde ritten. De reiziger ontvangt dan een waarschuwingsbrief. Na afstemming met Opdrachtgever kunnen de kosten worden doorberekend en/of kan een (tijdelijk) reisverbod met Valleihopper opgelegd worden.

### **2.3.16 Betalingsbewijs**

De reiziger ontvangt desgewenst een vervoersbewijs/betalingsbewijs van de Opdrachtnemer. Dit bewijs is een te printen bon. De bon bevat tenminste de volgende gegevens:

- a. Vermelding VAV Valleihopper.

- b. Unieke ritnummer van de rit zoals meegegeven door het Callcenter.
- c. Datum en tijd van de rit.
- d. De reizigersbijdrage.

De kosten voor het maken en verstrekken van de betalingsbewijzen zijn voor de Opdrachtnemer.

## 2.4 Overige eisen

### 2.4.1 Servicegraad

De servicegraad is een factor die in het kader van de malusregeling Vervoer (Bijlage 13b) afgeleid wordt van de prestaties van de uitvoerder.

Iedere maand worden de prestaties van de uitvoering van zowel de Vervoerder als het Callcenter vastgesteld. De Opdrachtgever stelt dat bij een servicegraad van **95%** het imago van VAV Valleihopper positief is.

Indien de Opdrachtnemer meer dan 2 maanden achter elkaar scoort onder een servicegraad van **90%**, dient de Opdrachtnemer binnen 14 dagen een verbeterplan op te stellen, dat goedgekeurd dient te worden door de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer heeft vervolgens, na goedkeuring door Opdrachtgever, 2 maanden om aan de verbetering te werken. Met nadruk wordt gesteld dat bij tekortkomingen in de servicegraad en/of andere tekortkomingen de boeteregeling toegepast kan worden.

### 2.4.2 Controle en toezicht

De Opdrachtgever heeft het recht om steekproefsgewijs controle uit te (laten) voeren. Dit zullen zowel aangekondigde als onaangekondigde controles betreffen in de uitvoering van het vervoer. Tijdens deze audits en controles zal worden getoetst of door de Opdrachtnemer aan de gestelde eisen van deze PvE wordt voldaan. Opdrachtnemer dient hieraan onverkort zijn medewerking te verlenen.

Na gunning en voor aanvang van het vervoer vindt een audit plaats waarbij in ieder geval getoetst zal worden op personeels- en voertuigeisen evenals de cao-verklaring. Hierbij dient in ieder geval aangeleverd te worden:

- a. Voertuigenlijst (kenteken, voertuigtype, aantal zitplaatsen, euronorm of ZE, welke banden).
- b. Lijst met chauffeurs (volgens format Opdrachtgever: minimaal taxi pas, levensreddend handelen).
- c. Verklaring cao-naleving. Opdrachtnemer is verplicht aan te tonen dat de bepalingen van de collectieve arbeidsovereenkomst taxivervoer getrouwelijk worden nageleefd. Daartoe dienen zij een geldig bedrijfsoordeel/verklaring van Sociaal Fonds Mobiliteit (hierna: SFM) aan te leveren. Uit de verklaring van SFM moet blijken dat de cao-naleving door de Vervoerder door SFM als voldoende wordt beoordeeld danwel moet blijken dat het onderzoek door het Sociaal Fonds Mobiliteit op cao-naleving beëindigd is en de cao wordt nageleefd. Opdrachtnemers die dispensatie hebben van de cao-taxivervoer, in verband met een eigen bedrijfs-cao, dienen middels een brief/verklaring vanuit het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aan te tonen dat deze dispensatie is verleend. Daarnaast dient een verklaring van SFM te worden aangeleverd waaruit blijkt dat de bedrijfs-cao op juiste wijze wordt nageleefd.

## 2.5 Vergoeding aan de Vervoerder

### 2.5.1 Declarabele kilometers

Alleen de km 's van declarabele reizigers zijn declarabel. Per declarabele reizigersrit wordt een extra vergoeding gegeven van 4 km als toeslag voor de opstap.

**Declarabel zijn:**

- de verplaatsingen van OV-reizigers, Pashouders, meereizende OV-reizigers.

### Niet declarabel zijn:

- De verplaatsingen van begeleiders, begeleiders met ov begeleiderskaart, maximaal 2 kinderen tot en met 3 jaar, hulphonden.
- Kinderen <12 jaar die geen Pashouder zijn.
- Ritten waarbij de chauffeur tegelijk reiziger is.
- Het vervoer van dieren, goederen enz.
- Ritten die loos gemeld of geannuleerd zijn, kortom ritten die niet zijn uitgevoerd.

Voorbeeld: Als een rit uitgevoerd is met een Pashouder, een begeleider met een OV-begeleiderskaart en een OV-reiziger, dan zijn dit twee ritten waarvan de km 's declarabel zijn. Bij een rit waarbij een Pashouder samen met een geïndiceerde begeleider reist, dan zijn de km 's van één rit declarabel.

Voor de ritten met indicaties gelden de volgende toeslagen:

| Indicatie                       | Toeslag in km's |
|---------------------------------|-----------------|
| Altijd individueel vervoer      | 6               |
| Gezinsvervoer                   | 6               |
| Kamer tot kamer vervoer         | 6               |
| Altijd vervoer met personenauto | 2               |
| Altijd vervoer met bus          | 2               |
| Altijd voorin zitten            | 2               |

Bij reizigers met dubbele indicaties worden de toeslagen opgeteld.

Voorbeeld: Een Wmo-pashouder met indicatie Individueel vervoer reist van A naar B; afstand kortste route is 12 km. Het aantal declarabele km 's wordt als volgt berekend: toeslag opstap km 's (4) + rit km 's (12) + toeslag Individueel vervoer (6) = 22 km 's declarabel.

Voor bepaling van het aantal beladen kilometers per rit geldt de kortste route over de weg zoals die door het Callcenter is berekend, eventueel via gebruikmaking van een autoveer. Opdrachtgever controleert dit steekproefsgewijs door middel van de routeplanner Easy Travel-Pro. Bij afwijkingen in de door de Opdrachtnemer gebruikte versie van Easy Travel en de door de Opdrachtgever gebruikte versie van Easy Travel gaat de meest recente versie voor. Hierbij dient het nieuwe menu gebruikt te worden. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan het zijn dat er updates volgen. Als dit aan de orde is, zullen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer gezamenlijk het moment van overstappen naar de update afspreken. De afstand wordt rekenkundig afgerond op 1 cijfer achter de komma (zie paragraaf 1.3.12).

### 2.5.2 Prijs

In Bijlage 5 zijn de historische gegevens gepresenteerd met betrekking tot het vervoer. Aan deze cijfers kunnen geen rechten worden ontleend ten aanzien van gebruikers, volumes, enz. voor de toekomst. Het is de Opdrachtnemer(s) die zelfstandig een inschatting dient te maken omtrent (de ontwikkeling van) het vervoersvolume gedurende de looptijd van de overeenkomst. Opdrachtgever wijst erop dat deze Bijlage (nr. 5) via de berichtenmodule van TenderNed kan worden opgevraagd en beschikbaar worden gesteld na ontvangst van een ondertekende geheimhoudingsverklaring (zie paragraaf 1.5.2 van de Aanbestedingsleidraad).

### 2.5.3 Bedrag per declarabele kilometer:

Met declarabele kilometer wordt bedoeld de kilometers volgens kortste route voor iedere klant die de Vervoerder mag factureren. Opslagen worden eveneens aangeduid als declarabele kilometers. De Opdrachtnemer(s) wordt gevraagd om een bedrag in euro's per declarabele kilometer aan te bieden op 2 decimalen afgerond op het prijsformulier (Bijlage 16). Voor het aan te bieden bedrag van de declarabele kilometer moet uit worden gegaan van het prijspeil 2024.

