

Programma van eisen spotmarkt RegioRijder

In opdracht van gemeenten:

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

Versie: 0604 definitief

Datum: 4 juli 2024

Referentie:

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Inzet en levering vervoerscapaciteit	3
2.1	Regiecentrale	3
2.2	Verkrijgen van ritten	3
2.3	Openingstijden RegioRijder en portaal	3
3	Eisen aan de uitvoering	4
3.1	Algemene eisen	4
3.2	Eisen aan communicatie en bereikbaarheid	4
3.3	Eisen aan de chauffeur	4
3.4	Eisen aan voertuigen	5
3.5	Aanvullende eisen bij rolstoelbussen	6
3.6	Eisen aan klachtafhandeling	6
4	Vergoeding en facturatie	6
4.1	Tarief	6
4.2	Indexatie	7
4.3	Loosmeldingen	7
4.4	Eigen bijdrage reiziger	7
4.5	Facturatie en monitoring	7

1 Inleiding

Dit Programma van Eisen omvat de eisen voor de spotmarkt als aanvulling op de eerder aanbesteding ‘vervoerscapaciteit RegioRijder’ waarvoor vaste vervoerders zijn gecontracteerd.

2 Inzet en levering vervoerscapaciteit

2.1 Regiecentrale

De regiecentrale bepaalt te allen tijde hoe de beschikbare ritten worden verdeeld. De vaste vervoerders, waarmee de gemeenten via de aanbesteding “RegioRijder Capaciteit” een contract hebben gesloten, worden altijd eerst benadert door de regiecentrale. Als zij geen passende capaciteit kunnen leveren bij de vervoersvraag van dat moment kan de regiecentrale een beroep doen op de Spotmarkt vervoerders. Daarnaast kan de regiecentrale ervoor kiezen uit efficiencyoverwegingen ritten uit te besteden in de spotmarkt.

2.2 Verkrijgen van ritten

Indien de vervoersvraag de capaciteit bij de vaste vervoerders overstijgt óf als bepaalde ritten uit efficiency- of kwaliteitsoverwegingen niet passend zijn voor de vaste vervoerders, dan zal de regiecentrale een beroep doen op de spotmarkt. Als de regiecentrale voor een rit gebruik maakt van de spotmarkt, dan selecteert de regiecentrale de meest passende opdrachtnemer voor de betreffende rit. Hierbij wordt een afweging gemaakt op basis van tijd en plaats van de rit, de kosten van de betreffende rit, het type, de emissie en de locatie van het voertuig. Als meerdere opdrachtnemers beschikbaar zijn, wordt het dichtstbijzijnde geschikte voertuig geselecteerd. Het is daarnaast mogelijk dat de regiecentrale afspraken maakt met spotmarkt opdrachtnemers over het uitvoeren van (vaste) ritten over een langere periode.

2.3 Openingstijden RegioRijder en portaal

RegioRijder is geopend tussen 06:00 en 01:00, gedurende 7 dagen per week. Beschikbare voertuigen kunnen binnen deze tijden worden ingezet. Als de opdrachtgever en de regiecentrale er gedurende de looptijd voor kiezen het aanbieden en toewijzen van ritten te laten verlopen via een webportaal of via een API-koppeling met de software van de Regiecentrale, dan dient de opdrachtnemer hieraan mee te werken.

3 Eisen aan de uitvoering

3.1 Algemene eisen

- De opdrachtnemer zorgt ervoor dat, na acceptatie van de aangeboden ritten, het juiste materieel en personeel op de door de regiecentrale gevraagde tijd en plaats aanwezig is.
- Alle uitvoerenden van de opdrachtnemer beschikken over het TX-Keur, ZZP-ers die hier nog niet over beschikken krijgen vanaf inschrijving een jaar om dit keurmerk te behalen. Na verkrijging van het keurmerk en het melden hiervan bij de opdrachtgever kan de uitvoerende voor RegioRijder rijden.
- De opdrachtnemer kan de inzet van de voertuigen niet beïnvloeden gedurende de ritten die beschikbaar worden gesteld aan de regiecentrale. Er kunnen geen combinaties worden gemaakt met vervoer uit een eigen centrale.
- De ritten staan in de ritagenda van de regiecentrale en de regiecentrale verstuurt deze ritten naar de opdrachtnemer bij voorkeur via een API-koppeling.
- Dataregistratie. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat uitvoeringsdata ten aanzien van elke rit beschikbaar en opvraagbaar is binnen 24 uur na uitvoering van de betreffende rit. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de datauitwisseling met de uitvoerende partijen. De minimaal vast te leggen ritstatussen zijn: Voorstatijd, instaptijd, uitstaptijd, loosmelding.
- Het vervoer geschiedt altijd tijdig, veilig en op kwalitatief goede wijze met klantgericht personeel.
- Alle betrokkenen bij de uitvoering van de opdracht zijn bekend met de regio en zijn op de hoogte van de voor hen relevante onderdelen van het programma van eisen.
- Er wordt door chauffeurs geen eigen bijdrage geïnd van de reiziger.

3.2 Eisen aan communicatie en bereikbaarheid

- Opdrachtnemer beschikt over een platform of eigen taxicentrale waar de regiecentrale ritten aan kan toewijzen en naar kan verzenden. Het is ook mogelijk een portaal beschikbaar te stellen waarin de Regiecentrale zelf handmatig ritten kan inboeken.
- Er is altijd een aanspreekpunt waarmee de regiecentrale direct contact kan hebben over de beschikbaarheid en de uitvoering van toegewezen ritten. Daarnaast is directe communicatie met de chauffeur altijd mogelijk.

3.3 Eisen aan de chauffeur

- Voldoet aan de wettelijke eisen voor taxichauffeur en is in het bezit van een geldige chauffeurskaart Taxi.
- Past goede omgangsvormen toe, heeft een servicegerichte en reizigersvriendelijke instelling.
- Gebruikt geen verbaal of fysiek geweld tegen reizigers.
- Verricht geen medische handelingen, anders dan wettelijk verplicht.
- Heeft een goede mondelinge uitdrukingsvaardigheid in de Nederlandse taal, tenminste B1.
- Rookt niet in en rond het voertuig (ook niet zonder passagier), tijdens het bedienen van de lift en tijdens het begeleiden van de reiziger.
- Stapt uit en belt aan bij de reiziger.
- Biedt hulp bij het in- en uitstappen.
- Blijft bij het ophalen en wegbrengen van een reiziger, toezicht houden op de overige reizigers in het voertuig.

- Parkeert het voertuig zodanig dat reizigers niet de straat over hoeven te steken. In het geval dat reizigers toch de straat moeten oversteken begeleidt de chauffeur hen hierbij, tenzij de straat op een veilige wijze kan worden overgestoken (bijvoorbeeld door middel van verkeersbrigadiers of verkeerslichten).
- Haalt de sleutels uit het contactslot bij het verlaten van het vervoermiddel en houdt deze bij zich.
- Ziet erop toe dat alleen opgegeven reizigers meerijden.
- Rijdt de ritten/routes volgens de instructies van de regiecentrale.
- Verwijdert geen reizigers uit het voertuig tijdens de rit zonder overleg met en toestemming van de regiecentrale.
- Draagt zorg voor een (verkeers)veilig en comfortabel vervoer van de reizigers
 - Past de rijstijl aan de weersomstandigheden aan.
 - Voert alleen telefoongesprekken die voor de dienstverlening noodzakelijk zijn.
 - Gaat pas rijden als alle passagiers zitten en de gordel dragen.
 - Zorgt voor het op juiste wijze vastzetten van een kinderzitje.
 - Zorgt voor het opbergen en vastzetten van de rollator, opvouwbare rolstoel of andere hulpmiddelen en bagage in de bagageruimte van het voertuig.
- Kent, herkent en kan op een verantwoorde wijze omgaan met de diverse (gedrags)beperkingen en ziektebeelden van de reizigersgroepen
- Neemt bij onduidelijkheid of twijfel contact op met de regiecentrale.
- Spant zich in voldoende kennis van de doelgroep(en) te verkrijgen. Hiervoor zijn folders en E-learning modules beschikbaar.

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

3.4 Eisen aan voertuigen

- Voldoen minimaal aan de Euro 6 norm en vanaf 1 januari 2026 zero emissie. Een uitzondering hierin geldt voor de inzet van rolstoelbussen.
- Zijn van binnen en buiten representatief.
- Reizigers kunnen vanaf elke zitplaats of rolstoelplaats naar buiten kijken
- Zijn te allen tijde voorzien van een gevulde verbandtrommel, goedgekeurde brandblusser, noodhamer, gordelsnijder en een veiligheidshesje voor elke inzittende.
- Zijn tussen november en maart voorzien van winterbanden of All-Weather banden.
- Mogen niet ouder zijn dan 10 jaar.
- Dienen te voldoen aan alle relevante bepalingen en door de Rijksdienst voor het Wegverkeer te zijn goedgekeurd voor taxivervoer.
- Zijn uitgerust met goedwerkende navigatieapparatuur voorzien van meest recente kaartversies en informatie.
- Beschikken over goedwerkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment contact kan worden opgenomen met de regiecentrale en eveneens gebruikt kan worden bij noodsituaties.
- Beschikken over een ingebouwde belfunctie waarmee handsfree gebeld kan worden.
- Zijn voorzien van de juiste bandenspanning.
- Zijn dusdanig ingericht dat de chauffeur vanuit zijn/haar zitplaats altijd alle inzittenden tijdens de rit kan zien.

