



Programma van Eisen bij Offerteaanvraag

Bijlage D

Wmo-vervoer regio Alkmaar e.o.

2025 – 2029 (plus 3 optiejaren)

Gemeenten Alkmaar, Bergen, Uitgeest, Castricum,
Heiloo en Dijk en Waard

13 juni 2024

5.1 Vervoersysteem	3
5.1.1 Begrippenlijst	3
5.1.2 Bedieningsperiode	5
5.1.3 Bereikbaarheid	5
5.1.4 Registratie geïndiceerde Reizigers en informatie	7
5.1.5. Reizigers, meereizende personen, huisdieren en bagage	8
5.1.6. Reizigerstarieven	8
5.2 Ritten	9
5.2.1 Rit reserveren door Reizigers	9
5.2.2 Aanmelding van een rit, ritreservering, gewenste vertrek- en aankomsttijdstip, reizigersk	10
5.2.3 Voorrijdtijd, belservice en vertragingsservice	11
5.2.4 Stiptheid	12
5.2.5 Ophalen reiziger, reistijd, omrijdtijd en calamiteit.....	13
5.3 Centrale	13
5.3.1 Rol en taken van de Centrale	13
5.3.2 Bereikbaarheid van de Centrale	14
5.3.3 Ritregistratiesysteem en software	14
5.4 Chauffeurs en dienstverlening door chauffeurs	17
5.4.1 Chauffeurs.....	17
5.4.2 Aanvullend voor chauffeurs die rolstoelvervoer uitvoeren	19
5.4.3 Dienstverlening door chauffeurs	19
5.4.4 Dienstverlening aanvullend voor chauffeurs die rolstoel- en scootmobielvervoer uitvoeren	20
5.5 Materieel en voertuigen	20
5.6 SROI.....	22
5.7 Meldingen en klachten	22
5.7.1 Meldingen.....	23
5.7.2 Klachten.....	23
5.8 Reizigerstevredenheid	24
5.9 Facturatie en betaling.....	24
5.10 Vergoeding	25
5.11 Dervingsvergoeding.....	26
5.12 Relatie stiptheid - ritvergoeding	26
5.13 Maandrapportage, meldingen en klachtenrapportage, voortgangsoverleg en evaluatie.....	27
5.13.1 Managementrapportage, meldingen en klachtenrapportages	27
5.13.2 Voortgangsoverleg Opdrachtgever - Opdrachtnemer	28
5.13.3 Evaluatie	29

5 PROGRAMMA VAN EISEN

Met de volgende formulieren verklaart Inschrijver dat hij voldoet en akkoord gaat met de volgende eisen en voorwaarden en dat de uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn:

Bijlage	Omschrijving
Bijlage B.2	Akkoordverklaring
Bijlage B.4	Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Als Inschrijver niet akkoord gaat of niet volledig is, wordt hij uitgesloten van verdere deelname.

Het Programma van Eisen (PvE) wordt als bijlage gepresenteerd bij de Offerteaanvraag Wmo-vervoer 1 april 2025 – 31 juli 2029 (plus 3 optie jaren). Dit PvE wordt qua hoofdstuk en paragrafen indeling beschreven als hoofdstuk 5 van de Offerteaanvraag.

5.1 Vervoersysteem

5.1.1 Begrippenlijst

BG1	Aanbestedende dienst	Netwerkorganisatie regio Alkmaar namens de gemeenten Alkmaar, Bergen (NH), Uitgeest, Castricum, Heiloo en Dijk en Waard
BG2	Beschikking	Een Besluit van de gemeente dat niet van algemene strekking is, met inbegrip van een afwijzing van een aanvraag daarvan.
BG3	Boekingsraam	Het verschil tussen het moment van reserveren en de afgesproken ophaaltijd.
BG4	Deur	De deur van de woning, de deur van de bestemming of de centrale ingang (receptie) bij een wooncomplex, zoals een flat en bungalowpark (of vergelijkbaar), en bij een winkelcentrum en station. Wanneer bij deze laatste categorieën meerdere ingangen zijn waar verwarring over kan zijn dan zorgt Opdrachtnemer dat de Reiziger weet bij welke ingang de Reiziger wordt opgehaald.
BG5	Directe reistijd	De tijd die behoort bij de snelst mogelijke verplaatsing over de weg van herkomst naar bestemming binnen de geldende maximaal toegestane snelheden (zie 5.10)
BG6	Omrijdtijd	De tijd die moet worden omgereden, hierbij wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbrekingen, omleidingen etc. Het uitgangspunt zijn theoretische omrijdtijden.
BG7	Groepsrit	Een rit voor vervoer van groepen met hetzelfde vertrek- of aankomstadres, in één keer aangemeld van/naar een sociale activiteit. Een groepsrit bestaat uit minimaal twee personen.
BG8	Halte	Een herkenbare locatie die als ophaalpunt is gemarkeerd.
BG9	Inschrijver	De natuurlijke rechtspersoon die een inschrijving doet.
BG10	Klacht	Een uiting (zowel schriftelijk als mondeling) van ongenoegen over de uitvoering van het vervoer in de breedste zin het woord, van een Reiziger of van ieder ander die direct of indirect met het vervoer te maken heeft. Meldingen die niet meteen telefonisch worden afgehandeld worden beschouwd als klacht.

BG11	Loze rit	Een rit waarbij bij het ophalen van een reiziger blijkt dat deze niet aanwezig is en het voertuig volgens de locatiegegevens op tijd en opgegeven locatie terplekke aanwezig was.
BG12	Melding	Iedere uiting over de uitvoering van het vervoer die directe actie behoeft.
BG13	Opdracht	De opdracht, zoals beschreven in deze offerteaanvraag
BG14	Opdrachtgever	De zes deelnemende en samenwerkende gemeenten gezamenlijk, te weten de gemeenten Alkmaar, Bergen (NH), Uitgeest, Castricum, Heiloo en Dijk en Waard, respectievelijk de individuele gemeente.
BG15	Opdrachtnemer	De Inschrijver aan wie de Opdracht is gegund.
BG16	Adres	Het adres waar de Reiziger wordt opgehaald.
BG17	Prioriteitsrit	Een rit naar een begrafenis of crematie, huwelijksinzegening, religieuze viering/dienst in een religieus gebouw, uitrekking van een koninklijke onderscheiding of erkend schooldiploma, culturele voorstelling of activiteit met vaste aanvangstijd (theater, bioscoop) of paramedische activiteiten (fysiotherapie, oefentherapie, logopedie, ergotherapie en diëtetiek). Voor deze rit ontvangt Opdrachtnemer geen toeslag.
BG18	Puntbestemming	Locaties die vallen buiten het maximale reisgebied, gerekend vanaf het woonadres van de Reiziger. Deze (individuele) puntbestemmingen worden door Opdrachtgever vastgelegd.
BG19	Regio Alkmaar e.o.	De zes deelnemende en samenwerkende gemeenten gezamenlijk, te weten de gemeenten Alkmaar, Bergen (NH), Uitgeest, Castricum, Heiloo en Dijk en Waard.
BG20	Centrale	De centrale regie ten behoeve van de ritaanname, ritplanning, rituitgifte en de kwantitatieve en kwalitatieve beheersing van de gehele dienst.
BG21	Reistijd	De tijd gelegen tussen het handmatig aanmelden in combinatie met de GPS-coördinaten waarmee de rit wordt gestart. Het einde van de rit wordt bepaald door het moment dat de chauffeur de rit afsluit (uitstaptijd) in combinatie met de GPS-coördinaten.
BG22	Reiziger	Een door Opdrachtgever geïndiceerde persoon met een indicatie om van het uitgevraagde vervoer gebruik te maken.
BG23	Reizigerskilometerbudget	Het kilometerbudget per reiziger van 2000 km per jaar (rolstoel gebonden en niet-rolstoel gebonden reizigers) en een budget van 1500 km per jaar als Reiziger een scootmobiel heeft. Als jaar geldt kalenderjaar en het budget is naar rato van dit jaar.
BG24	Vaste ritten	Ritten die volgens een vast patroon gereden worden (een repeterende rit op een vast tijdstip naar een vaste locatie).
BG25	Vervoerder	Opdrachtnemer van de onderhavige overeenkomst.
BG26	Vervoersgebied	Het grondgebied van de deelnemende gemeenten. Plus het gebied dat bereikt wordt door de afstandsnorm in BV1 (27,5 kilometer). De rit moet starten of eindigen op grondgebied deelnemende gemeenten.
BG27	Wachttijd (telefonische bereikbaarheid)	De tijd die verstrijkt tussen de eerste beltoon en het feitelijke telefonische contact met een medewerker van de opdrachtnemer.
BG28	Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.
BG29	Bewijs Registratienummer	Het Bewijs Registratienummer is voorzien van de naam van Reiziger en het registratienummer. Dit Bewijs hoeft de Reiziger niet bij zich te dragen tijdens het vervoer. Via het registratienummer kan de Reiziger boeken. Het Bewijs ondersteunt Reiziger bij het onthouden van het registratienummer.
BG 30	Reizigers- of klantbijdrage	De tarieven voor reizigers zijn gekoppeld aan de tarieven van het Openbaar Vervoer. Dat betekent dat de eigen bijdrage voor het Wmo-vervoer gelijk is aan de kosten om via het Openbaar Vervoer te reizen. Voor 2024 geldt een opstaptarief van 1,08 euro (landelijk

		vastgesteld) en een kilometertarief van 0,179 euro (door de provincie vastgesteld). Uiterlijk in december zijn de tarieven voor het volgende jaar bekend. Daarnaast worden de landelijke en/of provinciale richtlijnen rondom eigen bijdragen c.q. gratis reizen voor bepaalde doelgroepen en/of leeftijden (o.a. < 12 jaar) gevolgd.
--	--	--