Opdrachtnemer(s) dient bij het criterium 'Prijs' de volgende uitgangspunten in acht te nemen:

- Opdrachtnemer(s) geeft de prijzen af, in euro's, exclusief Btw. Prijspeil is het jaar van inschrijving (2024).  
Wanneer de NEA-index van het nieuwe jaar (2025) bekend is, dan verwerkt Opdrachtnemer(s) de effecten.
- De door Opdrachtnemer(s) opgegeven prijzen dekken alle in de aanbestedingsdocumenten opgenomen eisen en door Opdrachtnemer(s) aangeboden invullingen van de wensen volledig. Dit betekent dat alle kosten (personele kosten, reiskosten, afleveringskosten, overhead, accountantsverklaring e.d.) in de door Opdrachtnemer(s) aangeboden prijzen zijn verwerkt. Facturatie van extra kosten is dus niet mogelijk, tenzij door Opdrachtgever expliciet anders aangegeven.

Daarnaast dient u bij de Opgave prijzen (Bijlage 16) een open calculatie toe te voegen, waarin zichtbaar is hoe uw inschrijfprijs van de declarabele kilometer is opgebouwd. In deze open calculatie dienen minimaal de ondergenoemde componenten terug te komen, hierin dient u rekening te houden met het inzichtelijk maken van de vertaling van kosten per uur naar uw inschrijfprijs per kilometer.

Kostencomponenten:

- a. Vaste voertuigkosten: naar soort gesplitst (personenauto, taxibus, rolstoelbus, brandstofsoort)
- b. Kilometerkosten (brandstof, verzekering, belastingen, onderhoud)
- c. Chauffeurskosten (loon, opleiding, verlof)
- d. Capaciteitskosten (aanschaf, afschrijving, financiering)
- e. Overheadkosten
- f. Risico en winstmarge

#### **2.5.4 Kostendekkend tarief**

Opdrachtgever kan aangeven dat klanten/reizigers in bepaalde gevallen een zogenaamd kostendekkend tarief betalen. Opdrachtgever stelt dit tarief vast in de implementatiefase van de nieuwe overeenkomst. Uitgangspunt is dat klanten/reizigers in deze gevallen de kosten betalen die opdrachtgever aan opdrachtnemer vergoedt. De opdrachtgever kan deze tariefstelling wijzigen. Er zijn op dit moment geen reizigers die een kostendekkend tarief (moeten) betalen. Mogelijk is dat er tijdens de contractduur sprake van één of meerdere beleidswijzigingen, waardoor er doelgroepen aangewezen kunnen worden die een kostendekkend tarief moeten betalen.

#### **2.5.5 Verrekening reizigersbijdragen**

De Opdrachtnemer int namens de Opdrachtgever de reizigersbijdrage(n) zoals die door Opdrachtgever is bepaald bij de reiziger:

- a. Bij de reservering moet Pashouder door het Callcenter geïnformeerd worden over de hoogte van reizigersbijdrage.
- b. Bij de instap betaalt Pashouder de verschuldigde reizigersbijdrage aan de chauffeur. De betalingsmogelijkheden dienen te zijn: contant en gepast, of contactloos/per (mobiele) pin of per automatische incasso. Hierbij gelden de volgende afrondingsregels: afgerond op hele eurocenten naar boven bij digitale betaling/pin en bij contant afgerond op 5 eurocenten. Niet-pashouders kunnen niet per automatische incasso betalen, alleen contant of met pinpas.

De Opdrachtnemer dient in alle gevallen bovenstaande betaalmogelijkheden te accepteren. Bij automatische incasso stuurt de Opdrachtnemer per incasso op papier een overzicht van het te incasseren bedrag naar de reiziger, gespecificeerd per rit met daarin de vermelding wanneer afschrijving zal plaatsvinden. Op de brief dienen contactgegevens van de Opdrachtnemer vermeld te zijn waar de reiziger zich met vragen over de brief of automatische incasso kan melden. Dit mag ook per e-mail indien de reiziger daarmee instemt. Wanneer een bijdrage niet geïncasseerd kan worden, kan de Opdrachtnemer de betaalwijze om zetten van automatische incasso naar contant betalen. De reiziger dient dan

bij volgende ritten contant te betalen totdat de openstaande bijdrage voldaan is. Over de communicatie worden na definitieve gunning nadere afspraken gemaakt. Het risico voor niet te innen gelden ligt bij de Opdrachtnemer/Vervoerder.

De reizigersbijdrage van de reiziger (op welke wijze dan ook geïnd door de Opdrachtnemer) dient te worden verantwoord als bijlage bij de factuur.

De reizigersbijdragen maken geen onderdeel uit van de vergoeding van de Opdrachtnemer. Dit geldt ook voor de commerciële reizigersbijdrage.

De Opdrachtnemer brengt op de totale vergoeding (incl. Btw) van de Opdrachtgever de totaal te innen reizigersbijdrage (incl. Btw) in mindering.

### 2.5.6 Indexering

De geoffreerde prijs per declarabele kilometer wordt jaarlijks met ingang van 1 januari aangepast door toepassing van de NEA-index taxivervoer.

De eerste maal dat de NEA-index wordt toegepast is per 01-01-2025. De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever over de vastgestelde indexpercentages. De Opdrachtnemer past de indexpercentages toe op de facturen die daarvoor in aanmerking komen, pas nadat Opdrachtgever hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.

### 2.5.7 Facturatie

Uitgangspunt voor het declareren van kilometers is dat de uitvoering heeft plaatsgevonden conform voorwaarden van Programma van Eisen. Op de dienstverlening die niet conform deze voorwaarden heeft plaatsgevonden, is een Bonusmalusregeling Vervoer van toepassing (zie paragraaf 2.5.8 en Bijlage 13b).

De Opdrachtnemer stelt de maandelijkse factuur op voor de verrichte vervoersdiensten op basis van het aantal declarabele kilometers. Een deel van die vergoeding is afhankelijk van de geleverde prestatie door de Opdrachtnemer en wordt in de maandelijkse declaratie verrekend.

De Opdrachtnemer verstrekt aan de Opdrachtgever maandelijks een factuur voor de verrichte vervoersdiensten. Op deze factuur dient te worden vermeld:

- Het aantal in de desbetreffende maand uitgevoerde declarabele kilometers.
- Het aantal in de desbetreffende maand uitgevoerde ritten (voor bepaling van de opstapvergoeding).
- Het aantal in de desbetreffende maand uitgevoerde ritten met indicaties (voor bepaling van de toeslagen van de indicaties).
- De te innen reizigersbijdragen.
- Uitsplitsing naar doelgroep indien van toepassing.
- Bonusmalussen op basis van geleverde prestaties.
- Uitsplitsing OV-deel.
- Btw dient apart te worden gespecificeerd.

De Opdrachtnemer stuurt maandelijks een factuur aan Opdrachtgever. Deze factuur dient onderbouwd te zijn met alle gevraagde datagegevens. Betaling zal pas plaatsvinden als over de betreffende maand ook de bijbehorende data zijn ontvangen.

Niet complete datalevering en/of malussen die achteraf nog consequenties hebben voor de betalingen, dienen de eerstvolgende maand verwerkt te worden in de factuur.

De hoogte van de uiteindelijke betaling is afhankelijk van het aantal gedeclareerde en verreden kilometers, de controle van de data door de Opdrachtgever en de eventuele bonusmalussen gelet op de kwaliteitsprestatie van de Opdrachtnemer.

De definitieve lay-out van de factuur wordt na gunning in overleg met de Opdrachtgever vastgesteld. Opdrachtgever werkt momenteel met een geautomatiseerd managementtool. Deze genereert data gegevens die betrekking hebben op ritgegevens. Opdrachtnemer zou via een web portaal gebruik kunnen maken van deze gegevens. Via dit systeem kan mogelijk in de toekomst direct vanuit opdrachtnemer gefactureerd kunnen worden. Tijdens de

implementatie wordt dit nader toegelicht en uitgewerkt.

