

Standaardformulier D - Programma van Eisen

Inschrijver dient zich aan onderstaande voorschriften te houden. Afwijkingen van hetgeen is voorgeschreven worden niet geaccepteerd en leiden tot ongeldigheid en/of het niet (verder) in behandeling nemen van de Inschrijving. Onderstaande bijlage dient ingevuld en ondertekend te worden en maakt onderdeel uit van de Inschrijving.

Algemene eisen		Ja / Nee
1.	Volledig ontzorgen van Opdrachtgever door het dagelijks bestuur te zijn van de dienst Regiotaxi.	
2.	Zijn bedrijfsorganisatie zo inrichten dat te allen tijde de juiste kennis en ervaring beschikbaar is voor opdrachtgever.	
3.	Opdrachtnemer moet altijd een objectief zijn werkzaamheden kunnen uitvoeren en onafhankelijk een oordeel kunnen geven over de prestaties van de gecontracteerde partijen.	

Eisen ten behoeve van reguliere werkzaamheden		Ja/Nee
4.	Opdrachtnemer is het eerste aanspreekpunt voor medewerkers van gemeenten voor de dagelijkse uitvoering van het vervoer en alles wat daarmee samenhangt.	
5.	Opdrachtnemer is het eerste aanspreekpunt voor vervoerders en andere gecontracteerde partners t.b.v. de dienst Regiotaxi.	
6.	Opdrachtnemer is oproepbaar om direct informatie te verstrekken aan ambtenaren en/of bestuurders over de dagelijkse uitvoering van de dienst Regiotaxi.	
7.	Opdrachtnemer monitort dagelijks het verloop van de uitvoering van de dienst Regiotaxi.	
8.	Opdrachtnemer dient een projectleider aan te stellen voor alle communicatie tussen opdrachtgever en Opdrachtnemer en betrokken derde partijen. Opdrachtnemer stelt een vast projectteam aan. Tevens dient Opdrachtnemer indien noodzakelijk gelijkwaardige vervanging te organiseren.	
9.	Opdrachtnemer kan ingezet worden als aanspreekpunt voor partijen die indirect een relatie hebben met de dienst Regiotaxi, zoals (maar niet beperkt tot) consumentenorganisaties.	
10.	Opdrachtnemer garandeert minimaal binnen reguliere werktijden bereikbaarheid voor alle betrokken partijen zowel telefonisch als per email of andere communicatiemiddelen. Voor calamiteiten dient Opdrachtnemer bereid te zijn om ook in de weekenden en op feestdagen bereikbaar te zijn.	
11.	Beheert de info mailbox van Regiotaxi. Handelt binnengekomen vraagstukken of bezwaren af en rapporteert daarover periodiek aan opdrachtgever.	
12.	Opdrachtnemer verzorgt de informatielijn en handelt gesprekken zelfstandig af. De telefoon wordt in ieder geval beantwoord (ma/vr 8/17uur) en verzorgt de beantwoording van de vragen. Beantwoording kan zowel schriftelijk als telefonisch gebeuren.	
13.	Opdrachtnemer monitort nauwkeurig het verloop van de online tool waarbij de klanten en vervoerder(s) gekoppeld worden.	
14.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de informatie op de Regiotaxi-website up-to-date is en zorgt voor de jaarlijkse nieuwsbrief voor de Regiotaxi-gebruikers.	
15.	Opdrachtnemer dient uitvoering te geven aan de klachtenprocedure, zoals beschreven in paragraaf 3.3.1 in het beschrijvend document.	
16.	Opdrachtnemer voert het contractmanagement uit van alle afgesloten contracten voor de dienst Regiotaxi. Opdrachtnemer monitort alle afspraken en stelt bijvoorbeeld voor om overeengekomen boetes in te zetten of andere (juridische) middelen als de dienst niet overeenkomstig de eisen wordt uitgevoerd.	
17.	Opdrachtnemer stelt een projectleider aan voor het dagelijks bestuur van de dienst Regiotaxi en de projectleider heeft o.a. als taak dat hij de marktontwikkelingen monitort die voor het regiovervoer belangrijk zijn en adviseert daarover gevraagd en ongevraagd.	