- Dienen voor elke reiziger (ook achterin) een passende zitplaats te bieden met voldoende beenruimte.
- Zijn voorzien van een kinderslot.
- Zijn geschikt om samen met de reizigers een hulpmiddel zoals een inklapbare rolstoel of rollator en/of enige bagage mee te nemen.
- Zijn voorzien van een comfortabele instap waardoor ouderen en reizigers die moeilijk ter been zijn, zo zelfstandig mogelijk kunnen in- en uitstappen

3.5 Aanvullende eisen bij rolstoelbussen

- Zijn voorzien van een liftvoorziening.
- Als een voertuig in de vorm van een bestelauto (Volkswagen Caddy of gelijkwaardig) wordt gebruikt mag deze zijn voorzien van een slip vaste hellingbaan.
- De chauffeur beheerst de zit- en tiltechnieken voor passagiers met een fysieke beperking.
- De chauffeur heeft kennis van de in de voertuigen gehanteerde Rolstoel-Inzittenden-Beveiligings-Systemen (RIBS) en past deze toe.
- De chauffeur is op de hoogte van en werkt altijd volgens de meest actuele Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR).
- De chauffeur ziet erop toe dat rolstoelen, scootmobielen en/of andere hulpmiddelen altijd goed worden vastgezet alvorens te gaan rijden.

Rolstoelvervoer

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

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

3.6 Eisen aan klachtafhandeling

De opdrachtnemer:

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

4 Vergoeding en facturatie

4.1 Tarief

De vergoeding van het vervoer geschied met een kilometerprijs per beladen a-b kilometer. De beladen kilometers worden berekend door de regiecentrale en aangegeven bij het toewijzen van een rit. De beladen afstand wordt berekend aan de hand van routeplanner Easytravel of vergelijkbaar, en berekend volgens de kortste route. De minimale vergoeding per rit bedraagt € 22,50 ongeacht het aantal kilometers. Wanneer de vergoeding van het aantal kilometers hoger wordt dan eerdergenoemde prijs dan wordt het aantal kilometers x het geoffreerde bedrag vergoed. De regiecentrale berekent de ritkosten en geeft deze aan bij het toewijzen van ritten aan een spotmarkt opdrachtnemer. Er kunnen geen individuele prijsafspraken worden gemaakt.

Inschrijvers met een kilometerprijs boven € 2,96 per kilometer worden uitgesloten.

4.2 Indexatie

Alle overeengekomen vergoedingen worden jaarlijks op 1 januari, voor het eerst op 1 januari 2025, geïndexeerd op basis van de NEA-indexering (berekend door Panteia). Na bekendmaking door Panteia deelt de opdrachtnemer het indexeringspercentage binnen tien werkdagen met de opdrachtgever.

4.3 Loosmeldingen

Als de chauffeur een reiziger niet kan vinden op de afgesproken plaats, dan neemt de chauffeur contact op met de regiecentrale zodat deze de reiziger kan proberen te bereiken. Pas na goedkeuring van de regiecentrale kan een rit loos gemeld worden. Als na toestemming van de regiecentrale een rit wordt loos gemeld dan krijgt de spotmarkt opdrachtnemer alleen het minimumtarief alsnog vergoed. Als de rit wordt loos gemeld zonder toestemming van de regiecentrale wordt geen vergoeding betaald aan de spotmarkt opdrachtnemer.

4.4 Eigen bijdrage reiziger

De verschuldigde reizigersbijdrage wordt door de regiecentrale geïnd. De opdrachtnemer int deze niet in het voertuig.

4.5 Facturatie en monitoring

Iedere maand vindt achteraf verrekening plaats met de opdrachtnemer van de vergoedingen.

Maximaal 5 dagen na het einde van de maand, levert de regiecentrale over de voorgaande maand de vervoerder van de spotmarkt een overzicht met de uitgevoerde ritten en de te factureren kosten. Ten behoeve van de kwaliteitsmonitoring vult de opdrachtnemer dit overzicht aan met naam van chauffeur en het nummer van het TX-keurmerkcertificaat en voeg dit bestand bij de factuur.

De factuur wordt gestuurd aan de gemeente Haarlemmermeer.