### **2.5.8 Bonusmalusregeling vervoer**

Op de uitvoering van VAV Valleihopper Vervoer is een Bonusmalusregeling van toepassing. Deze gaat in vanaf 1 februari 2025 (zie Bijlage 13b).

### **2.5.9 Betalingen**

De Opdrachtgever controleert de factuur en betaalt die binnen 30 dagen na acceptatie.

### **2.5.10 Algemene boeteregeling**

Bij (een) geconstateerde tekortkoming(en), waaronder het niet voldoen aan uw inschrijving met betrekking tot het aspect duurzaamheid en de voertuigen die met een bepaald type brandstof/aandrijving ingezet zullen worden, en na ingebrekestelling van de Opdrachtnemer heeft de Opdrachtgever het recht de betaling van een maandfactuur op te schorten. Wanneer binnen de termijn zoals vermeld in de ingebrekestelling de tekortkoming(en) niet is (zijn) opgelost, kan de Opdrachtgever een boete opleggen per maand, per tekortkoming, zolang de tekortkoming niet wordt opgelost, dat uitsluitend naar oordeel van Opdrachtgever. Indien de Opdrachtnemer de tekortkoming(en) niet oplost, kan dat leiden tot ontbinding van de overeenkomst.

De boeteregeling wordt toegepast met behoud van rechten die voortvloeien uit de overeenkomst VAV Valleihopper. De boete is geen afkoop van verdere schadeloosstelling in verband met niet-nakoming. Opgelegde boetes dienen binnen 30 dagen door de Opdrachtnemer te worden voldaan.

De maximale boete per maand is bepaald op € 15.000,00 per tekortkoming. Het uitwisselen van statusmeldingen en het functioneren van het dataprotocol is van groot belang voor inzage in het goed functioneren van VAV Valleihopper. Met nadruk wordt gesteld dat bij tekortkomingen daarin de boeteregeling toegepast kan worden.

## **2.6 Controle en toezicht**

Opdrachtgever heeft het recht om steekproefsgewijs controles uit te (laten) voeren. Dit zullen zowel aangekondigde als onaangekondigde controles betreffen in de uitvoering van de diensten van het Callcenter. Tijdens deze audits en controles zal worden getoetst of door de Opdrachtnemer aan de gestelde eisen van dit Programma van Eisen wordt voldaan. Opdrachtnemer dient hieraan onverkort zijn medewerking te verlenen.

### **2.6.1 Managementrapportage**

De opdrachtnemer binnen 10 dagen na afloop van elke maand een managementrapportage behorende bij de factuur aan de Opdrachtgever. De definitieve opzet van deze rapportage wordt na gunning afgestemd.

### **2.6.2 Verzekering**

De Opdrachtnemer dient vóór de start van het vervoer de in Aanbestedingsleidraad (6.2.1) genoemde verzekeringen (perceel 1, 2 en 3) te hebben. Deze verzekeringen dienen gedurende de gehele contractperiode in stand te blijven en bewijzen van de betaling van de premie kunnen desgewenst door Opdrachtgever opgevraagd worden.

## 3 PROGRAMMA VAN EISEN CALLCENTER PERCEEL 4

### 3.1 Inleiding

Dit Programma van Eisen Callcenter beschrijft de eisen waaraan de Opdrachtnemer perceel 4 (Callcenter) dient te voldoen voor de Europese Aanbesteding van Vraag Afhankelijk Vervoer (VAV) Valleihopper. De bepalingen voor inschrijving en de beoordelings- en gunningssystematiek vindt u in de Aanbestedingsleidraad. De Opdrachtgever gaat ervan uit dat de Opdrachtnemer aan alle genoemde eisen en bepalingen, zoals genoemd in de aanbestedingsdocumenten, inclusief de bijlagen, voldoet. Processen en rollen van het Callcenter staan o.a. (niet limitatief) benoemd in Bijlage 3. De productspecificaties en kenmerken staan gedetailleerd beschreven in het vervoerreglement (Bijlage 18).

### 3.2 Doelgroepen

#### 3.2.1 Gegevens Pashouder

Het Callcenter dient een koppeling te realiseren met de database van de pasleverancier (huidige contractant is Mybility), zodat zij op ieder moment in haar boekingssoftware beschikt over de NAW-gegevens van Pashouders, inclusief de gestelde indicaties voor het vervoer. De kosten voor deze koppeling (incl. onderhoud en updates) zijn voor rekening van het Callcenter. De data dienen uitgewisseld te worden via een beveiligde verbinding. De data-uitwisseling dient in overeenstemming te zijn met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving c.q. de AVG. Hiertoe wordt een Verwerkersovereenkomst gesloten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer (zie Bijlage 11).

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

Een gemeente kan een doorlopend of een tijdelijk kilometerbudget hanteren. Dit betekent dat een Pashouder jaarlijks een beperkt aantal kilometers mag reizen tegen het Wmo-tarief. De hoogte van dit budget kan per gemeente verschillen. Het Callcenter moet zijn geautomatiseerde systeem hierop inrichten. Het Callcenter moet flexibel kunnen omgaan met het verwerken van een budget dat een Pashouder krijgt toegekend door een gemeente. Een gemeente kan een reeds eerder toegekend budget van een reiziger indien nodig ophogen. Dit moet verwerkt kunnen worden in het systeem. Als een pas voor een gedeelte van een jaar wordt toegekend door de gemeente, is het kilometerbudget naar rato van dat gedeelte van het jaar. Ook kan een pas door de gemeente worden toegekend tot een bepaalde datum. Hierna vervalt de pas automatisch tenzij de geldigheidstermijn vanuit de gemeente wordt verlengd.

Het Callcenter dient o.a. te zorgen voor:

- a. Het (via Mybility) op aangeven van de gemeente verwerken van het kilometerbudget van de betreffende Pashouder.
- b. Het registreren van het aantal gereisde kilometers per Wmo-pashouder en dit in de aanlevering van de ritgegevens terugkoppelen.
- c. Het informeren van de Pashouder over de hoogte van het resterende budget:
  - o bij ieder gesprek wanneer het budget bijna verbruikt is (vanaf laatste 250 km) met de Pashouder;
  - o op verzoek van de Pashouder;
  - o per brief, vastgesteld door de betreffende Opdrachtgever, aan de Pashouder indien 80% van het budget is verbruikt.
- d. Als het budget overschreden is, dient het Callcenter de reiziger per brief, vastgesteld door de betreffende Opdrachtgever, te informeren dat vanaf dat moment een hogere reizigersbijdrage geldt, nl. het OV-tarief. De door de gemeente verstrekte indicaties vervallen vanaf dat moment. Dit geldt alleen voor de reizigers uit één van de Utrechtse gemeenten (Renswoude, Rhenen en Veenendaal).

Ook moet het Callcenter er voor zorg dragen dat mutaties worden aangeleverd bij Opdrachtgever, zodat de mutaties verwerkt kunnen worden.

### 3.3 *Eisen aan Callcenter en software*

#### 3.3.1 Reismogelijkheden

Het Callcenter moet de reismogelijkheden in het geautomatiseerde systeem kunnen verwerken en op basis van deze informatie de ritgegevens vast kunnen stellen en doorsturen naar de Vervoerders.

#### 3.3.2 Software

Het Callcenter dient te beschikken over software waarmee validatie, autorisatie, identificatie en administratieve afhandeling van financiële- en reizigersgegevens kunnen worden verricht. De software dient geschikt te zijn om de in dit Programma van Eisen beschreven taken van het Callcenter uit te voeren.

Naast al het genoemde in het Programma van Eisen dient de software eveneens geschikt te zijn om tariefdifferentiatie te kunnen verwerken. De Opdrachtgever houdt de mogelijkheid open dat de hoogte van de reizigersbijdrage wordt bepaald op basis van het tijdstip waarop of bestemming waar naar de reiziger reist of dat een reiziger een hogere reizigersbijdrage betaalt als er een parallelle OV-verbinding beschikbaar is. Onder een parallelle OV-verbinding wordt verstaan: een verbinding met het gewone Openbaar Vervoer die als alternatief wordt beschouwd voor de aangevraagde verplaatsing met VAV Valleihopper. Het Callcenter moet deze differentiatie, naar tijd, doelgroep, hoogte van het kilometerbudget en verplaatsing, kunnen verwerken in haar software.

Het Callcenter kan voor het invoeren van een gedifferentieerd reizigersbijdrage geen extra kosten in rekening brengen bij de Opdrachtgever.

In de software dient een mogelijkheid aanwezig te zijn om snel adresgegevens te kunnen vinden van bijvoorbeeld kerken, winkels, ziekenhuizen, stations en openbare gebouwen/gelegenheden (synoniemenlijst). Vaak weten reizigers wel waar bijvoorbeeld een kerk staat maar zijn zij niet bekend met het adres en postcode.

In de software dient een faciliteit aanwezig te zijn waarmee het Callcenter actief kan sturen op ritspreiding waarmee een betere spreiding over de tijd bewerkstelligd kan worden en niet alle ritten op hele en halve uren worden gereserveerd. Het aantal te reizen kilometers wordt berekend op basis van vertrekadres en bestemmingsadres. Hierbij zijn de adresgegevens inclusief postcodes cruciaal. Ten behoeve van de reizigersvriendelijkheid dient deze (zoek)functie in de software aanwezig, getest en operationeel te zijn op **01-11-2024**.

De geografische kaartgegevens die zijn opgenomen in de software dienen minimaal één keer per half jaar geüpdatet te worden. Dit betekent dat het Callcenter nieuwe straten en adressen moet kunnen toevoegen aan de bestaande kaartgegevens. Het Callcenter dient de al geboekte ritten hierop aan te passen en de opdrachtgever hierover te informeren.

In sommige gevallen zijn adressen niet bereikbaar per auto of mogen adressen niet worden aangedaan op aangeven van de Opdrachtgever (bijvoorbeeld Wsw-instelling). Het Callcenter dient in dat geval:

- a. Op basis van postcode/huisnummer adressen of adresgebieden te kunnen blokkeren voor alle of bepaalde reizigersgroepen, zodat het niet mogelijk is van/naar die adressen een rit te reserveren;
- b. Deze blokkade te kunnen differentiëren naar tijd;
- c. De reiziger te verwijzen naar het dichtstbijzijnde opstappunt. Opstappunten worden na gunning in en na overleg tussen Vervoerders, Callcenter en Opdrachtgever vastgesteld.

Het is mogelijk dat gedurende het contract systeemkenmerken van VAV Valleihopper wijzigen. Als die situatie zich voordoet, dient het Callcenter de noodzakelijke aanpassingen na melding door de Opdrachtgever te verwerken in de software. De termijn voor de te maken aanpassingen dient zo kort mogelijk te zijn en te worden gecommuniceerd met de Opdrachtgever.

De software moet geschikt zijn om mogelijke boekingen vanuit Taxipoints en ritinformatie op beeldschermen te faciliteren. Hierbij kunt u denken aan informatiepunten voor de reiziger op locatie zoals op beeldschermen bij ziekenhuizen en bij zorginstellingen. Op dit moment zijn er

nog geen Taxipoint(s). De Opdrachtgever heeft het recht deze in te stellen. De kosten van de Taxipoints zijn voor rekening van de Opdrachtgever. De kosten van de koppeling en de verbinding zijn voor rekening van het Callcenter en dient deze te verdisconteren in de prijs.

### 3.3.3 Telefoonnummer

- a. Het Callcenter is te bereiken op het telefoonnummer 0900-5511551 voor ritreserveringen en voor informatie.
- b. Is het 0900- nummer niet kan worden gebeld, is een alternatief nummer beschikbaar om in contact te komen met het Callcenter.
- c. Voor klantenservice geldt een apart telefoonnummer nl. 0900-6622662. Het Callcenter verstrekt bellers naar dit nummer informatie over het vervoersysteem, de rit en beantwoordt overige vragen van reizigers.
- d. Voor het indienen van klachten is het nummer 088-6606810 beschikbaar. Nb. De klachtregistratie valt niet onder de werkzaamheden van het Callcenter (zie paragraaf 1.7.4.).
- e. De nummers zijn in eigendom van de Opdrachtgever. Alle kosten die gemoeid zijn met het in stand houden van het bovenstaand nummers, behoudens het nummer ten behoeve van de klachtenregistratie, zoals abonnementen, onderhoud, kosten doorschakelen en doorverbinden, storingen e.d. komen geheel voor rekening van het Callcenter.
- f. Het Callcenter is verplicht deze telefoonnummers te gebruiken.
- g. Ritreservering is ook met andere technieken mogelijk, onder andere e-mail, app/internet, teksttelefoon (voor doven en slechthorenden).
- h. De reiziger krijgt direct een Callcentermedewerker aan de lijn, die zowel de ritaanvraag als een informatieaanvraag kan verwerken. Het is toegestaan een eenvoudig keuzemenu met een beperkt aantal opties (max. 3) te hanteren.
- i. De Opdrachtgever kan toestemming geven voor het tijdelijk geven van een informatieboodschap aan reizigers voordat de reiziger een medewerker aan de lijn krijgt. Denk hierbij aan informatie over het reserveren tijdens feestdagen.
- j. De gesprekskosten voor de reiziger mogen niet meer bedragen dan het lokale telefoontarief of de gebruikelijke mobiele gesprekskosten.
- k. Na afloop van de overeenkomst of na beëindiging van de overeenkomst worden de telefoonnummers direct beschikbaar gesteld en zonder kosten overgedragen aan de Opdrachtgever.
- l. Alle inkomende gesprekken moeten door het Callcenter worden opgenomen en beheerd. De inkomende gesprekken worden gedurende drie maanden bewaard door het Callcenter voor de Opdrachtgever. Tijdens de implementatiefase treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg over hoe het Callcenter omgaat met de opgenomen gesprekken. Hierin moet duidelijk naar voren komen wie de gesprekken beheert, door wie, wanneer en onder welke omstandigheden de gesprekken beluisterd mogen worden en hoe de privacy van de reiziger conform AVG wordt geborgd.

### 3.3.4 Wachttijden

De gemiddelde wachttijd per maand van inkomende telefoongesprekken mag bij het aanvragen van een rit of bij een informatieaanvraag niet meer bedragen dan 25 seconden. Deze wachttijd gaat in op het moment dat een reiziger een keuze heeft gemaakt in het keuzemenu.

Onder wachttijd wordt verstaan: de tijd die verstrijkt tussen de verbinding die tot stand komt en het feitelijke telefonische contact met een Callcentermedewerker. De verbinding dient direct tot stand gebracht te worden na de eerste beltoon. Als de Opdrachtgever een pre-bericht wil laten inzetten, dan treden Callcenter en Opdrachtgever in overleg over het vaststellen van de wachttijd.

De gemiddelde wachttijd van alle inkomende telefoongesprekken mag over een periode van een maand niet meer bedragen dan 25 seconden. Het Callcenter dient door middel van data aan te tonen wat de wachttijd is geweest over de afgelopen maand. Deze data dienen maandelijks bij de factuur te worden aangeboden.

### 3.3.5 Internet

Het Callcenter dient via internet bereikbaar te zijn voor ritaanvragen en informatieaanvragen. Websites en app moeten voldoen aan de richtlijnen digitale toegankelijkheid van de overheid. (Ook het VN-verdrag handicap is van belang).

Het Callcenter ontwikkelt hiervoor een beveiligde internetapplicatie in eigen beheer die gekoppeld wordt aan de website van VAV Valleihopper. Via deze applicatie moet iedere reiziger één of meerdere ritten kunnen reserveren, waarbij de boeking volledig geautomatiseerd verwerkt wordt. Bij een reservering via internet ontvangt de reiziger per ommegaande een bevestiging van de reservering(en) per e-mail. Ritaanvragen worden direct door het Callcenter verwerkt.

Het Callcenter legt het online reserveringsformulier ter goedkeuring voor aan de Opdrachtgever. Het formulier dient ingepast te worden in de bestaande lay-out van de website, te voldoen aan de richtlijnen 'Drempelvrij' ([www.drempelvrij.nl](http://www.drempelvrij.nl)) en zijn voorzien van een voorleesfunctie.

Het Callcenter dient deze internetfunctionaliteit te realiseren en uiterlijk **01-11-2024** getest en gereed te hebben.

### 3.3.6 App/webapplicatie

Het Callcenter is digitaal bereikbaar voor rit- en informatieaanvragen en dient een app of webapplicatie voor op een mobiele telefoon aan te bieden of zo nodig te ontwikkelen welke bij aanvang van de overeenkomst volledig operationeel is (geschikt voor iOS en Android). Via een App en/of een webapplicatie biedt de Opdrachtnemer de mogelijkheid om ritten te reserveren en informatie te verstrekken aan de reiziger. De webapplicatie dient dusdanig te zijn ingericht (responsive) dat deze zowel via een desktop alsook via een smartphone en/of tablet makkelijk toegankelijk is. Hij dient hardware en besturingssysteem onafhankelijk te zijn waardoor deze bruikbaar is op alle mogelijke hedendaagse platforms.

De app of webapplicatie die wordt aangeboden dient tenminste over de onderstaande functionaliteiten te beschikken zodat het in ieder geval mogelijk is voor de reiziger om:

- a. Eén of meer ritten te reserveren of te annuleren. (Bij een digitale reservering ontvangt de reiziger per ommegaande een bevestiging van de reservering(en)/annulering via de App of zo nodig per e-mail, gratis SMS, pop-up bericht).
- b. Het kunnen inzien van gegevens van de ritaanvraag zoals ritdatum, het ophaal, - en afleveradres, ritafstand in km, aantal personen, terugbelnummer, reizigersbijdrage enz. alvorens de rit definitief geboekt wordt.
- c. De status van een actuele rit (bestemming, vertrekadres en verwachte ophaaltijd en aankomsttijd (ETA)).

Daarnaast dient de mogelijkheid geboden te worden om via een persoonlijke inlog toegang te hebben tot de persoonlijke actuele en historische gegevens:

- a. Het kunnen inzien van de einddatum voor gereserveerde vaste ritten.
- b. Het kunnen inzien van de historie van de ritgegevens per startdatum van de overeenkomst.
- c. Het kunnen inzien van het saldo van het reisbudget van de lopende periode en/of jaar (indien van toepassing).

### 3.3.7 Gegevensbescherming en –overdracht

De opdrachtnemer en al diegenen die bij de uitvoering van VAV Valleihopper betrokken zijn, nemen de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming in acht. Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zal na gunning een Verwerkersovereenkomst worden afgesloten gebaseerd op model VNG (zie Bijlage 11). De data dienen uitgewisseld te worden via een beveiligde verbinding. De data-uitwisseling dient in overeenstemming te zijn met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving c.q. de AVG. Alle gegevens die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden verkregen en verzameld, worden voor geen ander doel aangewend dan waarvoor zij zijn verzameld. De genoemde gegevens worden door de contractpartijen niet aan derden, anders dan door de Opdrachtgever is bepaald, ter beschikking gesteld.

Na afloop of bij een tussentijdse opzegging van de overeenkomst, ofwel tussentijds op verzoek van de Opdrachtgever, dragen de Opdrachtnemer en al diegenen die de Opdrachtnemer bij de uitvoering van VAV Valleihopper heeft betrokken, alle gegevens kosteloos over aan de Opdrachtgever.

Na afloop of bij een tussentijdse beëindiging van de overeenkomst, ofwel tussentijds op verzoek van de Opdrachtgever, dragen het Callcenter en al diegenen die het Callcenter bij de uitvoering van VAV Valleihopper heeft betrokken, alle gegevens kosteloos over aan de Opdrachtgever.

Hieronder vallen onder andere:

- a. Het bestand met Pashouders en alle gerelateerde informatie.
- b. Een bestand met reeds aangevraagde ritten voor de periode na afloop van de overeenkomst.
- c. Een bestand met vaste ritten.
- d. De "synoniemenlijst".
- e. Het overzicht met Puntbestemmingen per gemeente inclusief adres en postcode 6 (i.e. volledige postcode, 4 cijfers plus twee letters).
- f. Overzicht niet voor voertuigen toegankelijke gebieden/adressen met bijbehorende afsprekpunten.
- g. Overzicht OV-haltes in het Valleihopper gebied.
- h. Overzicht VAV Valleihopper haltes met naam, omschrijving en postcode 6 (i.e. volledige postcode, 4 cijfers plus twee letters).
- i. Welke reizigers op rekening rijden.
- j. Bestand met parameters voor het verstrekken van reisadvies indien van toepassing.
- k. Vastgelegde gesprekken van de drie laatste maanden in verband met klachtafhandeling.

Deze bestanden moeten in een door de Opdrachtgever vastgesteld format aangeleverd worden en moeten toegankelijk en leesbaar zijn voor de Opdrachtgever.

Verder maken Opdrachtnemer met de Opdrachtgever afspraken over het vernietigen van de gegevens conform wetgeving.

### **3.4    *Uitvoering door Callcenter***

#### **3.4.1   Ritreserveringsproces**

Deze paragraaf beschrijft de stappen en verantwoordelijkheden van het Callcenter in het ritreserveringsproces.

Voor het vervoersysteem wordt uitgegaan van een vraagafhankelijk concept. Dit betekent dat de ritten door de reiziger bij het Callcenter aangemeld moeten worden, per telefoon of internet c.q. app. Ritten die voldoen aan de spelregels van het systeem mogen nimmer door het Callcenter en Vervoerder worden geweigerd.

Het Callcenter neemt de ritreserveringen op in daartoe geschikte software. Het Callcenter dient bij het aannemen van ritten rekening te houden met de eisen die gesteld zijn aan het vervoer.

Het Callcenter mag geen rit inboeken op verzoek van een Vervoerder. Een rit moet door de reiziger aangevraagd worden en derhalve ook traceerbaar aan de reiziger toe te wijzen zijn. De communicatie tussen reiziger en Callcenter moet van dien aard zijn dat alle aspecten van de rit besproken zijn. Het Callcenter stuurt actief op ritspreiding.

Na voltooiing van de telefonische reservering herhaalt de telefonist de geregistreerde reservering aan de persoon die reserveert en vraagt na afloop daarvan of de gegevens correct zijn. Bij twijfel wordt de reservering net zo lang doorgenomen tot de reserverende persoon bevestigend antwoordt op de gestelde vraag. De telefonist vraagt aan de persoon die reserveert of er nog meer reserveringen gewenst zijn en boekt deze naar wens van de persoon.

Bij reservering via de website ontvangt de reiziger altijd per e-mail een bevestiging van zijn reservering. Bij telefonische rit reservering zou een bevestiging via e-mail of via SMS bericht mogelijk moeten zijn.

Bij reservering via een App/webapplicatie ontvangt de reiziger via de App een bevestiging van zijn reservering via een pushbericht.

### **3.4.2 Belservice**

Een actieve belservice maakt onderdeel uit van de standaard dienstverlening aan de reiziger. De reiziger wordt altijd gevraagd of hij gebruik wil maken van deze dienstverlening. Het Callcenter registreert de vraag en de Vervoerder belt de reiziger. Van het Callcenter wordt verwacht dat zij:

- a. Iedere reiziger actief een terugbelservice aanbiedt ("Wij bellen u terug. Op welk nummer bent u bereikbaar?").
- b. De vraag voor de terugbelservice registreert.
- c. De reiziger vraagt op welk telefoonnummer de reiziger teruggebeld kan worden. Het Callcenter moet dit registreren en doorsturen naar Vervoerder.
- d. De reiziger vraagt of de belservice als tekstbericht verstuurd mag worden.
- e. Bij de ritgegevens, die de Vervoerder ontvangt van het Callcenter, aangeeft dat de reiziger gebruik maakt van de belservice, op welk telefoonnummer de reiziger bereikbaar is en of de reiziger gebeld wil worden of een tekstbericht wil ontvangen.
- f. Indien al een telefoonnummer aanwezig is bij de vaste contactgegevens van de reiziger, moeten deze door het Callcenter gecheckt worden en moet gevraagd worden of de reiziger gebruik wil maken van de belservice of van de teksts-service.
- g. Het Callcenter registreert ook nieuwe (mobiele)nummers bij de reizigersgegevens om zodoende bij een volgende ritaanvraag de reiziger sneller van dienst te zijn. De voorkeur gaat uit naar de registratie van het mobiele nummer van de reiziger om zodoende de reiziger ook te woord te kunnen staan op adressen anders dan het huisadres.

Het telefoonnummer van de reiziger kan elk nummer zijn in Nederland (vaste- en mobiele nummers).

Met betrekking tot de aan te bieden app/webapplicatie door het Callcenter geldt dat na gunning wordt bekeken of (een deel van) de belservices middels pushberichten door de Vervoerder kunnen worden uitgevoerd.

### **3.4.3 Vaste ritten**

- a. Regelmatig terugkerende ritten (bijvoorbeeld elke week dezelfde rit) zijn vooruit in één keer aan te melden. Deze vaste ritten zijn maximaal 12 maanden vooruit, in één keer aan te melden. Dit geldt niet voor OV-ritten; die kunnen minder lang vooruit aangemeld worden omdat de informatie van vervoerbedrijven die nodig is voor het reisadvies, niet zo lang van te voren beschikbaar is.
- b. Omdat vaste ritten tijdens feestdagen vaak tot loosmeldingen leiden, zal het Callcenter alle vaste ritten die normaal op die betreffende werkdag van de week worden verreden, annuleren als die dag een officiële nationale feestdag is, tenzij de reiziger anders bericht.
- c. Bovenstaande vereist duidelijke en tijdige communicatie naar de reizigers. Het Callcenter communiceert deze spelregel aan de reiziger bij het boeken van een vaste rit. Onder feestdagen worden verstaan: 1e en 2e Kerstdag, 2e Paasdag, Hemelvaartsdag, 2e Pinksterdag, Koningsdag, Nieuwjaarsdag en Bevrijdingsdag (1x per 5 jaar, te weten 2025, 2030 enz.).
- d. Het Callcenter dient een reiziger die een vaste rit wil reserveren, te wijzen op deze regeling.

### **3.4.4 Bevestiging van de ritreservering**

- a. De Opdrachtgever verwacht van het Callcenter dat iedere bestelling van een rit in eenzelfde volgorde verloopt. Hiervoor dient het Callcenter tijdens de implementatie

aan de Opdrachtgever een belscript te overleggen dat voor medewerkers als leidraad geldt. Hierin moet zijn opgenomen welke vragen het Callcenter dient te stellen om alle gegevens te verkrijgen die nodig zijn om de rit te bestellen en in welke volgorde deze worden gevraagd. Als afsluiting van het ritreserveringsgesprek deelt de Callcenter medewerker altijd minimaal de volgende zaken mee aan de besteller van de rit: tijdstip vertrek (en aankomst bij een rit met een opgegeven aankomsttijd), vertrek- en aankomstadres, mee te nemen hulpmiddelen, aantal reizigers en de ritkosten. Verder geeft de Callcentermedewerker de reiziger de hoogte door van het resterende kilometerbudget, mocht de reiziger hierom vragen. Callcenter vraagt/checkt daarnaast eveneens naar het telefoonnummer voor de terugbelservice.

- b. Het Callcenter biedt de mogelijkheid om een bevestiging van de ritreservering via pushbericht, e-mail of SMS naar de reiziger te sturen.
- c. Het Callcenter herhaalt ter verificatie alle vermelde indicaties.

### 3.4.5 Geven van Reisadvies

Het Callcenter dient bij reservering van een rit, te kunnen wijzen op de mogelijkheid om de gevraagde verplaatsing volledig met het Openbaar Vervoer te maken. Op dit moment krijgen alleen OV-vangnet reizigers een reisadvies voor OV. Dit kan gedurende de looptijd van de overeenkomst per gemeente uitgebreid worden met andere, door de opdrachtgever aangewezen doelgroepen. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een reisadvies in te voeren voor bepaalde doelgroepen in de loop van het contract. Ook kunnen lokale vrijwilligersvervoer projecten in het reisadvies worden opgenomen. Het huidige OV-reisadvies kan worden gegeven indien voldaan wordt aan de volgende criteria:

- a. Max. 10 minuten lopen tot en vanaf halte vertrek-/bestemmingsadres
- b. Max. 1 overstap
- c. Omrijtijd max. 30 min. op rechtstreekse reistijd
- d. Tijd moet binnen -15 en +45 min. liggen (ophaalvenster van gewenste opgegeven vertrektijd)

Bij het geven van een reisadvies verricht het Callcenter de volgende extra werkzaamheden:

- a. Het Callcenter wijst de aanvrager op de mogelijkheid om de gevraagde verplaatsing met het Openbaar Vervoer te maken (9292).
- b. Het Callcenter stelt de aanvrager op de hoogte van de kenmerken van deze verplaatsing, te weten:
  - o verbindingen waarvan gebruik moet worden gemaakt evenals de te maken overstappen
  - o reistijd
  - o reiskosten en dit in verhouding tot de kosten van de verplaatsing per VAV Valleihopper
  - o verwachte vertrek- en aankomsttijd die het meest aansluit bij de wens van de aanvrager.
- d. Het Callcenter registreert dat een reisadvies is afgegeven. Uit de administratie moet blijken hoe vaak het Callcenter een reisadvies heeft gegeven en in hoeveel gevallen de rit met VAV Valleihopper toch is gerealiseerd tegen commercieel tarief. Reisadviezen worden niet afgegeven voor ritten naar "vaste" adressen zoals naar IW4, dagbestedingen, zorginstellingen.

### 3.4.6 Doelgroep Reisadvies

Bij de start van het contract dient het Callcenter dit Reisadvies alleen aan OV-vangnet reizigers te geven (verplicht). De Opdrachtgever kan gedurende de looptijd besluiten het reisadvies aan gespecificeerde doelgroepen te geven. Het Callcenter moet ervoor zorgen dat het reisadvies gedifferentieerd gegeven kan worden. Hieronder wordt verstaan dat het mogelijk moet zijn om het reisadvies bijvoorbeeld te geven per reizigersgroep. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om het afgeven van een reisadvies met het OV aan bepaalde doelgroepen door het callcenter in te voeren gedurende de loop van het contract. Dit zal in overleg ingevoerd worden. Het reisadvies kan gedurende de looptijd van

de overeenkomst uitgebreid worden met het opnemen van lokale vrijwilligers vervoerprojecten in het reisadvies.

Het is denkbaar dat de keuze voor reizen met OV of reizen via Valleihopper ook aan de Pashouder wordt gegeven, (al dan niet verplicht). Dit op basis van een aantal door de Opdrachtgever in te vullen indicatoren (die per gemeente kunnen verschillen) dient de software van het Callcenter te kunnen bepalen of sprake is van een vrijblijvend of verplichtend reisadvies. Daarbij kan gedacht worden aan een minimale reisafstand voordat een verplaatsing per OV een alternatief vormt, de reistijd deur-tot-deur en het aantal overstappen. Als een reisadvies wordt ingevoerd, ontvangt het Callcenter hiervoor een vergoeding. Hierover zullen dan nadere afspraken worden gemaakt.

### **3.4.7 Vervangend vervoer na een loosmelding**

Als chauffeur en reiziger elkaar niet treffen, wordt de rit door de Vervoerder loos gemeld. Als de reiziger zich opnieuw meldt bij het Callcenter, dan moet de Callcentermedewerker een nieuwe rit inboeken op 30 minuten. Ongeacht de schuldvraag moet de Vervoerder deze rit uitvoeren. Daarbij worden dezelfde margetijden van 15 minuten voor tot na vertrektijd gehanteerd. Opdrachtgever zal hierop actief monitoren.

De Callcentermedewerker heeft de verplichting om minimaal de volgende twee punten te controleren en waar nodig aan te passen:

- a. Het ophaaladres (straat; huisnummer; synoniem; toevoeging; woonplaats; afdeling enz.).
- b. Het (opgegeven) telefoonnummer.

Het Callcenter houdt toezicht op de mate waarin reizigers niet gevonden worden op het ophaaladres. Bij afwezigheid van reizigers op de ophaaladressen neemt het Callcenter contact op met de reiziger en met Opdrachtgever.

## **3.5 *Personeel***

### **3.5.1 Personeel + ritaanname**

Het personeel van Opdrachtnemer dat de contacten met de reiziger, de Vervoerder en de Opdrachtgever onderhoudt dient:

- a. De Nederlandse taal vaardig te spreken, te schrijven en te verstaan.
- b. In voorkomende gevallen dienen ook (enkele) medewerkers de Engelse taal te kunnen verstaan en spreken.
- c. Foutloos een rit te kunnen aannemen.
- d. Klantvriendelijk te zijn en een oplossingsgerichte en dienstverlenende instelling te hebben.
- e. Kennis te hebben van de regels van het vervoersysteem.
- f. Getraind te zijn in de omgang met de reiziger.
- g. Kennis te hebben van het vervoersysteem.
- h. Geografische kennis te hebben van de lokale/regionale situatie, o.a. met behulp van een synoniemenlijst.
- i. Te beschikken over inlevingsvermogen met betrekking tot de doelgroep en kennis te bezitten over de kenmerken van de doelgroep.
- j. Kennis te hebben over de actuele situatie binnen het vervoersgebied. Hieronder wordt o.a. verstaan dat deze beschikt over de actuele lokale kennis over festiviteiten, wegafzettingen, wegomleggingen en/of blokkades waardoor de toegankelijkheid in het gedrang komt. Deze informatie wordt doorgaans aangeleverd door gemeenten en Vervoerders maar ook het Callcenter zelf dient deze informatie actief te verzamelen en actueel te houden.

## **3.6 *Financiële zaken***

### **3.6.1 Vergoeding aan het Callcenter**

Het Callcenter ontvangt voor de ritaanname een vergoeding per declarabele rit voor het uitvoeren van de taken van het Callcenter zoals onderstaand beschreven.

### 3.6.2 Uitgevoerde en declarabele personenritten

Het Callcenter ontvangt een vergoeding per declarabele rit voor de ritaanname. De definitie van declarabele personenritten is voor het Callcenter van belang, omdat deze opgenomen is bij de bepaling van de vergoeding bij volumewijzigingen (zie paragraaf 1.5.2 van de Aanbestedingsleidraad).

Een declarabele rit is een uitgevoerde voertuigrit, met één of meerdere passagiers, waaronder minimaal één declarabele passagier, die gezamenlijk in- en uitstappen. Niet declarabel zijn geannuleerde- en loos-gemelde ritten.

- a. Declarabele passagiers zijn: OV-reizigers, geïndiceerde Pashouders en meereizende OV-vangnet reizigers.
- b. Niet declarabele passagiers zijn:
  - o begeleiders, begeleiders met OV-begeleiderskaart, maximaal 2 kinderen tot en met 3 jaar, hulphonden;
  - o ritten waarbij de chauffeur tegelijk reiziger is;
  - o dieren, hupmiddelen, goederen enz.

Voorbeeld: Als een rit uitgevoerd is met een Pashouder, een begeleider met een OV-begeleiderskaart en een OV-reiziger, die samen zijn ingestapt en samen zijn uitgestapt, is één declarabele rit. Bij een rit waarbij een Pashouder samen met een geïndiceerde begeleider reist, dan betreft dit één declarabele rit.

Opdrachtgever eist dat de open calculatie de Excel berekeningen, inclusief de gehanteerde formules en rekeneenheden (aannames, rekenwaarden) bevat.

Opdrachtgever heeft dit nodig om te kunnen bepalen of er sprake is van een realistisch inschrijfprijs.

Het niet volledig invullen van het prijsinvulformulier en gevraagde open calculatie zal leiden tot uitsluiting voor de verdere gunningprocedure. De Opdrachtgever accepteert alleen inschrijvingen met een realistische prijs. Zie hieronder. Dit dient de Opdrachtnemer(s) bij inschrijving aan te tonen door het toevoegen van zijn uitgewerkte kostencalculatie.

Opdrachtnemer(s) mogen (per item/ eenheid) geen prijzen indienen die de gunningssystematiek manipuleren. Opdrachtnemer(s) dienen per item/ eenheid een op zichzelf beschouwd realistische prijs aan te bieden.

Ten aanzien van de volgende prijzen bestaat het vermoeden dat deze onrealistisch zijn:

- a. negatieve prijzen
- b. prijzen van 0 euro
- c. prijzen onder de kostprijs
- d. abnormaal lage prijzen

Opdrachtnemer(s) dient bij gebruik van prijzen die hierboven als onrealistisch zijn aangemerkt in de Inschrijving uitvoerig te motiveren waarom er geen sprake is van onrealistische prijzen c.q. het manipuleren van de gunningssystematiek. Dit dient Opdrachtnemer(s) te staven met bewijs. Indien deze motivatie naar oordeel van de Opdrachtgever onvoldoende is dan zal zij een verificatievraag hierover aan de Opdrachtnemer(s) stellen. Indien de Opdrachtgever van mening blijft dat de prijzen onrealistisch zijn, wordt de Inschrijving als ongeldig aangemerkt.

N.B. Opdrachtgever vraagt Opdrachtnemer(s) om één eenheidsprijs voor een declarabele rit te offeren.

### 3.6.3 Prijs

In Bijlage 5 zijn de historische gegevens gepresenteerd met betrekking tot het vervoer. Aan deze cijfers kunnen geen rechten worden ontleend ten aanzien van gebruikers, volumes, enz. voor de toekomst. Het is de Opdrachtnemer(s) die zelfstandig een inschatting dient te maken omtrent (de ontwikkeling van) het vervoersvolume gedurende de looptijd van de overeenkomst. Opdrachtgever wijst erop dat deze Bijlage (nr. 5) via de berichtenmodule van TenderNed kan worden opgevraagd en beschikbaar worden gesteld na ontvangst van een

ondertekende geheimhoudingsverklaring (zie paragraaf 1.5.2 van de Aanbestedingsleidraad en Bijlage 24).

### **3.6.4 Bedrag per declarabele rit:**

De Opdrachtnemer(s) wordt gevraagd om een bedrag in euro's per declarabele rit aan te bieden op 2 decimalen afgerond op het prijsformulier (Bijlage 16). Voor het aan te bieden bedrag van de declarabele rit moet uit worden gegaan van het prijspeil 2024.

Opdrachtnemer(s) dient bij het criterium 'Prijz' de volgende uitgangspunten in acht te nemen:

- Opdrachtnemer(s) geeft de prijzen af, in euro's, exclusief BTW. Prijspeil is het jaar van inschrijving (2024).
- Wanneer de CPI-index van het nieuwe jaar (2025) bekend is, dan verwerkt Opdrachtnemer(s) de effecten.
- De door Opdrachtnemer(s) opgegeven prijzen dekken alle in de aanbestedingsdocumenten opgenomen eisen en door Opdrachtnemer(s) aangeboden invullingen van de wensen volledig. Dit betekent dat alle kosten (personele kosten, reiskosten, afleveringskosten, overhead, accountantsverklaring e.d.) in de door Opdrachtnemer(s) aangeboden prijzen zijn verwerkt. Facturatie van extra kosten is dus niet mogelijk, tenzij door Opdrachtgever expliciet anders aangegeven.

Daarnaast dient u bij de Opgave prijzen (Bijlage 16) een open calculatie toe te voegen, waarin zichtbaar is hoe uw inschrijfprijs van de declarabele rit is opgebouwd. In deze open calculatie dienen minimaal de ondergenoemde componenten terug te komen, hierin dient u rekening te houden met het inzichtelijk maken van de vertaling van kosten naar uw inschrijfprijs per declarabele rit.

Kostencomponenten:

- a. Vaste kosten (o.a. exploitatie, huisvesting, ICT)
- b. Variabele (loon)kosten
- c. Verhouding gesprekken/declarabele ritten
- d. Gesprekken per uur
- e. Gespreksduur
- f. Gemiddeld aantal calls per uur per medewerker
- g. Capaciteitskosten (aanschaf, afschrijving, financiering)
- h. Overheadkosten (algemeen, kosten 0900 nummers, indirect personeel)
- i. Risico en winstmarge

### **3.6.5 Invoeren reizigerspassen en mutaties**

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor input gegevens in Mybility. De kosten van de mailpacks en verzonden SEPA-machtigingen vanuit Mybility zijn voor rekening van de Pashouder. Indien overgegaan wordt tot vervanging van de alle huidige passen, komt dit voor rekening opdrachtgever.

### **3.6.6 Verantwoording en factuur**

Uitgangspunt voor het declareren van vergoedingen is dat de uitvoering heeft plaatsgevonden conform voorwaarden van het Programma van Eisen. Op de dienstverlening die niet conform deze voorwaarden heeft plaatsgevonden is een malusregeling Callcenter van toepassing (zie paragraaf 3.6.8 en Bijlage 13a).

Het Callcenter verstrekt de Opdrachtgever maandelijks een factuur voor de verrichte diensten op basis van een door de Opdrachtgever aan te leveren format. Op deze factuur dient te worden vermeld:

- Bonus/malussen op basis van geleverde prestatie (halfjaarlijks op basis van wachttijd-performance op basis van gevraagde datagegevens).
- De door de Opdrachtgever totaal te betalen vergoeding.
- De Btw dient apart te worden gespecificeerd.

Niet complete datalevering en/of malussen die achteraf nog consequenties hebben voor de betalingen, dienen de eerstvolgende maand verwerkt te worden in de declaratie. De definitieve lay-out van de declaratie wordt na gunning, gedurende de implementatie fase in overleg met de Opdrachtgever vastgesteld.

Opdrachtgever werkt momenteel met een geautomatiseerd managementtool. Deze genereert data gegevens die betrekking hebben op ritgegevens. Opdrachtnemer zou via een web portaal gebruik kunnen maken van deze gegevens. Via dit systeem kan mogelijk in de toekomst direct vanuit opdrachtnemer gefactureerd kunnen worden. Tijdens de implementatie wordt dit nader toegelicht en uitgewerkt.

### **3.6.7 Prijsindex**

Het Callcenter kan/heeft het recht om het tarief jaarlijks per 1 januari (te) indexeren met maximaal de CPI index alle huishoudens (CPI index \* 2015 =100).\" Zie <http://statline.cbs.nl>. Er geldt een peildatum van oktober van het voorgaande jaar. De eerste indexering vindt plaats per 1 januari 2025.

Prijsaanpassingen dienen uiterlijk op 1 december voorafgaande aan de wijziging aan de Opdrachtgevers schriftelijk kenbaar gemaakt te worden, door middel van het overleggen van een aangepaste tarievenlijst. De tarieven worden afgerond op 2 decimalen. De Opdrachtnemer past de indexpercentages toe op de facturen die daarvoor in aanmerking komen, pas nadat Opdrachtgever hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd.

### **3.6.8 Bonusmalusregeling**

Op de uitvoering van VAV Valleihopper Callcenter zijn meerdere bonusmalus regelingen van toepassing (zie Bijlage 13a). De regelingen gaan in op 1 februari 2025.

### **3.6.9 Betalingen**

De Opdrachtgever controleert de factuur en betaalt die binnen 30 dagen na acceptatie.

### **3.6.10 Algemene boeteregeling**

Bij (een) geconstateerde tekortkoming(en) en na ingebrekestelling van het Callcenter heeft de Opdrachtgever het recht de betaling van een maandfactuur op te schorten. Wanneer binnen de termijn zoals vermeld in de ingebrekestelling de tekortkoming(en) niet is (zijn) opgelost, kan de Opdrachtgever een boete opleggen van maximaal € 15.000,- per maand, per tekortkoming, zolang de tekortkoming niet wordt opgelost. Als het Callcenter de tekortkoming(en) niet oplost, kan dat leiden tot ontbinding van de overeenkomst. De boeteregeling wordt toegepast met behoud van rechten die voortvloeien uit de overeenkomst VAV Valleihopper en het Callcenter. De boete is geen afkoop van verdere schadeloosstelling in verband met niet-nakoming. Opgelegde boetes dienen binnen 30 dagen door het Callcenter te worden voldaan.

Het uitwisselen van statusmeldingen en het functioneren van het dataprotocol is van groot belang voor het goed functioneren van VAV Valleihopper. Met nadruk wordt gesteld dat bij tekortkomingen daarin de boeteregeling toegepast kan worden.

## **3.7 Controle en toezicht**

Opdrachtgever heeft het recht om steekproefsgewijs controles uit te (laten) voeren. Dit zullen zowel aangekondigde als onaangekondigde controles betreffen in de uitvoering van de diensten van het Callcenter. Tijdens deze audits en controles zal worden getoetst of door de Opdrachtnemer aan de gestelde eisen van dit Programma van Eisen wordt voldaan. Opdrachtnemer dient hieraan onverkort zijn medewerking te verlenen.

### **3.7.1 Managementrapportage**

De Opdrachtnemer dient binnen 10 dagen na afloop van elke maand een managementrapportage aan de Opdrachtgever te leveren. Over de definitieve opzet van deze

rapportage wordt na de gunning definitief afgestemd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

### **3.7.2 Audit**

Na gunning, vóór aanvang van de eerste ritreserveringen, vindt een audit plaats vanuit Opdrachtgever waarbij getoetst zal worden op de instellingen van de software (denk aan km-bepaling, tarieven, reisbereik, werking rit-uitwisselingsplatform, monitoring ritspreiding, instellingen routeplanner, reizigerstarieven enz.). Een audit kan ook op andere momenten gedurende de contractperiode plaatsvinden.

### **3.7.3 Verzekering**

De Opdrachtnemer dient vóór de start van het vervoer de in de Aanbestedingsleidraad (6.2.1) genoemde verzekering (perceel 4) te hebben. Deze verzekering dient gedurende de gehele contractperiode in stand te blijven en bewijzen van de betaling van de premie kunnen desgewenst door Opdrachtgever opgevraagd worden.