18.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het initiëren en organiseren van periodiek overleg met gemeenten en met de vervoerder om de voortgang van de dienstverlening te peilen en voorstellen te doen over aanscherping van de dienst.	
19.	Opdrachtnemer is 6 x per jaar voorzitter van het Regionale Beleidsoverleg Regiotaxi. Houdt de actiepunten bij en voert deze uit en koppelt deze terug.	
20.	Opdrachtnemer verzorgt samen met een lid van het Regionale Beleidsoverleg Regiotaxi de agenda's en alle bijbehorende stukken. Voor andere relevante overleggen gebeurt dat in overleg met opdrachtgever.	
21.	Opdrachtnemer is, als onderdeel van het contractmanagement, verantwoordelijk voor het voeren van voortgangsgesprekken met de vervoerder.	
22.	Opdrachtnemer adviseert zowel mondeling als schriftelijk zowel gevraagd als ongevraagd over alle aspecten van de dienst Regiotaxi.	
23.	Op verzoek en volgens de overeengekomen voorwaarden stelt opdrachtnemer managementrapportages op en deelt deze met Opdrachtgever. De managementrapportage omvat minimaal: • Samenvatting van de rechtmatigheidscontroles; • Volumeontwikkelingen met betrekking tot vervoer; • Samenvatting van de klachten en de klachtenafhandeling; • Financiële kengetallen en overzichten van de totale kosten en uitputting daarvan; • Inhoudelijke analyse van de cijfers uit de rapportages; • Overzicht van de kwaliteit van de uitvoering van de afgesloten contracten.	
24.	Opdrachtnemer monitort en verzorgt een exploitatieoverzicht voor opdrachtgever, houdt deze maandelijks bij en informeert de opdrachtgever over de wijze waarop hij facturen betaalbaar moet stellen en verrekenen met de gemeenten.	
25.	Het uitvoeren van alle handelingen m.b.t. de klachtenprocedure t.a.v. de prestaties van de vervoerder en/of gedrag van klanten. Proces klachtenprocedure opstellen en bekend stellen, bereikbaarheid voor klachten garanderen, administratief borgen en in oplopende zwaarte van procedure uitvoeren. Van (digitaal) keukentafelgesprek tot het voorleggen aan de klachtencommissie. N.a.v. de klachten de opdrachtgever adviseren over aan te passen processen en procedures.	
26.	Het uitvoeren van het contractbeheer op de huidige – en de nieuwe af te sluiten overeenkomsten afgesloten voor de diensten noodzakelijk voor de uitvoering van de dienst Regiotaxi.	
27.	Opdrachtnemer beheert de contracten (bewaking inhoud en looptijden contracten Regiotaxi en andere diensten en producten.	
28.	Opdrachtnemer voert naar aanleiding van afgesproken indexeringen tariefstijgingen door.	
29.	Het monitoren van de uitvoering van de gemaakte afspraken met marktpartijen om de dienst Regiotaxi mogelijk te maken. Waaronder de controle op door MRDH te betalen facturen, controle op de naleving van overeengekomen prestaties en alles wat daar in brede zin van het woord onder valt.	
30.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een maandelijkse financiële rapportage over de gemaakte en te maken kosten van de dienst Regiotaxi. Daar wordt in ieder geval onder verstaan: • Opdrachtnemer verzorgt voor alle gemeenten de gehele financiële administratie van de Regiotaxi waaronder (niet limitatief): ○ opstellen jaarlijkse begroting en halfjaarlijks bijstellen van begroting; ○ Opdrachtnemer maakt de voorlopige eindafrekening op en maakt de eindfactuur op; ○ Opdrachtnemer rekent op basis van de gemaakte afspraken en de bestaande verdeelsleutel gemeenten en BDU-verrekening (MRDH) voor MRDH en de gemeenten per gemeente uit het per gemeente verschuldigde bedrag aan deelname dienst Regiotaxi;	

	○ Opdrachtnemer stelt vast en bewaakt de hoogte van de verplichtingen voor alle deelnemende partijen in Regiotaxi; ○ Opdrachtnemer verzorgt alle overige financiële administratie zoals factuurbeheer, betalingsverkeer (o.a. debiteuren/crediteuren), BTW aspecten; ○ Opdrachtnemer verzorgt rapportage en controle van het totaal aan kosten, baten en verrekeningen uitgesplitst per gemeente; Kortom, opdrachtnemer kan alle betrokken deelnemers binnen de dienst Regiotaxi ten alle tijde de financiële stand van zaken doorgeven.	
31.	Opdrachtnemer voert controle uit op rechtmatigheid en doelmatigheid van de geleverde diensten en ingediende facturen.	
32.	Opdrachtnemer voert rechtmatigheidscontrole uit (mede op basis van facturen). Deze bestaat uit: • Tariefcontrole (hanteren juiste tarieven). • Reistijd-controle (overschrijding maximale reistijd/verblijfstijd). • Q-controle (controle beladen uren/leerlingen/kilometers). • Rooster-controle (gebaseerd op indicatie leerling/jeugdige, vervoer op juiste dagen). • Route-controle (controle opgegeven routes, onder andere op extra instaptijd, ritlengte). • Mutatie-controle (juiste verwerking en opgave van mutaties). • Loosmeldingen.	
33.	Opdrachtnemer handelt geconstateerde onrechtmatigheden op facturen rechtstreeks af met vervoerder(s). Indien Opdrachtnemer en vervoerders op operationeel niveau er niet uitkomen, worden gemeenten ingeschakeld.	
34.	Vervallen: Opdrachtnemer monitort de uitvoering van de gemaakte afspraken met marktpartijen om de dienst Regiotaxi mogelijk te maken. Waaronder de controle op door MRDH te betalen facturen, controle op de naleving van overeengekomen prestaties en alles wat daar in brede zin van het woord onder valt.	
35.	Opdrachtnemer maakt de jaarrapportage zowel financiële rapportage als een managementrapportage.	
36.	Opdrachtnemer signaleert voorkomende en mogelijk toekomstige onrechtmatigheidsissues en draagt indien deze zich voordoen in zijn financiële maandrapportages voorstellen aan om deze op te heffen.	
37.	Opdrachtnemer voert periodiek controles uit ten behoeve van een doelmatige uitvoering van het vervoer. Deze controles bestaan uit: • Audits op ingezet personeel • Audits op ingezette voertuigen	
38.	Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal de bevindingen uit de doelmatigheidscontroles aan gemeenten en vervoerders.	
39.	Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever en vervoerders in mogelijke oplossingen van geconstateerde afwijkingen uit de doelmatigheidscontroles.	
40.	Opdrachtnemer adviseert (en ondersteunt op verzoek) gemeenten in de aansturing van de vervoerder.	
41.	Vervallen: Verzorgd een exploitatieoverzicht en houdt deze maandelijks bij.	
42.	Controleert maandelijks de aangeleverde data van de vervoerder op volledigheid en juistheid.	
43.	Factuurcontrole vervoerder: alle aspecten die daarmee samenhangen.	
44.	Factuurcontrole: telefonie, tools, bezwarencommissie; communicatie en advies.	
45.	Controleert de managementrapportage en maakt zelf volgens vast format rapportages over kosten, kwantiteiten en kwaliteit van de uitvoering.	
46.	Verzendt rapportages naar de gemeenten over de kosten, gebruik en de kwaliteit van de Regiotaxi.	
47.	Regelmatige berouwbaarheidstoets data van de vervoerder.	
48.	Indien daar aanleiding toe lijkt te bestaan zal Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever de uitvoering van de dienst door de vervoerder laten controleren.	