5.1.2 Bedieningsperiode

BP1	Bedieningsperiode	De bedieningsperiode is dagelijks van 7:00 uur tot 24:00 uur.
BP2		De enige uitzondering hierop is de avond van 31 december, waarop de bedieningstijd in overleg met Opdrachtgever wordt bepaald. Ervaringscijfers geven aan dat de bedieningstijd dan kan stoppen op 20.00 uur. Jaarlijks wordt wel afgesproken dat rolstoel gebonden Reizigers op Nieuwjaarsnacht (1 januari) ritten kunnen boeken tussen 01.00 en 2.00 uur. Deze ritten moeten dan 1 week van tevoren gereserveerd worden.
BP3		Opdrachtnemer kan zich niet beroepen op eventuele belemmeringen zoals ziekte van chauffeurs en/of mankementen aan materieel en voertuigen en/of een tekort aan materieel en voertuigen.
BP4		Opdrachtgever kan de bedieningsperiode gedurende de contractperiode verkorten of verlengen. In overleg wordt de ingangsdatum daarvan bepaald.
BP5	Inzet andere onderaannemers	Als de Opdrachtnemer gedurende de duur van de overeenkomst een andere onderaannemer wil inzetten dan aangegeven bij aanvang overeenkomst dan dient de Opdrachtnemer daartoe eerst schriftelijk goedkeuring te vragen aan de Opdrachtgever. In de aanvraag dient de Opdrachtnemer aan te tonen dat de onderaannemer voldoet aan alle voorwaarden die in de Offerteaanvraag aan onderaannemers worden gesteld. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van de overeenkomst. Onderaannemers zijn als rechtspersoon geen aanspreekpunt voor direct en indirect betrokkenen.

5.1.3 Bereikbaarheid

BR1	Telefonische bereikbaarheid en bezetting	Opdrachtnemer gebruikt één centraal toegankelijk telefoonnummer voor ritreserveringen en andere klantvragen. De gemeenten beschikken over een 0900 nummer ten behoeve van dit contract. Vanuit dit nummer worden Reizigers doorverbonden wanneer nodig.
BR2		De gesprekskosten zijn niet meer dan het telefoontarief.
BR3		Er wordt geen gebruik gemaakt van een keuzemenu.
BR4		Reiziger of persoon die namens Reiziger de ritbestelling plaatst, krijgt direct een contract gebonden medewerker van Opdrachtnemer aan de lijn, die zowel een ritaanvraag als een informatieaanvraag kan verwerken. Deze medewerkers zijn ingewerkt in dit contract en actueel

		op de hoogte van specifieke regionale omstandigheden. Bij drukte en in stille tijden buiten normale kantooruren kan teruggevallen worden op andere medewerkers met kennis van vergelijkbare vervoerssystemen.
BR5		Als Reiziger na 60 seconden geen medewerker heeft gesproken, biedt Opdrachtnemer Reiziger de mogelijkheid om hem of haar terug te bellen (zie ook BC2).
BR6	via website	Opdrachtnemer is via internet bereikbaar voor rit- en informatieaanvragen.
BR7		De functionaliteiten van de website zijn geschikt voor smartphone, tablets of mobile app.
BR8		Opdrachtnemer biedt via een beveiligde website informatie aan over het vervoersysteem, waaronder het vervoerreglement en klachtenprocedure en biedt Reizigers in elk geval de volgende mogelijkheden: • Het reserveren van één of meerdere ritten. Bij een reservering via internet ontvangt de reiziger per ommegaande een bevestiging van de reservering(en) per e-mail, whatsapp, SMS of vergelijkbaar. NB een prioriteitsrit kan niet via de site worden geboekt, maar moet telefonisch. Reiziger dient hierover duidelijk te worden geïnformeerd (via bijv. een pop-up bij openen / inloggen op de website) • Het inzien van de status van aangevraagde ritten, inclusief de verwachte aankomsttijd. • Het inzien van de einddatum voor gereserveerde vaste ritten. • Het annuleren van gereserveerde ritten. • Het inzien van de historie van de ritgegevens per startdatum van de overeenkomst. • Het inzien van het jaarsaldo van het reisbudget.
BR9		De website moet volledig toegankelijk zijn voor mensen met een handicap, waaronder doven en blinden en voldoen aan de standaarden EN301549 en WCAG 2.1.

BR10	Reserveren via een App	Opdrachtnemer biedt een app aan waarmee Reizigers het volgende kunnen doen: • Rit(ten) reserveren en zien hoeveel deze kost(en). • Rit(ten) annuleren/wijzigen. • Alle indicaties. • 5 meest gekozen bestemmingen (zodat deze snel kunnen worden geboekt) inzien. • Verwachte tijdstip zien dat de taxi arriveert. De app moet duidelijk aangeven dat prioriteitsritten alleen telefonisch kunnen worden geboekt. Bij het boeken van vaste ritten via de app, moet Reiziger meteen kunnen zien of er op een van de data sprake is van een vastgestelde feestdag (RR11). Wanneer dat zo is dan kan deze vaste rit voor die dag niet via de App worden geboekt. Zie hiervoor ook AR5. Opdrachtnemer brengt het bestaan van de app onder de aandacht bij de Reizigers. Reizigers kiezen zelf of ze gebruik gaan maken van de app. Het gebruik van de app mag niet verplichtend worden opgelegd. De Opdrachtnemer kan de app verder door ontwikkelen. Over de inzet van en daaropvolgende communicatie van nieuwe functionaliteiten op de app voert Opdrachtnemer afstemmingoverleg met Opdrachtgever om zo samen te borgen dat de doorontwikkeling blijft passen bij de behoefte en mogelijkheden van de doelgroep in de regio van Opdrachtgever.
BR11	Bevorderen gebruik digitale middelen	Opdrachtnemer stimuleert en helpt Reizigers wanneer gewenst bij het gebruik van digitale middelen van het Wmo-vervoer Regio Alkmaar e.o. zoals de App en website.

5.1.4 Registratie geïndiceerde Reizigers en informatie

VP1	Registratienummer	Opdrachtnemer zorgt voor het schriftelijk per post verstrekken van het Bewijs Registratienummer (zoals vermeld in Mybility) aan de geïndiceerde reizigers. Daarin wordt de naam van Reiziger en het registratienummer vermeld. Deze verzending is een inclusief (B1) begeleidende brief, informatiefolder en de formulieren t.b.v. automatische incasso.
VP2		Opdrachtnemer stuurt het Bewijs Registratienummer binnen 5 werkdagen na opdracht van Opdrachtgever aan Reiziger. Opdrachtnemer ontvangt deze opdracht door een koppeling met Mybility.
VP3		Opdrachtnemer mag bij Reizigers geen bijdrage in rekening brengen voor het aanmaken en leveren van een (nieuw) Bewijs Registratienummer.
VP4	Mybility	Opdrachtnemer draagt zelf zorg (inclusief bijbehorende kosten) voor toegang in het systeem van Mybility om de gegevens die de Opdrachtgever hierin plaatst te kunnen inzien en verwerken (o.a. reizigers en afgifte soort indicatie).
VP5	Implementatie	Opdrachtnemer ontvangt een lijst met geïndiceerde Reizigers en hun registratienummers bij de implementatie van het contract.

		Opdrachtnemer stuurt Reizigers de informatiefolder en de formulieren t.b.v. automatische incasso.
VP6	Brief met informatiefolder	Opdrachtnemer is voor aanvang van de ingangsdatum van de overeenkomst verantwoordelijk voor de informatievoorziening aan alle Reizigers via een brief met de informatiefolder.
VP7	Informatiefolder	Opdrachtnemer stelt in overleg met Opdrachtgever een informatiefolder (B1) op met gedragsregels die aan Reizigers wordt overhandigd. De kosten daarvan zijn voor Opdrachtnemer.
VP8	Meldpunt voor klachten	Opdrachtnemer communiceert het telefoonnummer, postadres, formulier op de website en een klachten e-mailadres voor klachten, via de internetsite en de informatiefolder.
VP9	Voorlichting en promotieactiviteiten	Opdrachtgever zorgt voor de voorlichting aan de Reizigers.

5.1.5. Reizigers, meereizende personen, huisdieren en bagage

RP1	Aantal meereizende personen	Met elke Reiziger mogen niet meer dan twee personen meereizen.
RP2	Blindengeleidehond of hulphond	Met elke Reiziger mag een geïndiceerde blindengeleidehond of een hulphond van Reiziger meereizen.
RP3	Andere huisdieren	Reizigers mogen uitsluitend andere huisdieren meenemen in een tas op schoot en mits de veiligheid niet in het geding is.
RP4	Bagage	Elke Reiziger mag gratis niet meer dan één bagagestuk meenemen, mits dit geen zitplaats inneemt en niet lastig, hinderlijk, gevaarlijk of verboden is, of kan leiden tot verontreiniging.
RP5		De chauffeur bepaalt welke bagage wel of niet mee mag, in overleg met de centrale.

5.1.6. Reizigerstarieven

RT1	Gratis	Reiziger met indicatie begeleiding mag een geïndiceerde begeleider meenemen. Deze begeleider reist gratis. Elke andere begeleider behoort tot de categorie Meereizende personen (RT6).
RT2	Idem	Maximaal 2 kinderen van Reiziger in de leeftijd tot 4 jaar.
RT3	Idem	Hulpmiddelen van Reiziger, zoals rolstoel, opklapbare rolstoel, loophulpmiddel (rollator, looprek).
RT4	Idem	Een geïndiceerde blindengeleidehond of een hulphond van Reiziger (zie ook RP2).
RT5	Opstaptarief + Wmo reizigerstarief per kilometer	Geïndiceerde Reiziger.
RT6	Idem	Andere meereizende personen. Meereizende met een eigen indicatie reizen mee als Geïndiceerde Reiziger.

RT7	Kosten Reiziger bij loze ritten	Bij 3 of meer loze ritten van een Reiziger binnen 2 maanden kan Opdrachtnemer maximaal 200% van het reizigerstarief bij Reiziger in rekening brengen. De twee maanden termijn start bij de eerste dag van de eerste loosmelding en eindigt dus 2 maanden daarna. Voor de derde loosmelding en meer, totdat de rest van de 2 maanden verlopen is geldt dit extra reizigerstarief. Bij het verstrijken van de 2 maanden start de periode pas weer wanneer een Reiziger een derde loosmelding heeft veroorzaakt. Opdrachtnemer moet bij alle loosmeldingen die hier onder vallen, kunnen aantonen dat het voertuig op de afgesproken locatie aanwezig was.
RT8	Tariefdifferentiatie	Opdrachtgever is bevoegd tijdens de duur van de overeenkomst en eventuele verlengingsjaren tariefdifferentiatie toe te passen. De Opdrachtnemer dient hieraan mee te werken en dit te verwerken in zijn systemen en administratie.

5.2 Ritten

5.2.1 Rit reserveren door Reizigers

RR1	Op basis van het gewenste vertrektijdstip	Reiziger geeft het gewenste vertrektijdstip uiterlijk 4 uur voor het gewenste vertrektijdstip door aan de Centrale. Dan geldt er een vervoersgarantie.
RR2		Als een rit tussen 1 en 4 uur voor het gewenste vertrektijdstip wordt aangemeld, hoeft Opdrachtnemer het gewenste vertrektijdstip niet te accepteren. Opdrachtnemer spreekt in overleg met Reiziger een alternatief tijdstip af, waarbij Opdrachtnemer Reiziger een bindend alternatief voorstelt dat niet meer afwijkt dan 2 uur van het gewenste vertrektijdstip van Reiziger (zie ook AR3).
RR3		Voor ritten vanaf het ziekenhuis te Alkmaar aan Wilhelminalaan 12 geeft Reiziger het gewenste vertrektijdstip uiterlijk 30 minuten voor het gewenste vertrektijdstip door aan de Centrale. N.B. Opdrachtnemer zorgt voor een duidelijk herkenbare plek met logo waar Reizigers zich voor de terugrit kunnen melden. De terugrit moet al wel gereserveerd zijn. De Reiziger geeft gewenste vertrektijd door als hierboven beschreven.
RR4		Voor een telefonische reservering, waarbij het gewenste vertrektijdstip tussen 7:00 uur en 8:00 uur ligt, geeft Reiziger het gewenste verstrektijdstip uiterlijk de voorgaande dag voor 22:00 uur door aan de Centrale.
RR5		Reiziger mag een gereserveerde rit tot een uur voor het afgesproken vertrektijdstip annuleren bij Centrale. Opdrachtgever wil samen met Opdrachtnemer sturen op tijdig annuleren door de klant. Opdrachtgever en Opdrachtnemer spreken tijdens de implementatie af hoe Opdrachtnemer Opdrachtgever daarover informeert en hoe

		Opdrachtgever de Reiziger daarover benadert.
RR6	Heenrit en retourrit	Reiziger kan bij een ritreservering van een heenrit direct een retourrit reserveren. Er wordt een tijdstip voor de retourrit vastgelegd. De reiziger kan dit tijdstip tot 1 uur vooraf aan dit voorlopige tijdstip eenmalig wijzigen door het gewenste tijdstip telefonisch door te geven aan de Centrale, mits de retourrit op dezelfde dag plaatsvindt als de heenrit.
RR7	Van tevoren een rit reserveren	Reiziger kan tot maximaal drie maanden van tevoren een rit reserveren.
RR8	Vaste ritten	Reiziger mag vaste ritten maximaal 12 maanden vooruit in één keer aanmelden, ook via Internet, niet op feestdagen (RR11). Vaste ritten op feestdagen worden door Opdrachtnemer geannuleerd conform werkwijze AR5.
RR9		Reiziger mag zelf de einddatum wijzigen of een van de vaste ritten annuleren.
RR10	Individueel vervoer	Opdrachtgever kan een indicatie individueel vervoer afgeven. Individueel vervoer kan worden ingezet indien dit door omstandigheden vereist is.
RR11	Feestdagen	Opdrachtnemer mag voor officiële nationale feestdagen een afwijkende procedure hanteren voor het aanvragen van ritten, waarbij ritten langer van tevoren worden aangemeld en waarbij het aantal ritten per tijdseenheid kan worden gemaximeerd. Onder officiële nationale Feestdagen worden verstaan: 1e en 2e Kerstdag, 1e en 2e Pinksterdag, 1e en 2e Paasdag, Hemelvaartsdag, Koningsdag en Nieuwjaarsdag.

5.2.2 Aanmelding van een rit, ritreservering, gewenste vertrek- en aankomsttijdstip, reizigerskilometerbudget

AR1	Belscript	Elke ritreservering verloopt in eenzelfde volgorde. In het belscript van Opdrachtnemer is opgenomen welke vragen Opdrachtnemer aan Reiziger stelt om alle gegevens te verkrijgen die nodig zijn voor een ritreservering en in welke volgorde deze gegevens aan Reiziger worden gevraagd.
AR2	Rit reserveren	De rit wordt geboekt op vertrektijd. Alleen bij Prioriteitsritten wordt daarbij ook gevraagd naar noodzakelijke tijd aanwezig zijn en wordt daar rekening mee gehouden bij het vaststellen van de ophaaltijd.
AR3		Opdrachtnemer mag Reiziger bij boeking of later een alternatief vertrektijdstip aanbieden als dit leidt tot een efficiëntere en betrouwbaardere uitvoering. Reiziger mag vasthouden aan het gewenste vertrektijdstip. Wanneer Reiziger korter dan 4 uur voor de gewenste vertrektijd boekt, mag Opdrachtnemer een verplicht alternatief vertrektijdstip aanbieden dat maximaal 2 uur afwijkt van de gewenste vertrektijd. Wanneer er sprake is van een

		oorspronkelijk tegelijk geboekte retourrit dan blijft Reiziger de mogelijkheid houden die bij RR2 wordt uitgelegd.
AR4		Ritreserveringen zijn mogelijk via telefoon, internet (ook leesbaar via een mobiele telefoon en tablet), e-mail, app en teksttelefoon.
AR5	Vaste ritten annuleren	Opdrachtnemer annuleert een vaste rit als de rit valt op een officiële nationale feestdag, tenzij Reiziger anders aangeeft. Zie voor definiëring feestdagen RR11.
AR6	Bevestiging van de ritreservering	Tijdens de aanmelding van een ritreservering bevestigt Opdrachtnemer de rit aan Reiziger en informeert Reiziger over het vertrektijdstip (en het aankomstijdstip bij een prioriteitsrit), het vertrek- en aankomstadres en het reizigerstarief. Bij telefonische reservering herhaalt de telefonist de reservering en vraagt of de gegevens correct zijn. Er mag geen gebruik worden gemaakt van een geautomatiseerde herhaling van de boeking. Bij boeking via de website ontvangt de reiziger een e-mail als bevestiging. Bij boeking via de App wordt de boeking binnen de App bevestigd.
AR7		Opdrachtnemer biedt Reiziger tijdens de aanmelding van een ritreservering de mogelijkheid via e-mail, WhatsApp, SMS of iets vergelijkbaars te communiceren over de bevestiging van de ritreservering.
AR8	Belservice	Opdrachtnemer biedt Reiziger tijdens de aanmelding van de ritreservering de belservice aan waardoor Reiziger kan worden geïnformeerd over aankomst van de taxi.
AR9	Signaleren verbruik reizigerskilometerbudget	Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever per e-mail en de Reiziger per e-mail of brief, zodra 80% en 100% van het reizigerskilometerbudget van Reiziger is besteed.
AR10	Inzicht en spreiding	Medewerkers van de Centrale dienen inzicht te hebben in een goede spreiding van de vertrektijden van de al aangenomen ritten en de actuele lokale verkeerssituatie en te proberen piekvorming zoveel mogelijk tegen te gaan. Ter bevordering van een goede ritspreiding, dient Opdrachtnemer, bij het constateren van een piek in het aantal ritaanvragen op de aangevraagde vertrektijd, de Reiziger hierover te informeren en een alternatieve vertrektijd aan te bieden.

5.2.3 Voorrijdtijd, belservice en vertragingsservice

NV1	Voorrijdtijd	Zie hiervoor de uitleg bij Stiptheid SH1.
NV2	Belservice	De belservice geldt als Reiziger hiermee bij de aanmelding van de ritreservering heeft ingestemd en als het telefoonnummer van Reiziger is opgenomen in het Reizigersbestand bij de vaste

		contactgegevens van Reiziger. Reiziger kan op verzoek een ander telefoonnummer doorgeven.
NV3		De chauffeur belt persoonlijk de reiziger tussen 5 en 12 minuten voor de verwachte aankomsttijd, er mag geen gebruik worden gemaakt van een opgenomen stem of een computerstem. Reiziger moet de chauffeur een vraag kunnen stellen.
NV4		Wanneer de reiziger heeft aangegeven een tekstbericht te willen ontvangen bij verwachte aankomsttijd van de chauffeur mag dat worden toegepast.
NV5	Vertragingsservice	Als het voertuig later dan 15 minuten en 00 seconden na het gewenste vertrektijdstip dreigt voor te rijden, geldt de Vertragingsservice.
NV6		Opdrachtnemer informeert Reiziger via telefonisch contact (of wanneer geboekt via de app via een (digitaal) bericht) over de vertraging en de grootte daarvan in minuten, afgerond op 5 minuten.

5.2.4 Stiptheid

SH1	Vertrektijdgarantie	Als de rit minimaal 4 uur voor het gewenste vertrektijdstip bij de Centrale is gereserveerd, is het voertuig tussen 0 en 15 minuten en 00 seconden voor of na het gewenste vertrektijdstip op het gewenste vertrekadres.
SH2		Als een groepsrit minimaal 4 uur voor het gewenste vertrektijdstip bij de Centrale is gereserveerd, is de vertrektijd tussen 0 en 15 minuten en 00 seconden na het einde van de groepsactiviteit. Voor de heenrit, het ophalen van een groep om naar een groepsactiviteit te gaan, geldt SH1.
SH3		Als de rit is gereserveerd als retourrit vanaf een het ziekenhuis (zoals genoemd in RR3), is het voertuig tussen 0 en 30 minuten en 00 seconden na de ritreservering op het vertrekadres.
SH4		Reiziger mag eerder worden opgehaald dan 15 minuten en 00 seconden voor het gewenste vertrektijdstip, mits Reiziger hiermee instemt en Opdrachtnemer dit heeft geregistreerd.
SH5		Als een voertuig eerder dan 15 minuten en 00 seconden, maar niet eerder dan 35 minuten en 00 seconden voor het gewenste vertrektijdstip bij Reiziger lijkt aan te komen, staat het Opdrachtnemer vrij Reiziger hierover te informeren en Reiziger via telefonisch contact te vragen of Reiziger akkoord gaat met het vroegere vertrektijdstip. Als Reiziger hiermee niet akkoord gaat, is eis SH1 van toepassing.
SH6	Aankomsttijdgarantie	Als de rit minimaal 4 uur voor het gewenste aankomsttijdstip bij de Centrale is aangemeld, zet Opdrachtnemer de reiziger tussen 0 en 15 minuten en 00 seconden voor het gewenste aankomsttijdstip af op de plaats van bestemming. Dat geldt ook voor groepsritten.

SH7		Als reiziger bij een Prioriteitsrit door Opdrachtnemer later dan de gewenste aankomsttijd op de bestemming wordt afgezet, betaalt Opdrachtnemer aan reiziger het compensatiebedrag van € 25,00 indien hierover een klacht wordt ingediend. Inclusief een passende verontschuldiging (geste).
SH8	Registratie in- en uitstaptijd	Voor het bepalen van de instaptijd van Reiziger in het voertuig en de uitstaptijd van Reiziger uit het voertuig geldt het moment van dat de chauffeur deze registreert met daaraan gekoppeld de GPS-coördinaten van de in- en uitstaptijd.

5.2.5 Ophalen reiziger, reistijd, omrijdtijd en calamiteit

OR1	Melden bij Reiziger	De chauffeur meldt zich op het opgegeven vertrekadres bij Reiziger door aan te bellen of door zich te melden bij de receptie.
OR2	Wachttijd chauffeur	Chauffeur wacht minimaal drie (3) minuten totdat Reiziger bij de chauffeur is verschenen.
OR3	Reiziger meldt zich niet bij chauffeur of is niet aanwezig op het vertrekadres	Als de chauffeur Reiziger op het opgegeven vertrekadres niet aantreft of niet kan vinden en het telefoonnummer van Reiziger bij Opdrachtnemer bekend is, zoekt Opdrachtnemer minimaal éénmaal telefonisch contact (minstens 5x laten overgaan) met Reiziger om de rit te kunnen uitvoeren. Als Reiziger niet op het vertrekadres aanwezig is en het vertrekadres is het woonadres van Reiziger, laat de chauffeur een briefje, waarop hij de datum en het tijdstip heeft vermeld, achter in de brievenbus van Reiziger.
OR4	Maximale reistijd	De Reistijd is niet meer dan de Directe reistijd plus de Omrijdtijd.
OR5	Maximale omrijdtijd	De Omrijdtijd is niet meer dan 15 minuten en 00 seconden voor ritten tot 10,0 kilometer.
OR6		De Omrijdtijd is niet meer dan 30 minuten en 00 seconden voor ritten langer dan 10,0 kilometer.
OR7		Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken aanvullende afspraken als zich structurele congestie op bepaalde delen van een dag en/of op bepaalde dagen van de week aantoonbaar voordoet.
OR8	Communicatie en calamiteiten	Opdrachtnemer levert na gunning een Calamiteitenplan aan waar de Opdrachtgever in samenspraak nog aanvullende zaken aan kan toevoegen. Hierin staat niet alleen de wijze van communiceren maar ook de handelwijze van chauffeur/vervoerder bij veel voorkomende soorten calamiteiten.

5.3 Centrale

5.3.1 Rol en taken van de Centrale

RC1	Algemene taken	De Centrale is belast met de ritreserveringen, ritplanning, aansturing vervoer en klantcontact.
-----	----------------	---

RC2	Aansturen voertuigen	De Centrale stuurt de voertuigen aan. Chauffeurs communiceren de rit via statusmeldingen met de Centrale.
RC3	Communicatie met de Reizigers	De Centrale communiceert met de Reizigers. Dat gebeurt mondeling en schriftelijk in de Nederlandse taal. Opdrachtgever kan zich voorstellen dat de centrale medewerkers in dienst heeft die een andere 2de taal goed kunnen spreken. Die talen mag Opdrachtnemer inzetten bij Reizigers waarbij dit voor een goede communicatie noodzakelijk is.
RC4		Als een Reiziger vragen heeft over een rituitvoering, heeft de Centrale direct inzage in de status van de rit. Als deze status vervolgens niet overeenkomt met de beleving van Reiziger, dan neemt de Centrale contact op met de chauffeur om dit te verifiëren.
RC5	Capaciteit en personele bezetting	De capaciteit van de Centrale en de personele bezetting zijn afgestemd op het aantal Reizigers en de vervoerstroom. De continuïteit is ook bij piekbelasting gegarandeerd.
RC6	Incidenteel OV-advies	De Centrale voorziet Reiziger van OV-advies indien de Reiziger daarom vraagt. Dit mag via de bekende sites en apps van de OV-bedrijven.

5.3.2 Bereikbaarheid van de Centrale

BC1	Telefonische bereikbaarheid voor reizigers	De Centrale is voor de Reizigers bereikbaar van minimaal een half uur voor de aanvangstijd van de operationele uren tot en met de sluitingstijd van het systeem of zoveel later zolang Reizigers nog aanwezig zijn in een voertuig.
BC2	Bereikbaarheid voor reizigers	De wachttijd (telefonische bereikbaarheid) is maximaal 60 seconden.
BC3	Bereikbaarheid voor voertuigen	Tijdens de operationele uren is er voortdurend een directe verbinding met de voertuigen en chauffeurs (zowel via boordcomputer als via telefoon).

5.3.3 Ritregistratiesysteem en software

RI1	Ritregistratiesysteem	Opdrachtnemer werkt met een door de controlerend accountant goedgekeurd geautomatiseerd ritregistratiesysteem. In dit ritregistratiesysteem neemt Opdrachtnemer de ritreserveringen op conform de hieraan gestelde eisen. Het gewenste vertrektijdstip (en het gewenste aankomstijdstip) kunnen eenmalig in het systeem worden ingevoerd en op een later tijdstip niet meer gewijzigd (uitgezonderd de retourritten zie RR6). Opdrachtgever is eigenaar van de gegevens en mag te allen tijde de data inzien van zowel de ritreserveringen als van de reeds verreden ritten.
RI2		Opdrachtnemer registreert en bewaart alle data van de ritaanvragen op basis waarvan hij kan aantonen dat hij zich aan de hieraan gestelde eisen houdt. Bij twijfels of klachten hierover kan Opdrachtnemer telefoongesprekken met Reizigers overleggen. Opdrachtnemer neemt alle inkomende gesprekken op. De geluidsopnames worden niet langer bewaard dan de maximale doorlooptijd van de klachtenprocedure,

		inclusief een eventuele geschillenprocedure. De maximale bewaartermijn is 3 kalendermaanden.
RI3		Opdrachtnemer zorgt dat, indien een Reiziger een rit geannuleerd heeft, dit kan worden aangetoond.
RI4	Software	Opdrachtnemer beschikt over software waarmee validatie, autorisatie, identificatie en administratieve afhandeling van financiële- en reizigersgegevens kan worden verricht.
RI5		De software is geschikt om de in dit bestek beschreven taken uit te voeren.
RI6		De software kan bij ritreservering Reizigers een betrouwbare ophaaltijd bepalen, die is afgestemd op basis van de beschikbare capaciteit en reeds ingeboekte ritten.
RI7		De software biedt de mogelijkheid om door Opdrachtgever aan te geven adressen uit sluiten voor bepaalde reizigers.
RI8		De software biedt de mogelijkheid om snel adresgegevens te kunnen vinden van bijvoorbeeld kerken, winkels, ziekenhuizen, stations en openbare gebouwen.
RI9		De software is geschikt om tariefdifferentiatie, naar bijvoorbeeld tijdstip, doelgroep, aanwezigheid OV-alternatief, ander alternatief vervoer, te verwerken.
RI10		De software is in staat de statusmeldingen te verwerken en te produceren. Opdrachtnemer heeft de volgende statusmeldingen in gebruik: • Rit geaccepteerd door Opdrachtnemer • Rit niet geaccepteerd door Opdrachtnemer • Rit gepland • Belservice uitgevoerd • Voertuig onderweg naar Reiziger • Taxi te laat • Taxi kan opgegeven adres niet vinden • Reiziger gaat niet mee • Reiziger is ingestapt en rit is geregistreerd • Reiziger is uitgestapt en rit is geregistreerd • Loosmelding • Rit is geannuleerd door Opdrachtnemer • Rit is afgesloten • Rit is geaccepteerd te vroeg • Datum en tijd inzet voertuig • Positie (GPS) voertuig bij ontvangst opdracht/statusmelding • Datum, tijd en positie (GPS) voorstaan bij klant • Datum, tijd en positie (GPS) loos-rit • Datum, tijd en positie (GPS) aankomstadres. Opdrachtnemer logt alle telefoon- of tekstberichtacties, koppelt deze aan het ritnummer en legt deze als statusmelding vast.

		Opdrachtgever houdt de mogelijkheid open om gedurende het contract extra statusmeldingen te eisen.
RI11		In de software vermeldt Opdrachtnemer de GPS-posities, aan de hand waarvan vastgesteld kan worden waar het voertuig zich bevond op het moment dat een statusmelding werd verstuurd naar de Centrale. GPS-plaatsbepaling wordt in minimaal 90 % van alle ritten geregistreerd. De ontbrekende ritten die ervoor zorgen dat het percentage van 90% niet behaald wordt, worden als fout aangemerkt. Op het vertrek- en aankomstadres worden het tijdstip en de (GPS)locatie geregistreerd. Voor registraties waarbij de afstand tussen het gewenste en werkelijke vertrek- of aankomst adres groter is dan 200 meter, wordt aangenomen dat de registratie niet op de juiste locatie heeft plaatsgevonden. De GPS-coördinaten moeten voldoen aan de World Geodetic System (WGS 84).
RI12	Software (vervolg)	Opdrachtnemer kan op ieder gewenst moment in elk geval de volgende informatie per rit verstrekken: • Uniek ritnummer • Code van eventuele onderaannemer die de rit uitvoert • Uniek wagennummer van het voertuig dat de rit heeft uitgevoerd • Datum en tijdstip ritreservering • Gewenste vertrek- of aankomsttijdstip en datum • Afgesproken vertrek- of aankomsttijdstip en datum • Werkelijke vertrektijd en datum • Werkelijke aankomsttijd en datum • Registratienummer Reiziger • Vertrek- en aankomstadres • De directe reisafstand in kilometers • De directe reistijd • Aantal vervoerde personen • Aanduiding wel of geen rolstoelrit • Aanduiding wel of geen prioriteitsrit • Aanvraag belservice • Status belservice • Status van de rit (wel/niet uitgevoerd en overige codes) • De GPS-coördinaten van het gewenste vertrek- en aankomstadres + de gerealiseerde GPS-coördinaten en tijdstippen van de statusmeldingen 'daadwerkelijke vertrektijdstip', 'daadwerkelijke aankomsttijdstip', en 'tijdstip loosmelding'. Het te hanteren format wordt in overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vastgesteld. Opdrachtnemer stuurt de gegevens in deze format in ieder geval elke maand op de 2de werkdag per e-mail aan de contractmanager van de Opdrachtgever. In de implementatie spreken Opdrachtgever en Opdrachtnemer de routing en adressering af. Opdrachtgever is bevoegd aanvullende informatie bij de Opdrachtnemer op te vragen, zoals rittenstaten. Opdrachtnemer levert deze informatie binnen 5 werkdagen aan na het verzoek van Opdrachtgever.

RI13	Updating	Opdrachtnemer update de geografische kaartgegevens in de software minimaal éénmaal per halfjaar, zodat nieuwe straten en adressen toegevoegd worden.
RI14		Opdrachtnemer verwerkt binnen één maand na opdracht de noodzakelijke aanpassingen in de software als gevolg van wijzigingen in de systeemkenmerken gedurende de contractperiode. Dit gebeurt in opdracht van Opdrachtgever. Toepassing van systeemupdates wordt doorgegeven aan opdrachtgever.
RI15	Test	Minimaal 6 weken voor de start van het vervoer wordt er een acceptatietest georganiseerd. Daarbij moet de data-uitwisseling tussen centrale, digitale boekingen, planning en voertuigen volledig operationeel zijn.

5.4 Chauffeurs en dienstverlening door chauffeurs

5.4.1 Chauffeurs

CH1	Bejegening klant en cursus	Opdrachtnemer zorgt voor een juiste en correcte behandeling van de klant. Alle medewerkers moeten aantoonbaar worden geschoold in klantbejegening en gesprekstechnieken.
CH2	Wettelijke eisen en 'Taxi ABC'	De chauffeurs voldoen aan de wettelijke eisen voor een taxichauffeur en zijn op de hoogte van het 'Rolstoel Taxi ABC'.
CH3	Het Nieuwe Rijden	De chauffeurs hebben met goed gevolg een training gevolgd van Het Nieuwe Rijden en passen dit toe in de dagelijkse praktijk.
CH4	Representatief	De chauffeurs zijn tijdens het vervoer correct gekleed. Dit betekent een donkere pantalon (of rok) en colbert, een licht overhemd of blouse en bijpassende schoenen. Tijdens de dienst draagt de chauffeur geen pet e.d. De chauffeurs dragen kleding (of een badge) waarop de naam van het vervoersbedrijf (hoofdaannemer) zichtbaar is. Voor chauffeurs van onderaannemers geldt ook dat zichtbaar moet zijn voor welke hoofdaannemer zij deze WMO vervoer ritten rijden.
CH5	Gebruik veiligheidsgordels	De chauffeurs zien toe op het gebruik van veiligheidsgordels. Als Reiziger weigert de veiligheidsgordel te gebruiken, vervalt de vervoerplicht. Deze eis vervalt voor Reizigers die een ontheffing van de Rijksdienst voor het Wegverkeer kunnen tonen.
CH6	Roken, alcohol, verdovende middelen, dranken en voedingsmiddelen	De chauffeurs zien erop toe dat in het voertuig niet wordt gerookt, geen alcohol wordt genuttigd en/of verdovende middelen worden gebruikt. Enkel om medische redenen kan hiervan worden afgeweken.
CH7	Legitimatie	De chauffeurs kunnen Reiziger(-s) vragen zich te legitimeren om te controleren dat zij de juiste Reiziger vervoeren.
CH8	Navigatieapparatuur	De chauffeurs kunnen de navigatieapparatuur in het voertuig bedienen.

CH9	Registratieapparatuur	De chauffeurs kunnen de registratieapparatuur in het voertuig bedienen en hebben kennis van de te gebruiken statusmeldingen.
CH10	Vervoerssysteem en vervoerreglement	De chauffeurs hebben uitstekende kennis van de spelregels, het vervoerssysteem en het vervoerreglement.
CH11	Wegen, straten en openbare gebouwen	De chauffeurs hebben goede kennis van wegen, straten en openbare gebouwen binnen het vervoergebied.
CH12	Rijstijl	De chauffeurs vervoeren Reizigers veilig. De chauffeurs houden rekening met beperking van de Reiziger en passen de rijstijl aan de weersomstandigheden aan. In de implementatietijd stellen Opdrachtnemer en Opdrachtgever een slecht weer protocol vast.
CH13	Verkeersveilig en comfortabel	De chauffeurs zorgen voor een (verkeers-)veilig en comfortabel vervoer van de Reizigers en passeren verkeersobstakels rustig en beheerst.
CH14	Uitdrukkingsvaardigheid	De chauffeurs hebben een goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal.
CH15	Gebruikersgroepen, beperkingen en ziektebeelden	De chauffeurs hebben aantoonbaar kennis van de omgang met de gebruikersgroepen. De chauffeurs herkennen diverse beperkingen bij de Reizigers en kunnen hiermee omgaan.
CH16	Levensreddend handelen en reanimatie	De chauffeurs zijn in het bezit van een geldig diploma 'Levensreddend handelen' en reanimatie.
CH17	Hulpmiddelen	De chauffeurs hebben kennis en ervaring met het opklappen, bedienen en vastzetten van de verschillende hulpmiddelen, zoals (elektrische) rolstoelen, scootmobielen en rollators.
CH18	VOG en screening	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 Aanbestedende Dienst is op de hoogte van het feit dat zogenaamde Chauffeurskaarthouders voor wat betreft de VOG onder de continue screening van Justis vallen. 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. 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 Aanbestedende Dienst naar de website van Justis, via de volgende link: https://www.justis.nl/producten/verklaring-omtrent-het-gedrag-vog/taxibranche
CH19	Cursus Omgaan met agressie	De chauffeurs hebben aantoonbaar (certificaat) een cursus Omgaan met agressie gevolgd.

CH20	Cursus Omgaan met dementie	De chauffeurs hebben aantoonbaar een cursus Omgaan met dementie gevolgd.
------	----------------------------	--

5.4.2 Aanvullend voor chauffeurs die rolstoelvervoer uitvoeren

AC1	RIBS en het 'Rolstoel ABC'	De chauffeurs hebben kennis van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS) en zijn op de hoogte van het 'Rolstoel ABC'.
AC2	Code VVR	De chauffeurs werken volgens de meest recente Code VVR. Opdrachtgever wil niet dat Reizigers staand op de lift het voertuig betreden. Wanneer betreden via de lift toch nodig is, dan wordt de Reiziger op de lift vervoerd in een opklapbare rolstoel.
AC3	Opleiding en/of ervaring	De chauffeurs hebben een aantoonbare opleiding en/of ervaring met betrekking tot het rolstoelvervoer, bijvoorbeeld door het volgen van een cursus met aandacht voor het veilig vastzetten en vervoeren van Reizigers in een rolstoel.

5.4.3 Dienstverlening door chauffeurs

DC1	Instelling	De chauffeur hanteert een servicegerichte en klantvriendelijke instelling.
DC2	Aanbellen of aanmelden	De chauffeur belt aan bij Reiziger of meldt zich bij een centrale receptie.
DC3		De chauffeur belt aan bij het aankomstadres van Reiziger als Reiziger hiertoe niet in staat is.
DC4	Begeleiding	De chauffeur begeleidt Reiziger desgewenst van en naar de deur.
DC5	Hulp bij het in- en uitstappen	De chauffeur verleent Reiziger desgewenst hulp bij het in- en uitstappen.
DC6	Bagage	De chauffeur helpt Reiziger desgewenst met het dragen van de bagage.
DC7	Orde en rust	De chauffeur zorgt voor orde en rust in het voertuig en er wordt geen muziek/ radio ten gehore gebracht tijdens de rit.
DC8	Toezicht	De chauffeur laat Reizigers niet onnodig alleen in het voertuig. De chauffeur haalt de sleutel uit het contactslot wanneer hij uit het voertuig stapt en houdt deze bij zich.
DC9	Telefoongebruik	De chauffeur belt alleen handsfree. De chauffeur mag geen privégesprekken voeren wanneer deze aan het werk is (tijdens de rit en wanneer Reizigers worden begeleid buiten het voertuig).
DC10	Vastzetten bagage en hulpmiddelen	De chauffeur zorgt in voorkomende situaties voor het deugdelijk vastzetten van bagage of hulpmiddelen.

5.4.4 Dienstverlening aanvullend voor chauffeurs die rolstoel- en scootmobielvervoer uitvoeren

AD1	Omgangsvormen	De chauffeur voldoet aan de eisen die de Code VVR stelt voor het omgaan met Reizigers met functiebeperkingen.
AD2	Rolstoelen en scootmobielen	De chauffeur helpt Reiziger desgewenst bij de overstap uit de rolstoel naar een reguliere zitplaats.
AD3		De chauffeur rijdt een rolstoel, eventueel inclusief inzittende, en/of scootmobiel, zonder inzittende, in en uit het voertuig.
AD4	Vastzetten rolstoel en scootmobielen	De chauffeur zet rolstoelen en scootmobielen verantwoord vast volgens de richtlijnen van de code VVR.
AD5	Vastzetten rolstoel en scootmobielen (vervolg)	De chauffeur bergt in voorkomende situaties rolstoelvastzetmateriaal op, zodat dit materiaal geen gevaar oplevert tijdens het rijden of tijdens het in- en uitstappen.

5.5 Materieel en voertuigen

MV1	Goedgekeurd voor taxivervoer	Alle voertuigen zijn goedgekeurd voor taxivervoer door de Rijksdienst voor het wegverkeer. Alle voertuigen moeten bij de RDW geregistreerd staan inclusief vermelding van emissie typering. En dat de info aangeleverd dient te worden in de data rapportages zoals opdrachtgever aangeeft.
MV2	Regeling permanente eisen taxi's (Wet Personenvervoer)	Alle voertuigen voldoen aan de Regeling permanente eisen taxi's (Wet Personenvervoer).
MV3	Voldoende voertuigen	Opdrachtnemer beschikt over voldoende voertuigen met een of meerdere rolstoelplaats(en). Opdrachtnemer voorziet in een opklapbare rolstoel in alle rolstoelvoertuigen (i.v.m. eis AC2).
MV4	Inzetten voor andere vormen van taxivervoer	Opdrachtnemer mag vervoermiddelen ook inzetten voor andere vormen van taxivervoer, wanneer ze tijdelijk niet voor dit contract worden ingezet.
MV5	Aantal passagiers	Er mag geen materieel worden ingezet met een capaciteit van meer dan acht passagiers. Als onderdeel van pilots kan dit worden aangepast.
MV6	Milieu	Minimaal zestig (60) procent van de declarabele reiskilometers moet vanaf de start van het contract worden ingevuld met emissievrije voertuigen aangedreven op basis van elektriciteit en/of waterstof (verder te noemen ZE-voertuigen). Voor deze eis geldt een malusregeling. Indien het percentage met ZE-voertuigen gereden declarabele kilometers in een bepaald jaar lager is dan de eis, dan wordt er een korting van 0,4% van de opdrachtwaarde voor dat betreffende jaar toegepast per punt lager. Dus elke procent lager leidt tot een korting van 0,4% van de opdrachtwaarde, tot een maximum van 8%.

MV7		Alle door Opdrachtnemer in te zetten voertuigen zijn indien mogelijk zero-emissie en dragen bij aan een zo laag mogelijke uitstoot. Niet zero-emissie voertuigen voldoen minimaal aan de Euro 6-norm (lichte voertuigen tot 3.500 kg) of Euro VI-norm (zware voertuigen vanaf 3.500 kg).
MV8		Alle voertuigen, uitgezonderd elektrische voertuigen, zijn voorzien van brandstofverbruiksindicator, startstopsysteem en bandenspanningsmeter.
MV9		Het onderhoudssysteem van de voertuigen is erop gericht om de milieubelasting van de voertuigen tot een minimum te beperken.
MV10	Winterbanden	Tussen 1 november en 1 april zijn alle wielen van de voertuigen voorzien van winterbanden of all-weatherbanden/4 seizoenenbanden, met een minimale profieldiepte van 4 millimeter en voorzien van het sneeuwvlok beeldmerk. "Mud & snow" banden zijn niet toegestaan.
MV11	Uiterlijk en reclame.	Alle voertuigen hebben een fatsoenlijk uiterlijk. De voertuigen zijn schadevrij, kleine beschadigingen uitgezonderd, hebben geen afwijkende kleuren en zien er aan de binnenzijde representatief uit. Het voeren van reclame dient vooraf schriftelijk goedgekeurd te worden door Opdrachtgever.
MV12	GPS en communicatiemiddelen	Alle voertuigen zijn voorzien van GPS en goedwerkende en handsfree communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment contact kan worden opgenomen met de Centrale en gebruikt kan worden bij noodsituaties.
MV13	Navigatieapparatuur	Alle voertuigen zijn voorzien van werkende navigatieapparatuur met actuele software.
MV14	Hulpmiddelen en handbagage	De in te zetten voertuigen hebben voldoende ruimte voor het vervoeren van hulpmiddelen en handbagage.
MV15	Leeftijd	Alle voertuigen zijn niet ouder dan 7 jaar.
MV16	Registratieapparatuur	Alle voertuigen zijn voorzien van registratieapparatuur die bijdraagt aan het verzamelen van ritdata. Deze apparatuur geeft in elk geval ritinformatie, ritprijs, indicaties en adresinformatie weer voor de chauffeur.
MV17	EHBO, brandblusser, blusdeken, noodhamer, gordelsnijder	Alle voertuigen zijn voorzien van een EHBO-trommel (volgens geldende normen en voorzien van actuele inhoud), goedgekeurde schuim- of poederblusser, blusdeken, noodhamer en gordelsnijder en veiligheidshesjes voor alle inzittenden.
MV18	Geschikte voertuigen	Opdrachtnemer vervoert de Reiziger in een voor hem/haar geschikt voertuig.

MV19	Taxi's en personenauto's	Op de achterbank van een personenwagen mogen niet meer dan twee Reizigers plaatsnemen.
MV20	Rolstoel- en minibussen	Rolstoel- en minibussen zijn voorzien van een verlaagde instap van niet meer dan 23 centimeter.
MV21		Rolstoel- en minibussen zijn voorzien van een vaste trede. Losse treden of trapjes zijn <u>niet</u> toegestaan.
MV22		Eventuele treden in rolstoel- en minibussen hebben een hoogte van niet meer dan 20 centimeter.
MV23		Rolstoel- en minibussen zijn voorzien van sta-, grip- en geleidestangen. Deze stangen zijn voorzien van een greep profiel en/of kinbeschermer en zijn bij voorkeur in een zwavelgele kleur uitgevoerd.
MV24	Aanvullend voor rolstoelvoertuigen	De rolstoelplaats wordt bereikt met een lift of een oprijplaat (conform code VVR) met een zodanige hellingshoek dat het inrijden van de rolstoel ergonomisch verantwoord en veilig plaatsvindt.
MV25		De rolstoelplaats is voorzien van veilige bevestiging voor zowel Reiziger als elk type rolstoel.
MV26		Rolstoelvoertuigen zijn voorzien van opbergruimte voor vastzetmateriaal dat tijdens een rit niet worden gebruikt.
MV27	Klimaatbeheersing	Alle voertuigen zijn voorzien van een adequaat werkende klimaatbeheersing.
MV28	Pinautomaat en betaling	Alle voertuigen zijn voorzien van een werkende (mobiele) pinautomaat. Bij een niet werkende pinautomaat hoeft de Reiziger de reizigersbijdrage niet te betalen. Wanneer de storing aantoonbaar veroorzaakt werd door een *landelijke storing van het betaalcircuit dan mag Opdrachtnemer de reizigersbijdrage factureren aan de Reiziger. *Hier wordt meteen melding van gemaakt aan de contractmanager van Opdrachtgever. Contante betaling in het voertuig is niet toegestaan. Opdrachtnemer stimuleert betaling via automatische incasso.
MV29	Inspectie	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om na gunning de in te zetten voertuigen te (laten) onderwerpen aan een inspectie met betrekking tot de gestelde eisen. Opdrachtnemer dient hier een actieve medewerking aan te verlenen.

5.6 SROI

Zie Offerteaanvraag, paragraaf 1.4.

5.7 Meldingen en klachten

5.7.1 Meldingen

ME1	Meldingsprocedure	Opdrachtnemer neemt meldingen over de uitvoering van het vervoer in ontvangst en lost deze zo snel mogelijk op. Wanneer deze niet meteen naar tevredenheid worden afgedaan worden deze vermeld in het klachtenoverzicht.
ME2	Registratie	Opdrachtnemer registreert van elke melding de volgende gegevens: • Gemeente • Naam indiener • Aard en inhoud • Datum en aanvangstijdstip rit • Nummer rit • Naam en Registratienummer Reiziger • Wijze van afhandeling

5.7.2 Klachten

KL1	Klachtenprocedure	Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch, via klachtenformulier op de website en/of per e-mail zijn ingediend.
KL2		Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten.
KL3		Indiener van een klacht ontvangt binnen 10 kalenderdagen nadat Opdrachtnemer de klacht heeft ontvangen, een antwoord met een inhoudelijke reactie van Opdrachtnemer. Indieners die de klacht hebben ingediend via een brief ontvangen het schriftelijke antwoord per brief. Indieners die de klacht hebben ingediend via e-mail ontvangen het schriftelijke antwoord via e-mail. Aan de indiener die de klacht telefonisch meldt wordt gevraagd of een telefonische reactie volstaat of dat er een schriftelijk antwoord wordt gewenst. Bij extreme klachten (zoals o.a. letsel, ongewenst gedrag, vermelding van opschaling naar politiek enz.) wordt de Opdrachtgever gelijk op de hoogte gebracht van de klacht en wordt gelijk met de indiener op de hoogte gebracht van de afhandeling.
KL4		Opdrachtgever ontvangt van Opdrachtnemer uiterlijk op de 10de van de maand een duidelijke leesbaar opgemaakte rapportage in Excel met daarin de ingediende klachten (en meldingen) en de inhoudelijke afhandeling per klacht. Deze rapportage wordt per gemeente opgemaakt. Deze rapportages gaan in cc naar de contractmanager. In de implementatie spreken Opdrachtgever en Opdrachtnemer de routing en adressering af.
KL5	Klachtenregistratie	Opdrachtnemer registreert van elke klacht de volgende gegevens: • Gemeente • Naam indiener • Contactgegevens • Categorie en inhoud • Datum en aanvangstijdstip rit • Nummer rit

		• Naam en Registratienummer Reiziger • Wijze van afhandeling • Inhoudelijke afhandeling klacht (melding) • Gegrond of ongegrond • Reiziger tevreden of ontevreden met reactie
KL6	Bonus klacht	Wanneer het klachtenpercentage iedere maand onder de 0,2 % op geground verklaarde klachten op 1000 uitgevoerde ritten blijft, en dat een heel kwartaal zo blijft, wordt de stiptheidmalus van de laatste kwartaalmaand gewijzigd van 60% vergoeding naar 65% bij 25 min t/m 29 min en 59 sec te laat vergoeding.
KL7	Boven % norm	Wanneer het klachtenpercentage hoger is dan de norm die in KL6 wordt genoemd, dan verwacht Opdrachtgever tijdens de kwartaalgesprekken een proactieve toelichting van de Opdrachtnemer waarin wordt uitgelegd wat eraan is gedaan om dit % naar beneden bij te stellen.
KL8	Geschillencommissie	Opdrachtnemer is aangesloten bij de Geschillencommissie Taxivervoer.

5.8 Reizigerstevredenheid

RV1	Klanttevredenheids-onderzoek (KTO)	Opdrachtnemer laat eens per 1,5 jaar een KTO uitvoeren welke betrekking heeft op het Wmo-vervoer van Regio Alkmaar e.o. door een onafhankelijk bureau. De Opdrachtgever adviseert een partij hiervoor of de Opdrachtnemer stelt een onafhankelijke partij voor. Opdrachtgever moet akkoord geven voor uitvoering. De uitkomst moet indien gevraagd uitgesplitst kunnen worden per separate gemeente. De vragen worden vooraf gedeeld met de Opdrachtgever. Indien wenselijk kan deze maximaal 4 vragen laten toevoegen.
RV2	Bonus-/malus KTO	Opdrachtgever verbindt aan de uitkomst van het KTO de volgende bonus-/malusregeling: - cijfer onder de 7 : malus van € 10.000 - cijfer tussen 7 en 7,9 : geen bonus geen malus - cijfer tussen 8,0 en 8,4: bonus € 15.000 - cijfer hoger dan 8,4 : bonus € 23.000 Minimale respons KTO 22%. Deze vergoeding komt direct ten goede aan de chauffeurs en de contract gebonden medewerkers bij de centrale (dit geldt niet voor de malus). De Opdrachtnemer schrijft een plan hoe dit te realiseren en legt dit voor ter verantwoording.

5.9 Facturatie en betaling

FB1	Maandfactuur	Opdrachtnemer stuurt facturen inclusief onderbouwing en de gegevens genoemd in Eis RI12 maandelijks binnen twee weken na het einde van elke maand. Iedere afzonderlijke gemeente ontvangt de eigen factuur met de bijbehorende bijlagen. Alle facturen zijn voorzien van het kenmerk van de overeenkomst.
FB2		Maandfacturen worden opgesteld met inachtneming van de voorwaarden voor Btw-teruggave. Hiertoe maakt Opdrachtnemer op

		de maandfacturen expliciet onderscheid tussen de gemaakte vervoerkosten door Opdrachtnemer, de ontvangen reizigersbijdragen en de te ontvangen vergoeding van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer, per onderdeel zowel in- als exclusief Btw.
FB3	Betaaltermijn	Na goedkeuring betalen de gemeenten de maandfacturen binnen 30 dagen na ontvangst ervan aan Opdrachtnemer.
FB4	Factuurcontrole	Opdrachtgever kan onafhankelijke adviseurs inschakelen om maandfacturen van Opdrachtnemer inclusief de bijbehorende bijlagen op juistheid te controleren.
FB5		Als uit de factuurcontrole blijkt dat de maandfactuur en/of bijlagen niet juist zijn, komen de kosten van de adviseurs voor rekening van Opdrachtnemer.
FB6	Correctietermijn	Opdrachtnemer levert correcties op de factuur uiterlijk twee weken na afkeuring door Opdrachtgever/gemeenten bij Opdrachtgever/gemeenten aan. Opdrachtgever/gemeenten mogen onbeperkt correcties aandragen bij Opdrachtnemer.

5.10 Vergoeding

BV1	Declarabele kosten	Opdrachtnemer ontvangt van Opdrachtgever een basisvergoeding per declarabele kilometer voor het uitvoeren van ritten. Declarabele kilometers zijn verreden kilometers van geïndiceerde Reizigers tot en met 27,5 kilometer en verreden kilometers van geïndiceerde Reizigers van en naar puntbestemmingen. Zie ook BV5.
BV2		Opdrachtnemer ontvangt van Opdrachtgever per verreden Reizigersrit een starttarief van viermaal het kilometertarief dat Opdrachtnemer bij zijn Inschrijving heeft aangeleverd.
BV3		Opdrachtnemer ontvangt van Opdrachtgever per verreden Reizigersrit van een Reiziger met een indicatie voor 'moet voorin zitten' een toeslag van 10 % op het gemiddelde kilometertarief dat Opdrachtnemer bij zijn Inschrijving heeft aangeleverd.
BV4		Uitsluitend werkelijk uitgevoerde Reizigersritten worden vergoed. Deze ritten zijn (per Reiziger) voor aanvang van de rit en bij beëindiging van de rit geregistreerd, via de apparatuur in het voertuig.
BV5		Het aantal kilometers per rit wordt vastgesteld op basis van de kortste route over de weg. Deze wordt bepaald met de laatste versie van het softwareprogramma Easytravel of een andere minimaal gelijkwaardige routeplanner die goedgekeurd is door Opdrachtgever. Hiervoor gelden de standaard fabrieksinstellingen. De afstand wordt rekenkundig afgerond tot één cijfer achter de komma.
BV6		De ritvergoeding is mede afhankelijk van de geleverde prestatie, zoals beschreven staat in paragrafen 5.11 en 5.12.

BV7	Niet declarabele kosten	Niet declarabel zijn reizigerskilometers van geïndiceerde begeleiders, kinderen volgens RT2, hulphonden, de chauffeur indien deze ook reiziger is en het vervoer van bagage.
BV8		No-show ritten en loze ritten worden niet vergoed. Loze ritten, c.q. loosmeldingen geeft Opdrachtnemer door aan Opdrachtgever. Opdrachtgever, de desbetreffende gemeente gaat in gesprek met de Reiziger teneinde het aantal loosmeldingen terug te brengen.
BV9		Ritten die niet of te laat door Reizigers zijn geannuleerd en vervolgens niet zijn uitgevoerd, worden niet vergoed.
BV10	Verwerking reizigersbijdrage	Opdrachtnemer int de reizigersbijdragen namens Opdrachtgever. Inning vindt in het voertuig plaats of via incasso's. Opdrachtnemer brengt deze in mindering op de facturen aan Opdrachtgever (gemeenten).

5.11 Dervingsvergoeding

DV1	Dervingsvergoeding	Opdrachtnemer ontvangt van Opdrachtgever een dervingvergoeding van € 0,30 (30 eurocent) wanneer er in een jaar minder dan 880.000 Reizigerskilometer wordt gereden. Deze vergoeding geldt tijdens de duur van de overeenkomst en eventuele verlengingsjaren. Jaarlijks wordt door de opdrachtgever naar het totaal aantal declarabele kilometers gekeken over de periode augustus tot en met juli van het voorgaande (of afgelopen) kalenderjaar.
DV2		De dervingsvergoeding vervalt als het lager aantal kilometers (mede) wordt veroorzaakt doordat Opdrachtnemer onvoldoende capaciteit heeft om de ritten uit te voeren.
DV3	Mogelijke pandemie	Bij een pandemie met Lock-downs en tijdelijke wettelijke regelgeving erkent de Opdrachtgever het risico van volumevermindering. Opdrachtgever laat zich informeren en adviseren door de Rijksoverheid en VNG en kan overwegen aansluitend passende afspraken te maken met de Opdrachtnemer.

5.12 Relatie stiptheid - ritvergoeding

RS1	Relatie stiptheid-ritvergoeding	Opdrachtnemer ontvangt van Opdrachtgever een lagere ritvergoeding voor elke rit die niet conform de stiptheidseisen is uitgevoerd. Deze bepaling geldt in beginsel ook bij onvoorziene omstandigheden, tenzij sprake is van overmacht.	
RS2	Ritvergoeding voor ritten die niet op geregistreerde vertrektijd zijn vertrokken	Tot 17 minuten en 59 seconden	100%
		18 minuten t/m 22 minuten en 59 seconden	90%
		23 minuten t/m 27 minuten en 59 seconden	80%
		28 minuten t/m 32 minuten en 59 seconden	60%
		33 minuten t/m 37 minuten en 59 seconden	40%
		38 minuten t/m 42 minuten en 59 seconden	20%
		Vanaf 43 minuten	0%

RS3	Prioriteitsrit	De ritvergoeding is 0% als de afwijking na het gewenste aankomsttijdstip meer is dan 00 minuten en 00 seconden.
-----	----------------	---

5.13 Maandrapportage, meldingen en klachtenrapportage, voortgangsoverleg en evaluatie

5.13.1 Managementrapportage, meldingen en klachtenrapportages

MM1	Managementrapportage	Opdrachtnemer levert elke maand en per maand, binnen 10 kalenderdagen na afloop van elke maand, een managementrapportage aan bij Opdrachtgever. Het staat de opdrachtgever vrij voor en tijdens uitvoering van het contract extra informatie op te vragen of wijzigingen in de lay-out te verlangen. Wat er minimaal in is opgenomen: • Het aantal reizigersritten per dag, met een uitsplitsing van het aantal ritten, per klokuur. • Het aantal afgelegde reizigerskilometers per dag. • Totaal factuur overzicht (Excel) opgesplitst per gemeente: verreden ritten ex BTW /malus ex BTW /EB (0% BTW) /Totaal verreden ex BTW / TOTAAL ex BTW / Factuurbedrag incl. BTW • Het aantal en percentage van het aantal ritten dat op tijd is verreden per dag en per maand. • Het aantal en percentage reizigers met belservice en het aantal en percentage reizigers dat is teruggebeld. • Een overzicht van de gerealiseerde stiptheid van de uitgevoerde ritten, gecategoriseerd naar marges van 5 minuten. • De gerealiseerde stiptheid voor het totale vervoer en waar van toepassing afzonderlijk voor gespecificeerde doelgroepen. • Het aantal en percentage van de ritaanvragen dat buiten de contractafspraken in behandeling is genomen. • Aantal en percentage rit per afgegeven indicatie. • De gemiddelde telefonische wachttijd bij de Centrale. • Het aantal en percentage no-show-ritten per dag • Het aantal verstrekte nieuwe en vervangende Bewijzen Registratienummer. • De ritten naar locaties waar de regiotaxi in principe niet voor bedoeld is, zoals dagbestedingslocaties. • Indien de rit is uitgevoerd door een onderaannemer, de naam van de onderaannemer. Aantal en percentage van de maandritten. • Duurzaamheid – aantal met ZE –voertuigen gereden declarabele kilometers.
MM2	Meldingenrapportage	Opdrachtnemer levert per maand, binnen 10 kalenderdagen na afloop van elke maand, een meldingenrapportage aan bij de deelnemende gemeenten met daarin opgenomen minimaal de volgende gegevens: • Naam indiener melding. • Aard en inhoud van melding. • Datum en aanvangstijdstip rit. • Nummer rit.

		• Naam en Registratienummer Reiziger • Wijze van afhandeling.
MM3	Klachtenrapportage	Opdrachtnemer levert per maand, binnen 10 kalenderdagen na afloop van maand, een klachtenrapportage aan bij Opdrachtgever, uitgesplitst naar deelnemende gemeenten, met daarin opgenomen minimaal de volgende gegevens: • De datum van indiening; • De datum van afdoening; • De aard van de ingediende klachten; • Op welke wijze en met welk resultaat de ingediende klachten zijn afgehandeld; • Of de klachten gegrond of ongegrond zijn; • Of de klachten wel of niet tot tevredenheid van de indiener zijn en de reden waarom de klachten niet tot tevredenheid van de indiener zijn afgehandeld, indien van toepassing. • Inhoudelijke beantwoording • Naam reiziger en Registratienummer • Inwoner van welke gemeente
MM4	Aanvullende rapportage geen rit	Opdrachtnemer levert elk kwartaal, binnen 10 kalenderdagen na afloop van elk kwartaal, een rapportage aan bij Opdrachtgever met daarin opgenomen een overzicht van de Geïndiceerde Reizigers die gedurende het jaar voor de laatste dag van het desbetreffende kwartaal geen rit hebben gemaakt.
MM5	Aanvullende rapportage klachtoverzicht	Opdrachtnemer levert elk kwartaal, binnen 10 kalenderdagen na afloop van elk kwartaal, een klachtenrapportage op hoofdlijnen. Van alle gemeenten op soort klacht, totaal percentage per maand, totaal tot nu, gegrond en ongegrond. Opzet en lay-out worden in overleg tijdens de implementatie afgesproken.

5.13.2 Voortgangsoverleg Opdrachtgever - Opdrachtnemer

VO1	Kwartaal overleg	Elk kwartaal vindt fysiek overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Tijdens dit overleg komt de algehele gang van zaken aan de orde evenals, ontwikkelingen, klachten en de afhandeling ervan en/of onvolkomenheden, de maandrapportage en de meldingen-, klachten- en aanvullende rapportage.
VO2	Vast contactpersoon	Een vaste contactpersoon neemt namens Opdrachtnemer deel aan dit overleg. Deze contactpersoon is <u>beslissingsbevoegd</u> namens Opdrachtnemer en de vaste gesprekspartner van de Regionale contractmanager.
VO3	Frequentie overleg	Het staat de Opdrachtgever vrij extra overleggen te initiëren wanneer de overeenkomst of omstandigheden daarom vraagt.

5.13.3 Evaluatie

EV1	Evaluatie	Opdrachtgever is bevoegd een onderzoek in te stellen naar de feitelijke kwaliteit van de uitvoering van het vervoer en de beleving daarvan door de Reiziger. Opdrachtnemer verleent hieraan alle medewerking.
EV2	Controle	Opdrachtgever heeft het recht om aangekondigd en onaangekondigd controles uit te (laten) voeren.
EV3	Audit	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: • Voertuigenlijst (kenteken, voertuigtype, aantal zitplaatsen, euronorm of ZE, welke banden). • Lijst met chauffeurs (volgens format Opdrachtgever: minimaal taxi pas, levensreddend handelen). • 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 dan wel 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.
EV4	Uitleg controle accountant uit artikel 10 van de Concept Overeenkomst	De controle dient specifiek betrekking te hebben op de jaaromzet in het kader van Wmo-vervoer Regio Alkmaar e.o. uitgesplitst per gemeente. Bij de uitvoering van de controle dient de accountant ten behoeve van het verstrekken van een controleverklaring vast te stellen dat: • De gegevens volgens de jaarrapportage en maanddeclaraties zijn geregistreerd in de administratie van de Opdrachtnemer en op elkaar aansluiten; • De maandelijks verstrekte gegevens in schriftelijke en digitale vorm zijn geregistreerd in de administratie van de Opdrachtnemer en voor wat betreft de gegevens overeenkomstig de jaarrapportage en maanddeclaraties onderling op elkaar aansluiten; • De geleverde prestaties worden verantwoord in de periode waarin ze zijn uitgevoerd (juiste afgrenzing); • De jaarrapportage, declaraties en managementinformatie zijn opgesteld conform de daartoe overeengekomen formats; • De Opdrachtnemer het juiste vergoedingstarief per verreden persoonsrit heeft toegepast;

		• De Opdrachtnemer de juiste facturatiegrondslag per verreden persoonsrit heeft toegepast; • 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; • Geen facturatie plaatsvindt van persoonsritten die niet uitgevoerd zijn; • De gefactureerde omzet betrekking heeft op het vervoerscontract t.a.v. Wmo-vervoer Regio Alkmaar e.o. (juiste afgrenzing tussen de diverse contracten welke de opdrachtnemer heeft gesloten); • De kilometers correct bepaald zijn; • Het vervoergebied correct bepaald is; • Het bereiken van puntbestemmingen begrensd is tot de juiste klanten; • De klantbijdrages correct berekend zijn; • De ritten zonder ritgegevens (zonder gps-data) terecht zijn gefactureerd; • De statusmeldingen zoals verstrekt aan de Opdrachtgever overeenkomen met de vanuit het voertuig geleverde statusmelding aan de centrale van de Opdrachtnemer; • De Opdrachtnemer de juiste klantbijdrages heeft geïnd; • De Opdrachtnemer de juiste klantbijdrages op de juiste wijze in mindering heeft gebracht op de factuur aan de Opdrachtgever.
--	--	--