49.	Controleert zelf of laat de veiligheid van het rolstoelvervoer jaarlijks controleren.	
50.	Om Regiotaxi goed te kunnen beheren dient er gebruik gemaakt te worden van tools. Deze tools dienen onafhankelijk te zijn van de uitvoerende partijen. Een slager die zijn eigen vlees keurt behoort niet tot de aard van beheer die de gemeenten wensen. Uitvoerende partijen bieden dergelijke tools weliswaar aan bij hun aanbidding, maar om onafhankelijkheid ten alle tijde te kunnen borgen is ervoor gekozen om eigen tools aan te schaffen.	
51.	Opdrachtnemer verzorgt een deel van de cliëntenadministratie in opdracht van de gemeenten; denk hierbij aan mutaties in het klantbeheer systeem.	
Eisen t.b.v. Aanvullende diensten		Ja/Nee
52.	Opdrachtnemer voert na overeenstemming met opdrachtgever de Aanvullende diensten uit overeenkomstig met de overeengekomen voorwaarden. Zie het beschrijvend document welke diensten Aanvullende diensten onder andere gevraagd kunnen worden. De Aanvullende diensten dienen tegen het ingediende universele uurtarief uitgevoerd te worden.	
53.	Opdrachtnemer kan op verzoek van opdrachtgever gevraagd als Aanvullende dienst informatie te verstrekken aan niet direct betrokkenen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan informatie ten behoeve van een WOO-verzoek.	
54.	Het in opdracht van Opdrachtgever als Aanvullende dienst uitvoeren van (Europese) aanbestedingen voor het contracteren van de vervoerder(s) en de daaraan gerelateerde diensten t.b.v. het uitvoeren van de dienst Regiotaxi.	
55.	Opdrachtnemer informeert MRDH m.b.t. ontwikkelingen doelgroepen vervoer/Regiotaxi in relatie tot regulier OV.	
56.	Opdrachtnemer schuift aan bij werkoverleggen van gemeenten op het vlak van sociaal domein en vervoer.	
57.	Opdrachtnemer neemt op uitnodiging deel aan gesprekken op ambtelijk en bestuurlijk niveau specifieke kennis over Regiotaxi en algemene kennis rondom doelgroepenvervoer.	
58.	Opdrachtnemer neemt deel aan georganiseerde spiegelgesprekken georganiseerd door bijvoorbeeld gehandicaptenplatforms, zorginstellingen, Wmo raden enz.	
59.	Opdrachtnemer verzorgt alle voorkomende notities voor Regiotaxi-vervoer voor gemeenten en MRDH.	
60.	Opdrachtnemer maakt beleidsvoorstellen in overleg met de gemeenten met betrekking tot de Regiotaxi. O.a. ten aanzien van mogelijkheden voor gebruik OV door Regiotaxi pashouders vanwege toenemende toegankelijkheid OV;	
Duurzaamheid		
61.	Opdrachtgever vindt het belangrijk dat Opdrachtnemers in hun bedrijfsvoering rekening houden met duurzaamheid en milieu. De Aanbestedende dienst tracht bij inkopen zoveel mogelijk rekening te houden met aspecten van duurzaamheid. Bij de inkoop van producten en diensten wordt hier dan ook aandacht aan besteed. De Aanbestedende dienst voert een actief beleid op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen en verwacht van Opdrachtnemers eenzelfde opstelling. Duurzaamheid wordt hiermee onderdeel van de kwaliteit van het in te kopen product of dienst.	

Datum:

Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger:

Handtekening: