

Programma van Eisen

Deeltaxi West-Brabant, samen met Bravo



Inhoud

1. INLEIDING	6
1.1 Productformules	6
1.2 Herzieningsclausule	8
1.3 Scope van de opdracht	9
2 UITVOERING	10
2.1 Algemeen	10
2.2 Registratie klanten	11
2.2.1 Gemeentelijke klanten	11
2.2.2 Halte/hub gebruikers	11
2.2.3 Soorten indicaties	12
2.2.4 Klanten per rit	12
2.3 Ritboekingen	13
2.3.1 Soorten ritaanvragen	13
2.3.1.1 Rit op gewenste vertrektijd	13
2.3.1.2 Prioriteitsrit (met aankomstgarantie)	13
2.3.1.3 Aankomsttijdrit (met aankomstgarantie)	14
2.3.1.4 OV-aansluitrit (vervolgtrit op openbaar vervoer)	14
2.3.1.5 Ziekenhuis retourrit	14
2.3.1.6 Hubtaxirit	15
2.3.1.7 Haltetaxirit	16
2.3.2 Afspraken over tijdig inboeken en annuleren ritten	16
2.3.2.1 Ritten inboeken (vooraanmeldtijd)	16
2.3.2.2 Ritten wijzigen	18
2.3.2.3 Ritten annuleren	18
2.3.3 Verwachtingsmanagement Belservices	19
2.3.4 Ontmoetingsmoment klant en chauffeur	19
2.3.4.1 Wachtijd chauffeur	19
2.3.4.2 Afspraken als klant en chauffeur elkaar niet treffen	20
2.3.4.3 Afspraken bij verkeerd voertuig	21
2.3.5 Reisgebied	21
2.3.5.1 Reisgebied Wmo	21
2.3.5.2 Reisgebied hub- en haltetaxi	22
2.3.5.3 Afspreekpunten	22
2.3.6 Operationele tijden	23
2.3.7 Thuisbrenggarantie	23
2.4 Spelregels voor de uitvoering	23
2.4.1 Vervoerreglement	23
2.4.2 Richtlijn indicatiestelling	24
2.4.3 Berekening reistijd	24
2.4.4 Naleving omrijdtijd	25
2.5 Innen van de klantbijdrage	25
2.5.1 Betaalwijze	25
2.5.2 Incasso	25
2.6 Code VVR, Rolstoelvervoer en scootmobielen	26
2.7 Combinaties in het vervoer	27
2.8 Communicatie met klant	27
2.9 Verplichte samenwerking met derden	28
2.10 Klachtafhandeling	28

3	PERSONEEL	31
3.1	Algemeen	31
3.2	Contractmanager Opdrachtnemer	31
3.2.1	Vast aanspreekpunt	31
3.2.1	Overleg	31
3.3	Chauffeurs	32
3.3.1	Basiseisen chauffeurs	32
3.3.2	Dienstverlening chauffeur	33
3.4	Medewerkers van het callcenter	33
3.5	Opleiding van medewerkers	34
4	MATERIEEL	35
4.1	Algemene eisen aan de voertuigen	35
4.2	Aanvullende eisen bij vervoer van rolstoel of scootmobiel	37
4.3	Aanvullende eisen bij indicaties	37
4.3.1	Duwrolstoel	37
4.3.2	Elektrische rolstoel en scootmobiel	37
4.3.3	Altijd bus / geen taxi	38
4.3.4	Altijd taxi / geen bus	38
4.4	Herkenbaarheid van de voertuigen	38
4.5	Milieueisen en brandstoffen	38
4.5.1	Eisen aan voertuigtype 'niet Zero Emissie'	39
4.5.2	Eisen aan voertuigtype 'Zero Emissie'	39
5	MOBIELE APPLICATIE EN CALLCENTER	40
5.1	Aannemen van ritboekingen	40
5.1.1	Kilometerbudget	40
5.2	Reserveringsmethodes	41
5.3	Eisen aan de app en de webmodule Digitaal inboeken	41
5.3.1	Eisen aan mobiele applicatie	41
5.3.2	Toegankelijkheid digitale reisinformatie	42
5.4	Eisen aan het callcenter	43
5.4.1	Telefoonnummer	43
5.4.2	Bereikbaarheid en rapportage	43
5.4.2.1	Bereikbaarheid	43
5.4.2.2	Keuzemenu en openingstijden	43
5.4.2.3	Rapportage	44
5.4.3	Eisen aan het VOIP-platform	44
5.4.4	Werkwijze callcentermedewerkers	44
5.4.5	Opnemen van gesprekken	44
5.5	Ritnotificaties Volgen van de rit	45
5.6	Aanspreekpunt ICT	45
6	DATA	46
6.1	Koppeling en kosten ICT-systemen	46
6.1.1	Dataportal Opdrachtgever	46
6.1.2	Multimodale reisplanners MaaS providers	47
6.2	Algemene eisen aan de systemen en de overdracht	47
6.3	Eisen aan de planningssoftware	48
6.3.1	Multimodaal plannen, boeken en betalen via derde partijen	48
6.4	Aanlevering van data	49
6.4.1	Data ritten	49

6.4.2	Momenten van datalevering.....	50
6.4.3	Elementen in de datalevering Aanlevering rittenbestand	50
6.4.4	Data- en exportprotocol.....	51
6.4.5	GPS-toelevering.....	52
6.5	Overschrijving van gegevens, niet-data ritten en fouten	52
6.5.1	Overschrijven van gegevens.....	52
6.5.2	Niet-data ritten.....	53
6.5.3	Afhandeling van fouten in de automatische communicatie.....	53
6.5.4	Uitval van datacommunicatie	53
6.6	Testen systemen	54
6.6.1	Acceptatietest	54
6.6.2	EDP-audit.....	54
6.7	Privacy en eigendom	54
6.8	Overdracht van opgeslagen data	56
7.	MONITORING EN CONTROLES	57
7.1	Algemeen	57
7.2	Doorlopende klanttevredenheidsmeting.....	57
7.3	Aanvullende controles	57
7.4	KPI Kritische prestatie indicatoren	58
7.4.1	Kritische prestatie indicatoren gekoppeld aan (bonus)malusregeling	58
7.4.2	Overige prestatie indicatoren	59

Bijlagen Programma van Eisen

- A. Historische gegevens 2019-2022
- B. Relatiematrix halte-hub
- C. Overzicht leerlingenvervoer Alphen-Chaam, Baarle-Nassau, Oosterhout, Roosendaal
- D. Reisgebied (basis)
- E. Reisgebied (inclusief België)
- F. Organogram datastromen Deeltaxi West-Brabant
- G. Vervoerreglement Deeltaxi West-Brabant (concept 2024)
- H. Overzicht rechten per Gemeente (concept 2024)
- I. Richtlijn Indicatiestelling Deeltaxi West-Brabant 2020-2023
- J. Klachtenreglement Deeltaxi West-Brabant 2024 e.v.
- K. Compensatieregeling Deeltaxi West-Brabant 2024 e.v.
- L. Databestanden (concept)
- M. Maandrapportages
- N. SLA - KPI – bonusmalusregeling
- O. Toewijzing meldingen en klachten (concept)

Op aanvraag beschikbaar:

Rittenbakken 2019-2020-2021-2022

1. Inleiding

Het doel van de opdracht is het zorgen voor vraagafhankelijk vervoer, waarin betaalbaarheid klantgerichtheid en -tevredenheid een belangrijke plaats innemen. Een grote mate van flexibiliteit en (keten)partnerschap gedurende de opdracht is voor Opdrachtgever een belangrijk aspect hierbij. Dit betreft nieuwe producten voor het OV-taxivervoer vanaf de start met mogelijke aanpassingen gedurende de contractperiode. Tevens wil Opdrachtgever de mogelijkheid hebben om ander doelgroepenvervoer eventueel toe te voegen in deze Overeenkomst.

1.1 Productformules

Verschillende doelgroepen kunnen gebruik maken van de productformules binnen de nieuwe vervoerovereenkomst:

- Het gaat om Wmo-ritten die een klant zelf boekt (of die namens de klant worden ingeboekt), met inachtneming van toestemming en indicaties vanuit de Gemeente op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (zie a).
- Het betreft ritten als onderdeel van het vervoersconcept Gedeelde Mobiliteit van de Provincie Noord-Brabant, in de vorm van hub- en haltetaxi (zie b).
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om nieuwe productformules, zoals deur-haltetaxi (zie c) en ander doelgroepenvervoer (zie d en e), toe te voegen aan de Overeenkomst, met inachtneming van de juridische kaders van de aanbestedingswetgeving.
- Opdrachtnemer van het vervoer plant voortdurend dynamisch. Het vervoer kenmerkt zich door flexibiliteit op het gebied van combinaties in het vervoer, in te zetten chauffeurs en aankomst- en vertrektijden binnen bepaalde marges van stiptheid en reistijden.

BASIS

a. Wmo deurtaxi *momenteel ± 96% van het aantal ritten*

De Wmo deurtaxi heeft grotendeels dezelfde kenmerken als het huidige Deeltaxivervoer West-Brabant. Door klanten kunnen ritten worden besteld worden op ophaal- en aankomsttijd. Het vervoerssysteem brengt Wmo-gerechtigden uit de 16 deelnemende Gemeenten van deur naar deur en stelt hen in staat om deel te nemen aan het maatschappelijk leven.

De ontwikkeling van het aantal Wmo-ritten en gebruikers (= tenminste 1 rit op jaarbasis) over de afgelopen jaren is als volgt:

Wmo deurtaxi	2019	2020	2021	2022
Aantal ritten	808.377	430.839	478.284	587.048
Aantal gebruikers	23.428	18.874	17.702	19.550

b. Hub- en haltetaxi *momenteel (OV deurtaxi) ± 4% van het aantal ritten*

De Provincie Noord-Brabant voert binnen de Provincie een hub- en haltesysteem in als flexibele vraagafhankelijke aanvulling op het lijngebonden OV-structuur. Dit binnen het kader van het totaalplaatje van gedeelde mobiliteit. De hub- en haltetaxiritten worden zoveel mogelijk geïntegreerd met het Wmo-vervoer en zij vervangen op moment van invoering de bestaande OV-regiotaxiritten. De hub- en haltetaxi zijn nieuwe producten waarbij de Provincie actief samen wil werken met de Gemeenten en de vervoerder(s) aan het verder ontwikkelen van deze producten.

Onderstaand overzicht geeft de ontwikkeling weer van het aantal OV-ritten over de afgelopen jaren. Belangrijke kanttekening is dat hierbij nog sprake was van een deurtaxi voorziening. Aantal unieke gebruikers is niet te bepalen, omdat groot deel van de ritten anoniem op een algemene pas is geboekt:

OV deurtaxi	2019	2020	2021	2022
Aantal ritten	27.655	25.158	24.858	23.879

b1. Hubtaxi

Met de hubtaxi kunnen klanten vanaf iedere halte naar één van de aan deze halte gekoppelde overstaphaltes (hubs), en vice versa, reizen. De hubs zijn logische en nabijgelegen overstappunten en liggen meestal aan een Bravo Directlijn, of zijn een treinstation. → zie 2.3.1.6

b2. Haltetaxi

Met de haltetaxi is het mogelijk om tussen alle haltes in West-Brabant of aansluitende gebieden te reizen, mits de reis niet langer is dan 25 kilometer. → zie 2.3.1.7

Werknaam en marktnaam

Op dit moment worden de werknamen hubtaxi en haltetaxi voor de aanduiding van de OV-gerelateerde producten in het vervoerssysteem gebruikt. Mogelijk besluit de Provincie tijdens de implementatie gebruik te gaan maken van een andere marktnaam voor het vervoerssysteem óf de verschillende producten in het vervoerssysteem. Opdrachtnemer zal dan op aanwijzing van Opdrachtgever deze marktnaam of marktnamen gaan voeren ten aanzien van alle uitingen.

In bijlage A is het overzicht met historische ritgegevens (periode 2019 tot en met 2022) opgenomen. Aan de hierboven en in de bijlage genoemde aantallen en percentages kunnen geen rechten worden ontleend.

OPTIONEEL

c. Deur-haltetaxi

Deur-haltetaxi is vervoer van een woonadres naar een halte (of vice versa). Deur-halte vervoer is nog niet van toepassing op 1 januari 2024 maar wordt mogelijk op een latere datum geïntroduceerd. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de contractperiode van de Overeenkomst ook deur-haltetaxi als productformule toe te voegen.

d. Leerlingenvervoer

Vier Gemeenten willen mogelijk het leerlingenvervoer integreren in deze Overeenkomst. In bijlage c zijn deze Gemeenten en de omvang van dit vervoer terug te vinden. Of en wanneer dit vervoer wordt geïntegreerd hangt van besluitvorming binnen deze Gemeenten af. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om deze vorm van vervoer onderdeel te laten uitmaken van de Overeenkomst tijdens de looptijd hiervan. Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid afwijzend te reageren op een hiertoe strekkend verzoek van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is dus niet verplicht dit vervoer toe te voegen aan de Overeenkomst. Bij mogelijke integratie worden verdere (prijs) afspraken gemaakt. → *Zie 1.2 Herzieningsclausule*.

e. Ander doelgroepenvervoer

Gedurende de Overeenkomst (inclusief eventuele verlengingen) kan Opdrachtgever besluiten om ander doelgroepenvervoer te integreren in de Overeenkomst. Denk hierbij bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, aan bepaalde ritten voor jeugdigen of ten behoeve van dagbehandelingszorg, naschoolse opvang en beschermd werk die niet efficiënt in de planning van het routevervoer kunnen worden ondergebracht. Van deze ritten worden geen historische gegevens beschikbaar gesteld. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om deze vorm van vervoer onderdeel te laten uitmaken van de Overeenkomst tijdens de looptijd hiervan. Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid afwijzend te reageren op een hiertoe strekkend verzoek van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is dus niet verplicht dit vervoer toe te voegen aan de Overeenkomst.

Voor mogelijke uitbreidingen als deze geldt dat deze moeten passen binnen de marges van de wezenlijke wijziging van de overeenkomst.

1.2 Herzieningsclausule

1. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om het leerlingenvervoer van één of meer deelnemende Gemeenten onderdeel uit te laten maken van de Overeenkomst gedurende de (resterende) contractperiode daarvan. Deze herzieningsclausule is van toepassing voor het leerlingenvervoer van de Gemeenten Alphen-Chaam, Baarle-Nassau, Oosterhout en Roosendaal.
2. Bijlage C bevat informatie over het aantal leerlingen dat -op dit moment- gebruik maakt van het leerlingenvervoer van de eerder genoemde Gemeenten. Het is nog niet zeker of en wanneer deze integratie plaats zal vinden, maar in ieder geval niet vanaf de start van deze Overeenkomst. De in de bijlage opgenomen volumes zijn indicatief, hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. De toevoeging van het leerlingenvervoer is per deelnemende Gemeente afhankelijk van de besluitvorming in die betreffende Gemeente.
3. Als één of meerdere van de vier Gemeenten haar leerlingenvervoer onderdeel wenst uit te laten maken van de Overeenkomst, dan kan Opdrachtnemer daartoe een offerte opstellen, op basis van het door Opdrachtgever op te stellen bestek, en deze versturen aan Opdrachtgever.
4. De betreffende Gemeente(n) heeft de bevoegdheid om de offerte af te wijzen als de prijs/kwaliteit afwijkt van de huidige/gewenste situatie. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een andere partij te contracteren voor de uitvoering van het leerlingenvervoer voor één of meer deelnemende Gemeenten.

5. Als Opdrachtnemer besluit geen offerte op te stellen als verzocht op basis van lid 3 van dit artikel, kan Opdrachtgever het leerlingenvervoer elders onderbrengen.
6. Als een deelnemende Gemeente besluit tot acceptatie van de offerte als bedoeld in het punt hiervoor, kan Opdrachtnemer het overeengekomen tarief jaarlijks in januari van het eerstvolgende jaar indexeren op basis van NEA-index.
7. Toevoeging van het leerlingenvervoer aan de Overeenkomst door één of meer deelnemende Gemeenten brengt geen wijziging van de aard van de opdracht met zich.

1.3 Scope van de opdracht

1. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering van het vervoer vanaf 1 januari 2024. Op die datum neemt Opdrachtnemer de taken over van de huidige Opdrachtnemer.
2. De opdracht staat beschreven in de Aanbestedingsdocumenten.
3. Opdrachtnemer wordt bij de kwalitatieve gunningscriteria gevraagd een aanbod te doen om een aantal onderdelen. Mocht Opdrachtnemer de opdracht gegund krijgen, dan is hij gebonden zich aan dit aanbod te houden.
4. De implementatieperiode start direct na de definitieve gunning. Opdrachtnemer start vanaf 1 januari 2024 met de uitvoering van het vervoer op de wijze zoals is beschreven in de aanbestedingsdocumenten.

2 Uitvoering

2.1 Algemeen

1. Opdrachtnemer heeft een vervoersplicht. Dat wil zeggen dat elke vanuit deze Overeenkomst geboekte rit uitgevoerd moet worden, rekening houdend met afspraken over vooraanmeldtijd.
2. Opdrachtnemer garandeert altijd de continuïteit van het vervoer, zonder zich te beroepen op belemmeringen zoals, maar niet limitatief: ziekte van personeel, personeelstekort, mankementen aan materiaal, wegwerkzaamheden, stakingen die niet veroorzaakt worden door een landelijk cao-conflict, wanprestaties van een door Opdrachtnemer ingeschakelde onderaannemer, liquiditeits- of solvabiliteitsproblemen.
3. Opdrachtnemer neemt wanneer nodig het initiatief om aanvullende afspraken met Opdrachtgever te maken over overmachtssituaties.
4. Opdrachtnemer is flexibel en in staat met wisselende vervoersvraag om te gaan en om te voldoen aan gestelde kwaliteitseisen. Opdrachtnemer is verplicht zijn in te zetten vervoercapaciteit af te stemmen op de vervoervraag, rekening houdend met piekmomenten. Dit met als doel om zo veel mogelijk klanten op de door hen gewenste tijden op te halen, te vervoeren en aan te laten komen.
5. Opdrachtnemer dient ten behoeve van haar ritplanning rekening te houden met files, wegwerkzaamheden, evenementen etc. en zelf daarover de benodigde informatie in te winnen.
6. Opdrachtnemer heeft de plicht om rond festiviteiten opstapplaatsen vast te stellen zodat de klant zo min mogelijk hinder ondervindt bij het vinden van het voertuig en het in- en uitstappen.
7. De uitvoering van het vervoer betreft taxivervoer zonder overstap. Dit betekent dat de rit van herkomst tot bestemming met hetzelfde voertuig wordt uitgevoerd en dat de klant onderweg niet van voertuig hoeft te wisselen.
8. De klant en eventuele medepassagiers hebben recht op een eigen zitplaats en/of rolstoelplaats.
9. Opdrachtnemer vervoert in een personenauto maximaal twee passagiers op de achterbank. Op de zitplaats voorin, naast de chauffeur, mag altijd maar één persoon plaatsnemen.
10. Als een Wmo-klant in een ander voertuigtype dan een personenwagen vervoerd wordt, krijgt de Wmo-klant een zitplaats toegewezen waar die zo weinig mogelijk hinder ondervindt van het in- en uitstappen van andere klanten.
11. Maximaal twee kinderen tot en met 11 jaar reizen kosteloos mee met de hoofdboek.
12. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de gevolgen van zaak- en letselschade die ontstaat bij het instappen en/of uitstappen van het vervoermiddel of tijdens het vervoer. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor de gevolgen van deze aansprakelijkheid.
13. Opdrachtnemer stelt in de implementatiefase een calamiteitenprotocol op waarin SMART is vastgelegd hoe er wordt gehandeld bij incidenten. Ten minste moet hierin zijn opgenomen hoe wordt omgegaan met aanrijdingen, pech onderweg, extreem weer en gewonden. Het calamiteitenprotocol wordt uiterlijk op 1 november 2023 ter goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever en niet gewijzigd zonder overleg. Opdrachtgever mag deze ter informatie verspreiden aan betrokkenen zoals Gemeenten, Provincie, klachtencommissie en klanten.

14. Opdrachtgever eist dat Opdrachtnemer, en eventuele onderaannemers, gedurende de contractperiode van de Overeenkomst, het TX-keur of diens eventuele opvolger hebben en behouden¹.

2.2 Registratie klanten

2.2.1 Gemeentelijke klanten

1. Alle klantgegevens van Wmo-geïndiceerden worden geregistreerd en gemuteerd via de externe dataportal (zie paragraaf 6.1).
2. Gemeenten bepalen wie toegang krijgt tot het vervoer en zijn verantwoordelijk voor de beoordeling van aanvragen.
3. Personen die een Gemeentelijke indicatie hebben, worden door de betreffende Gemeente aangemeld. De Gemeente geeft bij de aanmelding door wat de rechten van de klant zijn.
4. Mutaties met betrekking tot Gemeentelijke klanten worden door de betreffende Gemeente zelf doorgegeven.
5. Opdrachtnemer is beperkt geautoriseerd om eenvoudige wijzigingen in het klantbeheer (zoals telefoonnummers, e-mailadressen, voorkeuren belservice en typefouten) door te voeren.

Uniforme klantenpas

1. Bij aanvraag van een Gemeentelijke voorziening ontvangt de klant van de Gemeente een uniforme, niet gepersonaliseerde pas. De klant toont deze pas aan de chauffeur bij het instappen in het voertuig.
2. Bij verlies of beschadiging van deze uniforme klantenpas, vragen klanten bij hun Gemeente een nieuwe pas aan. Opdrachtnemer verwijst klanten die vragen om een nieuwe klantenpas door naar de Gemeente.

2.2.2 Halte/hub gebruikers

1. Voor de hub- en haltetaxi geldt dat de klant ervoor kan kiezen om:
 - losse ritten te reserveren met een tijdelijke registratie;
 - door het aanmaken van een account ritten te boeken.
2. Opdrachtnemer draagt zorg voor de registratie van deze gebruikers via het eigen boekingsplatform.
3. Voor een hub- of haltetaxi-reservering wordt een naam, een telefoonnummer en e-mailadres gevraagd. De gebruiker registreert zichzelf via de app, webmodule of via het callcenter. Als de gebruiker geen e-mailadres heeft wordt naar het callcenter verwezen, dat ervoor zorgt dat registraties zonder e-mailadres mogelijk zijn.
4. Opdrachtnemer draagt de informatie over halte/hub gebruikers op elk eerste verzoek direct over aan de Opdrachtgever. Als mogelijk wordt de informatie gekoppeld aan de centrale klantendatabase via de externe portal. In het implementatietraject bespreken Opdrachtgever en Opdrachtnemer op welke wijze de informatie wordt aangeleverd, met inachtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

¹ https://www.tx-keur.nl/wp-content/uploads/2023/01/Doorlopend-Reglement-TX-Keur-voor-bedrijven-met-personeel-2018_versie-jan-2023.pdf

2.2.3 Soorten indicaties

1. De registratie van klantgegevens is in lijn met de afspraken uit het landelijke Woordenboek Reizigerskenmerken van het CROW². Opdrachtnemer is in staat de informatie uit het Woordenboek Reizigerskenmerken door te vertalen naar het eigen boekingssysteem.
2. In onderstaande tabel is aangegeven welke indicaties voor Wmo-klanten van toepassing zijn, en van welke hulpmiddelen hub- en haltetaxiklanten gebruik kunnen maken (* = toeslag):

Soort	Indicatie	Wmo	Hub-/Haltetaxi
Voertuig	Perse personenwagen*	x	
	Perse bus*	x	
	Voorin zitten*	x	
	Lage instap	x	
	Extra beenruimte	x	
Rolstoel	(Duw) rolstoel*	x	x
	Elektrische rolstoel*	x	x
	Scootmobiel*	x	
Bagage	Opvouwbare rolstoel	x	x
	Rollator	x	x
	Vaste bagage overig ³	x	
Begeleiding	Assistentiehond	x	x

3. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om indicaties te wijzigen of toe te voegen. Als de wijziging leidt tot vermindering van de combinatiegraad, treedt Opdrachtgever hierover in overleg met Opdrachtnemer.
4. Het protocol voor de doorvertaling van indicaties naar het juiste voertuig wordt vastgelegd via de Richtlijn Indicatiestelling (zie 2.4.2).

2.2.4 Klanten per rit

1. Naast de hoofdboeker kunnen de volgende personen meereizen op een rit:

Soort	Indicatie	Wmo	Hub-/Haltetaxi	declarabel	klantbijdrage
Begeleider	Sociale begeleider	x		x	x
	Verplichte begeleider	x		x	
	OV-begeleider	x	x	x	
Overig	Kinderen t/m 3 jaar	x	x		
	Kinderen 4 t/m 11 jaar	x	x	x	
	Meereizenden		x	x	x

2. Een Wmo-klant kan naast kinderen tot en met 11 jaar of eventueel toegestane begeleiders geen extra meereizenden meenemen. In specifieke gezinssituaties kan de Gemeente extra sociale begeleiders aan de klant toewijzen.
3. Alleen de hoofdboeker betaalt voor de toeslagen. Voor begeleiders en kinderen zijn alleen de ritkilometers declarabel. Meereizenden bij hub- of haltetaxiriten betalen wel een toeslag.

² <https://www.crow.nl/publicaties/woordenboek-reizigerskenmerken>

³ Benodigd voor klant, bijvoorbeeld zuurstoffles

2.3 Ritboekingen

2.3.1 Soorten ritaanvragen

Opdrachtnemer biedt de volgende ritreserveringsmogelijkheden aan:

	Soort ritaanvraag	Wmo	OV
1	Rit op gewenste vertrektijd (ofwel standaardrit)	x	
2	Prioriteitsrit (met aankomstgarantie)	x	
3	Aankomsttijdrit (met aankomstgarantie)	x	
4	OV-aansluitrit (vervolgrit op openbaar vervoer)	x	
5	Ziekenhuis retourrit	x	
6	Hubtaxirit (met aankomstgarantie halte → hub)		x
7	Haltetaxirit		x

2.3.1.1 Rit op gewenste vertrektijd

- Standaardrit (meest geboekt);
- Opdrachtnemer haalt de klant op het vertrekadres op binnen een kwartier voor en een kwartier na de gewenste vertrektijd;
- De maximale omrijdtijd bedraagt 30 minuten;
- Voor de klantbijdrage gelden de reguliere afspraken;
- Kosten rit zijn voor rekening van de Gemeente.

2.3.1.2 Prioriteitsrit (met aankomstgarantie)

- In een beperkt aantal gevallen kan een Wmo-klant een prioriteitsrit inboeken. Een prioriteitsrit kan alleen besteld worden als sprake is van ritten naar:
 - uitvaarten (kerken, crematoria, begraafplaatsen);
 - huwelijken (Gemeentehuizen, trouwlocaties);
 - theaterbezoek;
 - een station of OV-halte, als voortransport op een rit met bus of trein.Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om mutaties aan te brengen in deze opties.
- Bij een prioriteitsrit zijn de klant -en eventueel meereizende personen- uiterlijk op de aangegeven aankomsttijd op de bestemming, en hooguit 15 minuten eerder.
- De ophaalmarge bedraagt een half uur en wordt als volgt bepaald. Het laatste ophaalmoment is de gevraagde (= uiterste) aankomsttijd minus de rechtstreekse rijtijd. Het eerste ophaalmoment ligt 30 minuten voor het laatste ophaalmoment. De Opdrachtnemer geeft de klant bij reservering van de rit het middelste vertrektijdstip aan tussen het eerste en laatste ophaalmoment. Daarbij worden de geldende spelregels met betrekking tot omrijden en margetijden toegepast en wordt rekening gehouden met filetijden en piekmomenten. Ophalen geschiedt dan dus tussen een kwartier voor en na dit tijdstip.
- De maximale omrijdtijd bedraagt 30 minuten;
- Voor de klantbijdrage gelden de reguliere afspraken;
- Voor deze rit ontvangt Opdrachtnemer een extra toeslag. Deze wordt betaald door de Gemeente. Deze toeslag is terug te vinden in de tabel in het Beschrijvend document (3.2.4.3).
- Kosten rit zijn voor rekening van de Gemeente.

2.3.1.3 Aankomsttijdrit (met aankomstgarantie)

- (Wmo-)Klanten kunnen zelf een rit met aankomstgarantie inboeken.
- De specificaties van een aankomsttijdrit, en de afspraken over de ophaalmarge, zijn gelijk aan een prioriteitsrit: de klant -en eventueel meereizende personen- zijn uiterlijk op de aangegeven aankomsttijd op de bestemming, en hooguit 15 minuten eerder.
- De maximale omrijdtijd bedraagt 30 minuten;
- Voor de klantbijdrage geldt dat de klant voor deze ritaanvraag een extra toeslag betaalt. Deze toeslag is terug te vinden in de tabel in het Beschrijvend document (3.2.4.3).
- Kosten rit zijn voor rekening van de Gemeente. De toeslag wordt betaald door de klant en komt toe aan Opdrachtnemer.

2.3.1.4 OV-aansluitrit (vervolgrit op openbaar vervoer)

- Een (Wmo-)klant kan vanaf een bushalte of treinstation een rit inboeken in aansluiting op een rit met het openbaar vervoer.
- Klant geeft de tijd op van aankomst van bus of trein. Opdrachtnemer dient uiterlijk 10 minuten na de verwachte aankomsttijd van bus of trein ter plekke te zijn. De chauffeur wacht maximaal 10 minuten in geval van vertraging.
- De maximale omrijdtijd bedraagt 30 minuten;
- Voor de klantbijdrage gelden de reguliere afspraken;
- Kosten rit zijn voor rekening van de Gemeente.

2.3.1.5 Ziekenhuis retourrit

- Een Wmo-klant kan vanaf één van de vier grote ziekenhuizen in de regio een ziekenhuis retourrit inboeken als de afspraak is afgelopen. Deze reserveringsoptie geldt alleen voor de volgende grote ziekenhuizen in de regio:
 - Amphia ziekenhuis Breda;
 - Amphia ziekenhuis Oosterhout;
 - Bravis ziekenhuis Bergen op Zoom;
 - Bravis ziekenhuis Roosendaal.
- De klant boekt een ziekenhuis retourrit in via de boekingskanalen. Opdrachtnemer haalt de klant binnen 20 minuten na afronding van de bestelprocedure op (bij ritten van maximaal 10 kilometer), of binnen 30 minuten (bij ritten langer dan 10 kilometer).
- Ophalen van de klant gebeurt bij de hoofdingang van het ziekenhuis, tenzij Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierover andere afspraken maken in de lijst met afspreekpunten (zie 2.3.5.3).
- De maximale omrijdtijd bedraagt 30 minuten;
- Voor de klantbijdrage gelden de reguliere afspraken;
- Kosten rit zijn voor rekening van de Gemeente.

2.3.1.6 Hubtaxirit

Bij hubtaxiritten wordt onderscheid gemaakt tussen:

1. Hubtaxirit Halte-Hub: Ritten van een opstaphalte naar een overstaphalte (hub). Bij de overstaphalte geldt een aankomstgarantie.
 - Bij een rit naar een overstaphalte (hub) bepaalt de klant hoe laat hij/zij op de (hub) wil aankomen om de gewenste overstap te halen. De afweging van het comfort en het risico van de aansluiting ligt dus bij de klant. Er geldt daarmee geen overstapgarantie, maar wel een aankomstgarantie.
 - Een rit naar een overstaphalte (hub) mag maximaal 10 minuten voor de gewenste aankomsttijd op de overstaphalte (hub) arriveren en nooit later dan de gegarandeerde aankomsttijd.
 - Een rit naar een overstaphalte (hub) mag vanaf de opstaphalte maximaal 10 minuten voor en maximaal 10 minuten na de afgesproken opstaptijd bij de opstaphalte vertrekken.
 - Bij een rit naar een overstaphalte (hub) mag Opdrachtnemer de laatst afgegeven vertrektijd vanaf de opstaphalte binnen 15 minuten niet meer vervroegen om te voorkomen dat de klant niet op tijd bij de halte kan zijn.
2. Hubtaxirit Hub-Halte: Ritten vanaf een overstaphalte (hub) naar een uitstaphalte. Bij de overstaphalte geldt een vertrekgarantie.
 - Bij een rit vanaf een overstaphalte (hub) bepaalt de klant hoe laat hij/zij opgehaald wil worden. De afweging van het comfort en het risico van de aansluiting ligt dus bij de klant. Er geldt daarmee geen overstapgarantie, maar wel een vertrekgarantie.
 - Een rit vanaf een overstaphalte (hub) mag maximaal 10 minuten na de gewenste vertrektijd op de overstaphalte (hub) vertrekken en nooit eerder dan de gewenste vertrektijd.

Daarnaast geldt voor alle hubtaxiritten:

- De maximale omrijdtijd bedraagt 15 minuten voor zowel ritten naar als vanaf de overstaphalte (hub). Voor ritten naar de overstaphalte (hub) mag omrijden nooit leiden tot het te laat komen ten aanzien van de aankomsttijd op de hub;
- Voor de klantbijdrage gelden de volgende afspraken:
 - De ritprijs van een hubtaxi rit bedraagt 2,5 x het OV-tarief (zowel voor instap- als kilometertarief).
 - Als er op werkdagen tussen 07.00 en 18.00 geen sprake is van een goed OV-alternatief bij de opstaphalte, is de ritprijs gelijk aan het OV-tarief. De vervoerder toetst dit bij boeking aan de hand van een OV-toets. Een goed alternatief betekent dat er binnen 30 minuten voor én na de door de klant gewenste tijd, een directe trein- of (buurt-) busverbinding is tussen de opstaphalte en de overstaphalte.
- Opdrachtnemer moet de klanttarieven en de voorwaarden voor de OV-toets binnen 1 maand aan kunnen passen. Kosten rit zijn voor rekening van de Provincie.
- Voor hubtaxiritten ontvangt Opdrachtnemer een extra toeslag als de rit binnen specificaties is uitgevoerd. Deze wordt betaald door de Provincie. Deze toeslag is terug te vinden in de tabel in het Beschrijvend document (3.2.4.3).
- Kosten hubtaxiritten zijn voor rekening van de Provincie.

2.3.1.7 *Haltetaxirit*

- Met de haltetaxi kan een klant van elke halte naar elke andere halte vice versa reizen, op voorwaarde dat:
 - Tenminste één van de twee haltes in het contractgebied ligt;
 - De maximale afstand tussen de haltes niet meer is dan 25 km volgens de kortste route.
- Er geldt een marge van 15 minuten voor en na de bestelde tijd bij de opstaphalte.
- De maximale omrijdtijd bedraagt 30 minuten;
- Opdrachtgever bepaalt de definitieve klantbijdrage tijdens de implementatiefase (uitgangspunt is een kostendekkend tarief).
- Kosten haltetaxiriten zijn voor rekening van de Provincie.

2.3.2 Afspraken over tijdig inboeken en annuleren ritten

2.3.2.1 *Ritten inboeken (vooraanmeldtijd)*

In de uitvoering geldt het volgende onderscheid in drie categorieën:

a. *Garantie op vervoer*

- Bij ruim op tijd inboeken van de rit door de klant is de klantboeking leidend;
- Opdrachtnemer heeft een vervoersplicht;
- De rit wordt uitgevoerd volgens de afgesproken specificaties.

b. *Reguliere boekingen*

- Bij reguliere boekingen worden klantboeking en planning Opdrachtnemer in samenhang bekeken;
- Opdrachtnemer heeft een vervoerplicht;
- Bij deze ritten mag Opdrachtnemer, als de planning of de beschikbare capaciteit dit vereist, tijdsaanpassingen voorstellen om de rit te verschuiven met maximaal 15 minuten voor de gewenste tijd tot 15 minuten na de gewenste tijd. De klant moet dit bindende voorstel accepteren, of afzien van de gewenste rit.

c. *Late reserveringen*

- Bij late reserveringen, dat wil zeggen als de klant korter inboekt dan de afspraken bij reguliere boeking, is de planning van Opdrachtnemer leidend;
- Aan de hand van de beschikbare capaciteit op de weg bepaalt Opdrachtnemer zelf om de rit al of niet uit te voeren;
- Opdrachtnemer spant zich maximaal in om ook ritten met late reserveringen uit te voeren.

Per ritaanvraag gelden de volgende afspraken:

	Soort ritaanvraag		Garantie op vervoer (volgens specificaties)	Reguliere boeking (evt. kleine aanpassing tijd)
1	Rit gewenste vertrektijd	V	Tot 3 uur van te voren	Tot 1 uur van te voren
2	Prioriteitsrit	A	Tot 3 uur van te voren	Tot 2 uur van te voren
3	Aankomsttijdrit	A	Tot 3 uur van te voren	Tot 2 uur van te voren
4	OV-aansluitrit	V	Tot 3 uur van te voren	Tot 1 uur van te voren
5	Ziekenhuis retourrit	V	Tot 30/20 min. van te voren	N.v.t.
6	Hubtaxirit	A	Tot 3 uur van te voren	Tot 1 uur van te voren
7	Haltetaxirit	V	Tot 3 uur van te voren	Tot 1 uur van te voren

Vroege ritten

Voor vroege ritten met een vertrektijd (V) of een aankomstgarantie (A) voor 09.00 uur 's ochtends, geldt dat de klant deze uiterlijk voor 21.00 uur de avond ervoor moet hebben gereserveerd, voor garantie op vervoer. Als deze vroege ritten later worden ingeboekt, mag Opdrachtnemer deze weigeren, met uitzondering van hub- en haltetaxiritten.

Vaste ritten

Opdrachtnemer maakt het mogelijk dat klanten, of instellingen, regelmatig terugkerende ritten (bijvoorbeeld wekelijks dezelfde rit) drie maanden vooruit kunnen boeken.

Omdat vaste ritten tijdens feestdagen vaak niet nodig zijn, verwijdt de vervoerder vaste ritten die normaal op een werkdag in de week vallen, als die dag een officiële nationale feestdag is. Het betreft de volgende feestdagen: 1e en 2e kerstdag, 1e en 2e Pinksterdag, 1e en 2e paasdag, Hemelvaartsdag en Nieuwjaarsdag. Als een vaste rit op zo'n feestdag toch door moet gaan, geeft de klant dit apart door aan de vervoerder.

Samen reizen (voor Wmo-klanten)

Opdrachtnemer biedt de optie Samen reizen voor Wmo-klanten aan, in geval twee of meer Wmo-klanten samen willen reizen. De aanvraag loopt via het callcenter van de Opdrachtnemer. De klant boekt de ritten minimaal 24 uur van te voren in. Voor het boeken van deze optie is het van belang dat de klant die de rit boekt ook de benodigde klantgegevens van de meereizende Wmo-klant doorgeeft. Als voorwaarde geldt verder dat herkomst- en bestemmingsadres, de soort ritaanvraag en de tijd exact gelijk zijn, en dat eventuele indicaties van de klanten niet conflicterend zijn.

Inboeken ritten voor kerstdagen en Oud & Nieuw

Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken voor 1^e en 2^e Kerstdag en voor Oudejaarsavond nadere afspraken over de beschikbare capaciteit en de boekingsprocedure. Op die dagen geldt een vol = vol beleid en een uiterste aanmeldag, waarbij klanten tijdig hun ritten dienen in te boeken om verzekerd te zijn van vervoer.

Op Oudejaarsavond is de Opdrachtnemer gerechtigd om geen diensten uit te voeren na 22.00 uur. Tussen 0.30 uur en 02.00 uur (Nieuwjaarsdag) biedt Opdrachtnemer vervoer aan voor Wmo-klanten (voor ritten naar huis) en haltetaxiklanten.

Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer communiceren hierover aan klanten via de voor hen beschikbare kanalen (o.a. welkomstbericht callcenter, digitale nieuwsbrief, website, Gemeentelijke huis-aan-huis bladen).

Flexibele boeking hubtaxi ('meerijdrif')

Hubtaxi is een OV-voorziening die aansluit op het openbaar vervoer. Het moet mogelijk zijn om aan een geboekte rit 'spontaan' een extra passagier toe te voegen, bijvoorbeeld omdat de klant in de bus of bij een halte een medereiziger treft die dezelfde verplaatsing wil maken. Dit kan de klant tot drie minuten voorafgaand aan het geplande vertrek vanaf de vertrekhalte doen door deze passagier als medepassagier bij te boeken. Dit moet eenvoudig en snel via de app te regelen zijn. Opdrachtnemer dient de betaling van de klantbijdrage van deze medepassagier te regelen. Deze extra reiziger is declarabel voor de vervoerder. Opdrachtnemer mag deze extra reiziger weigeren als het voertuig reeds volgeboekt is of plaatsen gereserveerd zijn voor nog op te halen passagiers.

2.3.2.2 Ritten wijzigen

Klanten kunnen gereserveerde ritten tot een half uur voor de vroegst mogelijke vertrektijd wijzigen bij de Opdrachtnemer (bij de hoofdaannemer, niet bij eventuele onderaannemers). Dit geldt bijvoorbeeld voor het wijzigen van ritgegevens, zoals tijdstip of adres, aantal personen of bij extra bagage. Het doorgeven van wijzigingen kan telefonisch via het ritreserveringsnummer, of via de app. Als de klant de wijziging later doorgeeft, dan geldt dit als een afmelding van de al gereserveerde rit, met gelijktijdige bestelling van een nieuwe rit volgens de normaal geldende vooraanmeldtijd (1 uur).

Uitzondering op deze regel betreft de flexibele boeking voor de hubtaxi, ofwel de meerijdrif.

Geregistreeerde ritboeking is altijd leidend

De geregistreeerde ritboeking is voor de chauffeur altijd leidend. Het is niet mogelijk om nog wijzigingen door te geven als de taxi al is voorgereden. De chauffeur vervoert de klant altijd van het opgegeven ophaaladres naar het opgegeven bestemmingsadres. De chauffeur zelf mag de rit niet veranderen of annuleren. Het is dus niet mogelijk om:

- het aankomstadres te veranderen tijdens de rit;
- de chauffeur te vragen even te wachten om daarna de reis voort te zetten, om een korte boodschap te doen (bijvoorbeeld geld pinnen of een recept ophalen);
- personen op te halen, die niet bij de ritboeking zijn opgegeven.

2.3.2.3 Ritten annuleren

Klanten kunnen gereserveerde ritten tot een half uur voor de vroegst mogelijke vertrektijd annuleren bij de Opdrachtnemer (bij de hoofdaannemer, niet bij eventuele onderaannemers).

Als de klant ritten (meermalen) niet of te laat afmeldt, of niet aanwezig is op de opgegeven instaplocatie, mag Opdrachtnemer de klant aansprakelijk stellen voor de gemaakte kosten. Opdrachtnemer mag de klant in die gevallen de vastgestelde ritprijs, vermeerderd met € 12,50 administratiekosten, in rekening brengen.

2.3.3 Verwachtingsmanagement | Belservices

Opdrachtgever hecht grote waarde aan een goed verwachtingsmanagement. Klanten dienen optimaal geïnformeerd te worden over de status van hun rit, om eventuele onzekerheid over de voortgang van de rit tot een minimum te beperken.

1. Gemeenten registreren de voorkeuren van klanten in de dataportal van Opdrachtgever (zie 6.1). Hub- en haltetaxiklanten registreren hun persoonlijke voorkeuren bij registratie.
2. Klanten kunnen hierbij de volgende voorkeuren aangeven:
 - Gebruik: wel of niet informeren van de klant over de voortgang van de rit (altijd, per rit uitvragen, nooit);
 - Wijze informatievoorziening: via de app, telefonisch, via sms of per mail.
 - Medium: het telefoonnummer of mailadres waarop klanten geïnformeerd willen worden.

De volgende belservices zijn van kracht:

Terugbelservice

Opdrachtnemer belt de klant tussen 5 en 10 minuten voordat het voertuig voorrijdt, zodat de klant zich alvast gereed kan maken voor vertrek.

Vertragingsbelservice

Opdrachtnemer belt de klant als het voertuig later dan de uiterste vertrektijd dreigt aan te komen en meldt de klant wat de nieuw te verwachten voorrijdtijd is.

Loosmeldingsbelservice

Als Opdrachtnemer de klant niet op de afgesproken plek treft, zoekt Opdrachtnemer minimaal éénmaal persoonlijk telefonisch contact met de klant, ter voorkoming van de loosmelding.

Verzoek ander tijdstip

Opdrachtnemer mag de klant bij reguliere boekingen of late reserveringen (zie 2.3.2.1) vragen om op een ander tijdstip te reizen, bijvoorbeeld vanwege drukte.

2.3.4 Ontmoetingsmoment klant en chauffeur

2.3.4.1 Wachtijd chauffeur

1. De taxi wacht nadat de chauffeur zich heeft gemeld op de instaplocatie minstens drie minuten op de klant, in geval de klant tijdig geïnformeerd is over de voorrijdtijd.
2. Als de klant niet geïnformeerd is over de voorrijdtijd, wacht de chauffeur nadat hij/zij zich heeft gemeld op de instaplocatie minstens vijf minuten op de klant.
3. Voor de uitvoering van de hub- en haltetaxi (2.3.1.6 en 2.3.1.7), en voor late ritten met een thuisbrenggarantie (2.3.7), gelden afwijkende eisen ten aanzien van de wachtijd van de chauffeur.

2.3.4.2 Afspraken als klant en chauffeur elkaar niet treffen

Klant meldt dat de taxi er (nog) niet is

1. Als de chauffeur na de uiterste ophaaltijd niet op de afgesproken ophaalplek is, kan de klant hiervan melding maken via de app of via de ritreservering van de Opdrachtnemer.
2. Opdrachtnemer onderzoekt waar het voertuig zich bevindt en informeert de klant hoe lang het duurt voor de taxi komt voorrijden.

Rit op vertrektijd:

3. Opdrachtnemer lost het probleem binnen 30 minuten na de melding van de klant op.
4. Na het verstrijken van de wachttijd van 30 minuten, kan de klant een tweede melding maken via de app of via de ritreservering van de Opdrachtnemer.
5. Als de klant na de 2^e melding alsnog met deeltaxi reist, heeft de klant recht op teruggave van de klantbijdrage op grond van de afspraken in de compensatieregeling (bijlage K).
6. Na een 2^e melding kan de klant, afhankelijk van de status van de rit, ook besluiten om een particuliere taxi in te boeken. De kosten van die particuliere taxi worden volledig vergoed door Opdrachtnemer conform de afspraken uit de compensatieregeling.

Rit op aankomsttijd:

3. Bij ritten op aankomsttijd (prioriteitsrit, halte-hubrit of rit met aankomstgarantie) spant Opdrachtnemer zich maximaal in om de afgegeven aankomsttijd alsnog te halen.
4. Als Opdrachtnemer de gegarandeerde aankomsttijd niet haalt, heeft de klant recht op teruggave van de klantbijdrage conform de afspraken uit de compensatieregeling.

Chauffeur kan de klant niet vinden

1. Als de chauffeur de klant niet vindt nadat de minimale wachttijd is verstreken (zie 2.3.4.1), neemt hij telefonisch contact op met de klant (als het telefoonnummer bekend is).
2. Als de chauffeur de klant niet kan bereiken, of de klant ondanks telefonisch contact toch niet treft, meldt de chauffeur de rit 'loos'. Vanaf dat moment vervalt de geboekte rit. Een nieuwe ritboeking door de klant wordt automatisch op 1 uur ingepland.
3. In geval een klant een 'te laat-melding' indient, nadat een chauffeur de rit eerder loos heeft gemeld, zonder dat de klant door de chauffeur gebeld is, en het telefoonnummer wel bij de ritboeking bekend is, zorgt de vervoerder ervoor dat er binnen 30 minuten een taxi komt voorrijden.

Herhaaldelijk loosmeldingen klant

1. Wanneer de klant herhaaldelijk loosmeldingen veroorzaakt, mag Opdrachtnemer de klant hiervoor een eerste waarschuwing geven.
2. Wanneer de klant na een waarschuwing nog steeds loosmeldingen veroorzaakt, mag Opdrachtnemer in samenspraak met Opdrachtgever besluiten om de klant een (tijdelijk) reisverbod voor Deeltaxi West-Brabant op te leggen. In geval van een Gemeentelijke klant (Wmo) informeert Opdrachtgever de betreffende Gemeente over de maatregel.

2.3.4.3 Afspraken bij verkeerd voertuig

1. Als Opdrachtnemer een verkeerd voertuig toestuur, dat wil zeggen niet passend bij de indicaties van de klant en/of de afspraken vanuit de Richtlijn Indicatiestelling, mag de klant de rit weigeren. De klant kan vervolgens melding verkeerd voertuig maken bij het callcenter.
2. Opdrachtnemer lost het probleem binnen 30 minuten na de melding van de klant op.
3. Als de wachttijd van 30 minuten verstreken is, kan de klant een nieuwe melding maken via de app of via de ritreservering van de Opdrachtnemer.
4. Als de klant na de 2^e melding alsnog met deeltaxi reist, heeft de klant recht op teruggave van de klantbijdrage op grond van de afspraken in de compensatieregeling.
5. Na een 2^e melding kan de klant, afhankelijk van de status van de rit, ook besluiten om een particuliere taxi in te boeken. De kosten van die particuliere taxi worden volledig vergoed door Opdrachtnemer conform de afspraken uit de compensatieregeling.
6. Als een verkeerde indicatiestelling door de Gemeente de reden is van het voorrijden van het verkeerde voertuig, dan verzoekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever om de klantgegevens te laten controleren door de Gemeente.

2.3.5 Reisgebied

2.3.5.1 Reisgebied Wmo

1. Het reisgebied (bijlage D) is als volgt gedefinieerd:
 - het binnengebied: dit gebied bestaat uit het grondgebied van alle deelnemende Gemeenten. Dit gebied wordt afgebakend door de Gemeentegrenzen;
 - het buitengebied: dit is een gebied rondom het binnengebied, gelegen in Nederland.
2. Voor Wmo-gerechtigden uit de Gemeenten Alphen-Chaam, Baarle-Nassau, Bergen op Zoom, Roosendaal, Rucphen, Woensdrecht en Zundert loopt het buitengebied door in België (bijlage E). Daar wordt het buitengebied afgebakend door natuurlijke of kunstmatige afscheidingen (bijvoorbeeld (water-)wegen).
3. Voor alle ritten geldt dat herkomst en/of bestemming binnen het grondgebied van de deelnemende Gemeenten (binnengebied) ligt.
4. De maximale ritlengte bedraagt 25 kilometer. Uitzonderingen gelden alleen voor Gemeenten met uitbreiding van het aantal te bereizen kilometers, of voor ritten van/naar door Gemeenten opgegeven puntbestemmingen. Gemeenten kunnen puntbestemmingen aanwijzen waar Wmo-klanten tegen laag tarief naar toe mogen reizen, ook als de rit langer is dan 25 kilometer. In bijlage H is per Gemeente aangegeven welke puntbestemmingen van toepassing zijn (peildatum 30 maart 2023).
5. Het staat Gemeenten vrij om mutaties aan te brengen aan puntbestemmingen, maximale reisafstand en het reisgebied. Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer hierover, tenminste 1 maand van tevoren.

2.3.5.2 Reisgebied hub- en haltetaxi

1. Het basis reisgebied is gelijk aan dat van de Wmo (bijlage D). Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om incidenteel ook overstaphaltes (hubs) aan te wijzen net buiten het reisgebied.
2. Voor de hubtaxi is de relatiematrix, met daarin een overzicht van de koppeling aan haltes en hubs, leidend voor de toegestane ritbewegingen. De relatiematrix bevat een uitgebreide tabel die apart is toegevoegd als bijlage B.
3. Opdrachtgever levert en beheert de relatiematrix voor de hubtaxi.
4. In deze relatiematrix zijn de mogelijke reizen (plaats en tijd) en de aangegeven. De relaties uit de relatiematrix bepalen welke reizen gemaakt kunnen worden⁴. Afwijkingen in de bedieningstijd ten opzichte van de basisuitgangspunten worden in de relatiematrix weergegeven.
5. De relaties in deze matrix kunnen door Opdrachtgever gemuteerd worden door relaties toe te voegen, te verwijderen óf door het aanpassen van de bedieningstijden.
6. Wijzigingen in de relatiematrix moeten binnen één maand zijn doorgevoerd.
7. Opdrachtnemer dient deze relatiematrix te kunnen toepassen in de systemen en werkwijzen zodat klanten via de diverse boekingsplatformen de in de relatiematrix aangegeven reizen kunnen maken.
8. De coördinaten van de haltes zijn te vinden in het centraal landelijk haltebestand⁵.
9. Het is mogelijk dat extra haltes voor de hub- en haltetaxi worden toegevoegd in het gebied. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het initiatief, de regie en het beheer daarvan. Opdrachtnemer moet deze nieuwe haltes binnen één maand operationeel in de systemen opnemen.

2.3.5.3 Afspreekpunten

Een afspreekpunt is een aangewezen, bereikbare locatie bij adressen die niet per auto bereikbaar zijn, of waar sprake is van meerdere ingangen (bijvoorbeeld bij voetgangersgebieden, winkelcentra, stations, instellingen, natuurgebieden en ontoegankelijke straten).

1. Opdrachtnemer en Opdrachtgever stemmen in de implementatiefase een lijst af met locaties van afspreekpunten. Deze lijst kan gedurende de Overeenkomst in overleg worden geactualiseerd. Opdrachtgever bepaalt uiteindelijk waar afspreekpunten komen en kan ook zelf afspreekpunten aanwijzen.
2. In geval van evenementen, met afsluitingen voor het verkeer, zorgt Opdrachtnemer ervoor dat klanten zich bij een tijdelijk afspreekpunt kunnen laten afzetten op ophalen.
3. Opdrachtnemer informeert de klant bij de bevestiging van de ritboeking of deze moet in- of uitstappen bij een afspreekpunt.
4. Opdrachtnemer en Opdrachtgever treden in overleg als in de praktijk problemen ontstaan bij reeds gedefinieerde afspreekpunten, of bij verzoeken voor nieuwe afspreekpunten.

⁴ Ter informatie: uit vervoerkundige analyse blijkt dat er in een straal van ca. 8 km in West- Brabant doorgaans een geschikte overstaphalte aanwezig is, die in de matrix opgenomen kan worden. Vanuit een uitgebreide simulatie is naar voren gekomen dat voor deze regio de gemiddelde ritafstand van een hubtaxi op ca. 4,5 km uitkomt. Aan deze informatie kunnen geen rechten ontleend worden.

⁵ Zie <https://data.ndovloket.nl/haltes/> voor de actuele lijst in West-Brabant.

2.3.6 Operationele tijden

1. Het vervoer dient het gehele jaar, 7 dagen per week te worden aangeboden.
2. De bedieningstijden van Deeltaxi West-Brabant gelden het hele jaar van 07.00 tot 24.00 uur (tenzij anders beschreven zoals Oud&Nieuw). De vensters geven aan hoe laat de vroegst mogelijk vertrek- of aankomsttijd ingeboekt kunnen worden⁶.
3. Op zon- en feestdagen geldt de bedieningstijd voor de hub- en haltetaxi van 08.00 uur tot 24.00 uur.
4. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor gedurende de contractperiode de openingstijden en beschikbaarheid van het vervoer te verkorten of uit te breiden.

2.3.7 Thuisbrenggarantie

Wmo en haltetaxi

In geval zich aan het einde van het bedieningsvenster problemen voordoen met het (tijdig) uitvoeren van geboekte ritten, dan is Opdrachtnemer gehouden aan een maximale inspanningsverplichting om in een passende oplossing te voorzien voor de door de Wmo-klant geboekte rit, ook als dat betekent dat de rit na het uiterste bedieningsvenster moet worden uitgevoerd.

Hubtaxi

Opdrachtgever wil voorkomen dat klanten aan het eind van de bedieningstijd (laatste uur) stranden op een overstaphalte. De volgende afspraken zijn van toepassing als de klant niet aanwezig is op de halte/hub:

- De klant heeft zelf aan Opdrachtnemer gemeld dat hij/zij vertraagd is en later dan de afgesproken tijd op de overstaphalte aankomt. Klant en Opdrachtnemer stemmen samen af hoe dit opgelost wordt;
- Opdrachtnemer probeert contact te leggen met de klant;
- Bij het uitblijven van contact geldt een maximale wachttijd van 13 minuten (3 minuten standaard + 10 minuten extra.
- Als het een rit richting de overstaphalte betreft en deze gaat later dan de gewenste aankomsttijd aankomen, dan bestaat de mogelijkheid dat de klant de laatste overstapmogelijkheid mist en strandt op de overstaphalte. De vervoerder zorgt dan in overleg met de klant voor een passende oplossing, zonder extra kosten voor de klant of Opdrachtgever. Het zonder meer afzetten van de klant op de overstaphalte is niet toegestaan.

2.4 Spelregels voor de uitvoering

2.4.1 Vervoerreglement

Het Vervoerreglement biedt een vertaling van de afspraken uit het Programma van Eisen voor klanten, Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

1. In bijlage G is een concept Vervoerreglement bijgevoegd. Opdrachtgever en Opdrachtnemer werken dit concept Vervoerreglement in het implementatietraject samen verder uit.

⁶ Ritten met aankomsttijd of hubtaxiriten kunnen dus geboekt worden met aankomsttijd vanaf 07.00 uur 's ochtends.

2. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in het Vervoerreglement. Opdrachtnemer kan zelf verzoek doen voor aanpassingen aan het Vervoerreglement.
3. Opdrachtgever stelt toekomstige versies van het Vervoerreglement vast. Elke nieuwe versie vervangt alle vorige versies en maakt vanaf dat moment ook weer onderdeel uit van de afspraken c.q. de Overeenkomst. Opdrachtgever zorgt ervoor dat de actuele geldende versie en toekomstige versies altijd bekend zijn bij Opdrachtnemer.
4. Het Vervoerreglement is een openbaar document. Alle betrokkenen, waaronder ook chauffeurs, callcentermedewerkers en personen die zijn belast met de afhandeling van klachten, moeten steeds kennis hebben van het actuele Vervoerreglement.
5. In geval van instroom van ander doelgroepenvervoer (volgens herzieningsclausule) maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg afspraken over de nadere uitwerking van de spelregels, op basis van geldende richtlijnen/modelverordeningen.

2.4.2 Richtlijn indicatiestelling

1. De Richtlijn Indiciestelling is een document waarin afspraken staan beschreven over de afgifte van specifieke vervoersindicaties door Gemeenten en de doorvertaling van die indicaties naar de voertuigen. Gemeenten zijn daarbij verantwoordelijk voor de afgifte van specifieke Wmo vervoersindicaties. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de correcte doorvertaling van de indicaties naar de juiste voertuigen.
2. De huidige Richtlijn Indiciestelling (met einddatum 31-12-2023) is toegevoegd als bijlage I.
3. In de implementatiefase actualiseert Opdrachtgever in samenspraak met Gemeenten de Richtlijn Indiciestelling. De aangepaste Richtlijn wordt voorgelegd aan Opdrachtnemer ter toetsing van doorvertaling indicaties naar juiste voertuig. Aansluitend stelt Opdrachtgever de Richtlijn Indiciestelling definitief vast.

2.4.3 Berekening reistijd

1. Opdrachtnemer bepaalt de maximaal toegestane reistijd voor een rit met de laatste versie van het softwareprogramma Easy Travel of een andere minimaal gelijkwaardige routeplanner.
2. Als een andere routeplanner wordt gebruikt dan moet Opdrachtnemer zich ervan verzekeren dat deze is goedgekeurd door Opdrachtgever.
3. De tijdberekening vindt plaats via de snelste route en met de instellingen zoals hieronder weergegeven. Er gelden geen blokkades voor de instellingen, tenzij hiertoe is besloten door Opdrachtgever. Er wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbreking, omleiding of file.

Wegtype in kilometers per uur	Wegverdeling percentages	Speciale wegtype snelheden in kilometers per uur
Autosnelweg: 90	Enkele rijbaan: 88	Onverhard: 30
Hoofdverbinding 1 80	Stedelijk: 50	Woonerf: 4
Hoofdverbinding 2 70		Veerdienst: 6
Verbindingsweg 60		30 km zone: 20
Doorgaande weg: 40		
Lokale weg 30		

4. Voor bepaling van de gerealiseerde reistijd geldt het verschil tussen het moment waarop het voertuig vertrekt bij het vertrekadres en het moment waarop het voertuig aankomt op het aankomstadres (aankomsttijd).
5. Als een voertuig eerder dan de maximale margetijd voor de opgegeven tijd bij de klant lijkt aan te komen, staat het Opdrachtnemer vrij de klant op de hoogte te stellen dat het voertuig eerder zal aankomen. Opdrachtnemer vraagt of de klant akkoord gaat met het eerder ophalen. Deze statusmelding moet in de data zichtbaar zijn. Opdrachtnemer is verplicht deze melding van de klant te rapporteren. Het maximale te vroeg tijdvak gerekend vanaf de maximale margetijd voor de opgegeven vertrektijd bedraagt 20 minuten. Als de klant niet eerder opgehaald wenst te worden, dient Opdrachtnemer de oorspronkelijk afgesproken vertrektijd en reguliere marges aan te houden.

2.4.4 Naleving omrijdtijd

1. Voor hubtaxiriten geldt een maximale omrijdtijd van 15 minuten. Voor deze ritten geldt bovendien dat omrijden niet mag leiden tot het te laat komen ten aanzien van de aankomsttijd.
2. In alle andere ritreserveringsopties geldt een maximale omrijdtijd van 30 minuten. De reistijd mag dus niet meer bedragen dan de reistijd van de snelste, directe route plus 30 minuten. Bij andere aankomstgarantieritten geldt dezelfde afspraak dat omrijden niet mag leiden tot het te laat komen ten aanzien van de aankomsttijd.

2.5 Innen van de klantbijdrage

2.5.1 Betaalwijze

1. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het innen van de klantbijdrage ten behoeve van Opdrachtgever en moet er voor zorgen dat klant de klantbijdrage kan voldoen via (zie ook 4.1):
 - a. automatische incasso voor Wmo-klanten
 - b. op rekening rijden voor instellingen
 - c. pin of contactloos in het voertuig voor alle klanten
 - d. online vooraf iDeal, creditcard, accountbased ticketing⁷
2. Automatische incasso is gratis voor Wmo-klanten.
3. Betalen met contant geld is niet toegestaan. Andere dan de hierboven genoemde betaalwijzen zijn alleen toegestaan na toestemming van Opdrachtgever.
4. Bij storingen in het pinsysteem of met de betaalterminal, is het Opdrachtnemer toegestaan om een eenmalige machtiging te gebruiken. Als de klant niet in staat blijkt om deze af te geven dan hoeft de klant niet te betalen. De kosten van de eigen bijdrage zijn dan voor rekening van Opdrachtnemer, de klant wordt alsnog vervoerd. De oorspronkelijk te innen bijdrage moet in zijn geheel alsnog door Opdrachtnemer worden afgedragen aan Opdrachtgever.

2.5.2 Incasso

1. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de incassoprocedure.
2. Opdrachtnemer zorgt er in overleg met Opdrachtgever voor dat alle Wmo-klanten, inclusief klanten die al op incasso reizen, tijdens de implementatieperiode machtigingsformulieren voor

⁷ In beginsel bedoeld voor OV-klanten, mogelijk op termijn ook voor Wmo-klanten.

incasso ontvangen. De bijbehorende formulieren moeten uiterlijk op 1 oktober 2023 beschikbaar zijn. Opdrachtnemer stelt naast het incassoformulier ook antwoordenvelopen en een antwoordnummer (zonder kosten voor de verzender) ter beschikking waar de formulieren naartoe kunnen worden gestuurd. De bijbehorende kosten zijn voor Opdrachtnemer. Deze afspraak geldt ook voor nieuwe klanten.

3. In bijlage A is aangegeven dat het huidige Wmo-klantenbestand momenteel uit ca. 33.500 klanten bestaat. Een aanzienlijk deel van die klanten maakt al langere tijd geen gebruik van de Wmo-vervoersvoorziening. Opdrachtgever werkt in samenspraak met Gemeenten aan een opschoning van dit Wmo-klantenbestand ten behoeve van het nieuwe vervoerscontract. In de Nota van Inlichtingen wordt een nieuwe update gegeven van het Wmo-klantenbestand, zodat Opdrachtnemer een adequate berekening kan maken van de financiële impact.
4. Opdrachtnemer stuurt alle klanten die via automatische incasso reizen maandelijks een (digitale) factuur toe, met een specificatie van verreden ritten in de betreffende maand. Op de factuur zijn tenminste aangegeven:
 - klantgegevens;
 - datum;
 - tijdstip;
 - herkomst;
 - bestemming;
 - klantbijdrage (gespecificeerd naar verreden kilometer, toeslagen en betaalde BTW);
 - verreden ritten.
5. Het risico van mislukte betalingen zoals mislukte pinbetalingen, mislukte incasso's, niet voldane rekeningen, storneringen etc. ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is namelijk de partij die de meeste invloed heeft op het slagen van de betalingen. Gemiste incasso's (door stornering, te weinig saldo etc.) zijn dus voor rekening en risico van Opdrachtnemer. Kosten voor het alsnog innen van gemiste incasso's zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
6. Opdrachtnemer moet deze risico's en bijkomende kosten verdisconteren in de inschrijfprijs. Opdrachtnemer mag aanmaningen versturen en vorderingsmiddelen inzetten. Deze kosten kan Opdrachtnemer verhalen op de wanbetaler.
7. In een aantal gevallen mag Opdrachtnemer de mogelijkheid van automatische incasso bij individuele klant stop zetten (en in het vervolg te weigeren). Dit kan als de betaling herhaaldelijk mislukt of onterecht wordt gestorneerd (vanaf 3x in een periode van 12 maanden), maar pas na overleg met en toestemming van Opdrachtgever.

2.6 Code VVR, Rolstoelvervoer en scootmobielen

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op juiste wijze vastzetten van de rolstoel en de klant. Het is de taak van Opdrachtnemer om de chauffeur te wijzen op het belang van veilig vervoer van rolstoelen en scootmobielen. Daaronder valt ook:

1. zijn/haar verantwoordelijkheid voor het beoordelen of de rolstoel of scootmobiel veilig vervoerd kan worden;
2. het belang van goed en veilig vastzetten van de rolstoel/scootmobiel en de klant;
3. als een klant de overstap uit de rolstoel kan maken naar een reguliere zitplaats, deze overstap altijd gemaakt moet worden.

Opdrachtnemer dient zich hierbij te conformeren aan de vigerende Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden van Sociaal Fonds Mobiliteit (of diens opvolger) en te handelen volgens de hierin opgenomen richtlijnen bij de uitvoering van het rolstoelvervoer. Opdrachtgever kan daarnaast aanvullende veiligheidsvoorschriften vaststellen.

Opdrachtnemer conformeert zich gedurende de contractperiode van de Overeenkomst aan eventueel in de toekomst tot stand komende voorschriften of normen op het gebied van veiligheid en rolstoelvervoer.

2.7 Combinaties in het vervoer

1. Om de kwaliteit van het vervoer en een efficiënte uitvoering ervan te realiseren is het Opdrachtnemer toegestaan om ritten met elkaar te combineren zodat meerdere klanten tegelijkertijd in hetzelfde voertuig worden vervoerd. Het is Opdrachtnemer ook toegestaan om combinaties te maken met ritten die niet onder deze Overeenkomst vallen, zoals ritopdrachten vanuit andere overheden, zorginstellingen, eigen vervoersdiensten, andere vervoerbedrijven etc.
2. Voorwaarde voor het maken van ritcombinaties is dat de combinaties naar het oordeel van Opdrachtgever geen afbreuk doen aan de dienstverlening van deze Overeenkomst en dat de kwaliteit van het vervoer nog steeds plaatsvindt binnen de kaders van de gestelde afspraken.
3. Opdrachtgever biedt Gemeenten de mogelijkheid om ritten vanuit andere (Gemeentelijke) routevervoercontracten (zoals leerlingenvervoer, dagbesteding) via deze Overeenkomst uit te voeren. Het betreft individuele ritten die lastig combineerbaar zijn (bijvoorbeeld ritten met afwijkende tijdstippen of ritten van/naar kleine zorgaanbieder zonder vervoermogelijkheid). Gemeenten geven via de klantregistratie expliciet toestemming om deze ritten via deze Overeenkomst uit te voeren. Voor de uitvoering gelden de afspraken vanuit deze Overeenkomst.

2.8 Communicatie met klant

1. Opdrachtgever maakt onderscheid tussen strategische/tactische en operationele marktcommunicatie tijdens de uitvoering van de Overeenkomst.
2. De strategische/tactische marktcommunicatie is voorbehouden aan Opdrachtgever en zij financiert deze.
3. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de operationele marktcommunicatie. Zij financiert deze en voert deze uit. Dit betreft onder meer:
 - a. afhandelen van informatievragen die per e-mail of via het formulier op de website binnenkomen;
 - b. beantwoording van informatievragen die telefonisch binnenkomen;
 - inrichten van een telefoonnummer⁸ welke alleen wordt gebruikt voor deze Overeenkomst;
 - de kosten van de klant mogen niet hoger zijn dan de gebruikelijke belkosten;
 - c. het aanbieden van een gratis mobiele app voor klant;

⁸ Het huidige telefoonnummer wordt overgenomen van de huidige Opdrachtnemer

- d. per e-mail tijdig aan Opdrachtgever communiceren van berichten aangaande de operatie (denk aan extreme weersomstandigheden, tijdelijke opstappunten etc.);
 - e. verzorgen van de verwerking van de incassoformulieren inclusief het openstellen van een gratis antwoordnummer.
 - f. zorgen voor een goede koppeling vanaf de eigen website naar de mobiele app en de website van Deeltaxi West-Brabant.
4. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan zonder instemming van Opdrachtgever op enige wijze de producten binnen het vervoerssysteem te promoten en/of marketingactiviteiten te ontwikkelen. Promotie en marketing geschiedt op initiatief van Opdrachtgever. Van Opdrachtnemer wordt een coöperatieve houding verwacht ten aanzien van promotie- of marketingactiviteiten, waarbij beschikbare communicatiemiddelen (bijv. website) om niet ter beschikking worden gesteld.

Communicatie-activiteiten algemeen

5. Opdrachtgever hecht er waarde aan dat 'Deeltaxi West-Brabant, samen met Bravo' de afzender is van alle communicatie. In alle operationele communicatie zorgt Opdrachtnemer er voor dat de afzender 'Deeltaxi West-Brabant, samen met Bravo' is. Dit wil zeggen dat de eigen naam van de onderneming niet prominenter wordt gebruikt wanneer met klanten van deze Overeenkomst wordt gecommuniceerd. Dit geldt bijvoorbeeld voor de begroeting aan de telefoon en voor de e-mailhandtekening.

Communicatie bij incasseren van ritbijdragen

6. Voor automatische incasso's en voor PIN betalingen is het toegestaan dat de naam van Opdrachtnemer op het afschrift van de klant verschijnt. De naam 'Deeltaxi West-Brabant, samen met Bravo', en bij automatische incasso tevens de maand waarop de afschrijving betrekking heeft, dient hierbij aanvullend vermeld te worden.

2.9 Verplichte samenwerking met derden

Opdrachtgever belegt een aantal onderdelen van het contractbeheer bij externe leveranciers. Opdrachtgever acht een goede samenwerking tussen Opdrachtnemer en de externe partijen van groot belang, en verwacht dat partijen die samenwerking onderling doeltreffend organiseren.

In het bijzonder gaat het hierbij om de samenwerking met de leverancier van de externe dataportal (paragraaf 6.1) en de uitvoerder van het doorlopend klanttevredenheidsonderzoek (paragraaf 7.2).

2.10 Klachtafhandeling

De klachtafhandeling voor deze Overeenkomst kent drie niveaus:

Lijn	Soort	Afhandeling	Afstemming
1	Klacht	Opdrachtnemer	Indiener en veroorzaker
2	Bezwaar 1 ^e lijn	Opdrachtgever	Indiener en Opdrachtnemer
3	Bezwaar klachtcommissie	Klachtencommissie	Indiener, Opdrachtnemer en Opdrachtgever

Eerste lijn: klacht

1. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de klachtafhandeling. Opdrachtnemer organiseert een klachtenmeldpunt waar (vertegenwoordigers van de) klant terecht kunnen voor het indienen van een klacht. Dit kan tenminste telefonisch, via de app en via een formulier op de website.
2. Klachten met betrekking op spelregels, de klachtencommissie, (Gemeentelijk/provinciaal) beleid of de (communicatie)activiteiten van Opdrachtgever worden door Opdrachtnemer doorgestuurd naar Opdrachtgever, die deze verder afhandelt.
3. Klachten die betrekking hebben op aangrenzende Bravo-producten (zoals die van de concessie): Opdrachtnemer verwijst naar betreffende vervoerder
4. Contacten over klachten met externen, niet zijnde (vertegenwoordigers van) klant die een klacht hebben ingediend, waaronder bijvoorbeeld Gemeenten of de pers worden in behandeling genomen door Opdrachtgever. Opdrachtnemer verwijst externen en pers door naar Opdrachtgever.
5. De overige klachten worden door Opdrachtnemer afgehandeld. Afhandeling betekent:
 - a. onderzoek;
 - b. analyse;
 - c. schriftelijke afhandeling naar de klager;
 - d. bij gegronde klachten: doorvoeren van verbetermogelijkheden in de eigen organisatie om vergelijkbare klachten in de toekomst te voorkomen;
 - e. uitvoering geven aan de compensatieregeling (bijlage K).

Opdrachtnemer:

6. Handelt elke klacht binnen een maximum termijn af middels het versturen van een schriftelijke reactie, waarbij 80% van de klachten binnen maximaal 5 werkdagen na ontvangst wordt afgehandeld en de maximale termijn voor alle klachten 10 werkdagen is;
7. Communiqueert proactief aan Opdrachtgever over klachten waarbij de 5 werkdagen termijn wordt overschreden met de reden hiervan;
8. Neemt in dringende/ernstige gevallen direct na ontvangst contact op met de klager;
9. Neemt in dringende/ernstige gevallen direct na ontvangst of zodra mogelijk is, contact op met Opdrachtgever voor verder overleg;
10. Geeft op verzoek van Opdrachtgever inzicht in de status van af te handelen klachten;
11. Legt daarbij alle relevante informatie vast in de externe dataportal (zie 6.1), waaronder de ondernomen tussenstappen, communicatie tussen Opdrachtnemer en eventuele afdeling of onderaannemers, de inhoud van eventuele tussentijdse (telefonische) contacten met de klager en de schriftelijke afhandeling;
12. Registreert bij de afhandeling of een klacht gegrond of ongegrond is, waarbij een klacht als gegrond dient te worden aangemerkt als Opdrachtnemer, haar personeel en/of (het personeel van) ingezette derden of het bepaalde in het PvE met bijlagen niet heeft nageleefd, of heeft nagelaten wat had mogen worden verwacht;
13. Maakt gebruik van persoonlijke inloggegevens voor elke gebruiker en zorgt er zo voor dat de ondernomen acties herleidbaar zijn naar individuele werknemers.
14. Bij ernstige klachten of klachten met het risico op escalatie heeft Opdrachtgever de bevoegdheid om er voor kiezen om de afhandeling en daarmee alle contacten met de klager over te nemen van Opdrachtnemer.

Tweede lijn: bezwaar

15. Klanten die niet tevreden zijn over de afhandeling van hun klacht door Opdrachtnemer kunnen bezwaar indienen bij Opdrachtgever.
16. Opdrachtgever maakt een objectieve, neutrale afweging van het bezwaar op basis van de ritdata en/of het verhaal van de klant en verhaal van Opdrachtnemer.
17. Opdrachtgever informeert de klant en Opdrachtnemer over de afhandeling van het bezwaar.

Derde lijn: klachtencommissie

18. Klanten die niet tevreden zijn over de afhandeling van hun klacht door Opdrachtgever kunnen een beroep doen op de klachtencommissie. De klachtencommissie is een onafhankelijke commissie die hoor en wederhoor toepast op de klacht.
19. De klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijk voorzitter, een inhoudelijk deskundig ambtenaar en een vertegenwoordiger van de klanten. De leden van de klachtencommissie zijn niet werkzaam voor of bij de Opdrachtnemer/vervoerder of Opdrachtgever.
20. Tijdens de behandeling van vervolklachten ter zitting van de commissie is een vertegenwoordiger van Opdrachtnemer als Opdrachtgever aanwezig.

Klachtenreglement

21. Opdrachtgever stelt na gunning een definitief klachtenreglement vast. Het concept klachtenreglement is toegevoegd als bijlage J. Opdrachtnemer en klachtencommissie werken volgens de afspraken uit dat reglement. Elke nieuwe versie vervangt alle vorige versies.
22. Opdrachtgever zorgt ervoor dat de actuele geldende versie en toekomstige versies altijd bekend zijn bij Opdrachtnemer en op de website van Deeltaxi.
23. Opdrachtnemer zorgt dat alle betrokkenen (chauffeurs, medewerkers callcenter en klantenservice en personen die zijn belast met de afhandeling van klachten) steeds kennis hebben van de actuele versie van het klachtenreglement.

Compensatieregeling

24. Opdrachtgever stelt na gunning een definitieve compensatieregeling vast. Het concept compensatieregeling is toegevoegd als bijlage K. Opdrachtnemer en klachtencommissie werken volgens de afspraken uit dat reglement. Elke nieuwe versie vervangt alle vorige versies.
25. Opdrachtgever zorgt ervoor dat de actuele geldende versie en toekomstige versies altijd bekend zijn bij Opdrachtnemer en op de website van Deeltaxi.
26. Opdrachtnemer zorgt dat alle betrokkenen (chauffeurs, medewerkers callcenter en klantenservice en personen die zijn belast met de afhandeling van klachten) steeds kennis hebben van de actuele versie van de compensatieregeling.

3 Personeel

3.1 Algemeen

1. Alle bij de uitvoering van deze opdracht betrokken personeelsleden zijn op de hoogte van de inhoud van het Programma van Eisen, relevante bijlagen en het geldende Vervoerreglement. Dit geldt tevens voor de betrokken personeelsleden van eventuele onderaannemers.
2. De regels van de relevante cao moeten worden toegepast. Als gevraagd overlegt Opdrachtnemer hiertoe een verklaring van het Sociaal Fonds Mobiliteit of diens opvolger. Dit geldt ook voor eventuele onderaannemers.

3.2 Contractmanager Opdrachtnemer

3.2.1 Vast aanspreekpunt

Opdrachtnemer wijst een vast aanspreekpunt voor Opdrachtgever aan als contractmanager, met een vaste vervanger met volledige bevoegdheden. Voor deze personen gelden de volgende eisen:

1. Dienen vanaf de implementatie betrokken te worden bij de opdracht.
2. Zijn op de hoogte van de inhoud van de opdracht en van de inhoud van de ingediende inschrijving.
3. Kennen de omgeving waarin het vervoer plaatsvindt.
4. Zijn tijdens kantoor tijden voor Opdrachtgever bereikbaar voor vragen met betrekking tot de uitvoering en de facturatie.
5. Zijn volledig beslissingsbevoegd om acuut te handelen.
6. Hebben een goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.
7. Nemen op verzoek van Opdrachtgever deel aan overleggen.
8. Beschikken over analytische vaardigheden en goede communicatieve eigenschappen;
9. Zijn in staat om goed leesbare rapportages op te kunnen stellen.
10. Bij personele wisselingen zorgt Opdrachtnemer voor directe (tijdelijke) vervanging en voor goede overdracht van kennis naar plaatsvervanger.

3.2.1 Overleg

1. Opdrachtgever en -nemer voeren regelmatig overleg. Dit vindt fysiek plaats op locatie van Opdrachtgever, tenzij er andere afspraken over worden gemaakt. De overleggen vinden plaats zo vaak als nodig en in ieder geval als één van de partijen dit nodig acht.
2. Implementatie: vertegenwoordiger(s) van Opdrachtgever en de contractmanager van Opdrachtnemer voeren naar verwachting eens per twee weken overleg.
3. Regulier overleg: vertegenwoordiger(s) van Opdrachtgever en de contractmanager van Opdrachtnemer voeren naar verwachting eens per maand overleg over lopende zaken. Van dit overleg wordt minimaal een actielijst bijgehouden.
4. Participatie in Regieteam Gedeelde Mobiliteit: Opdrachtnemer, de contractmanager, neemt deel aan het Regieteam Gedeelde Mobiliteit, dat ten minste 1 keer per half jaar op initiatief van de Opdrachtgever -meer specifiek de Provincie-, in haar rol van voorzitter, samenkomt. Vanuit het Regieteam kunnen initiatieven ontplooid worden met consequenties voor de producten en diensten en daarmee dus ook voor de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer moet hieraan

- meewerken. Dit kan overigens ook op initiatief van Opdrachtnemer zelf ingebracht worden. Van Opdrachtnemer wordt vooral ook een proactieve rol verwacht in dit Regieteam.
5. Opdrachtgever houdt een actielijst bij van de afspraken in deze overleggen. Opdrachtnemer werkt de overeengekomen acties af binnen de overeengekomen termijnen. Als het belang van een actie dit vraagt, kan Opdrachtgever een uiterste termijn voor afhandeling ook opleggen. Opdrachtgever kan een prioritering bepalen bij het afhandelen van acties door Opdrachtnemer.
 6. Bij calamiteiten in de avonduren en in het weekend informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever binnen 4 uur (telefonisch of via Whatsapp).

3.3 Chauffeurs

Chauffeurs zijn de zichtbare medewerkers. Daarmee zetten zij de toon voor het imago en de klantbeleving van de Deeltaxi. Opdrachtgever verwacht dat chauffeurs imago als klantbeleving hoog in het vaandel hebben staan. Opdrachtnemer heeft nadrukkelijk een meldingsplicht op het moment dat er sprake is van onwenselijk gedrag van chauffeurs die van invloed kan zijn op de opdracht. De melding van de klant geeft Opdrachtnemer binnen twee uur door aan Opdrachtgever.

3.3.1 Basiseisen chauffeurs

1. Het is niet toegestaan het deeltaxivervoer uit te laten voeren door vrijwilligers.
2. Elke chauffeur voldoet aan de gestelde eisen via het TX-keurmerk.

Voor deze Overeenkomst zijn aanvullende eisen van kracht. Elke chauffeur die wordt ingezet voor dit vervoer:

3. Heeft aantoonbaar een cursus sociale vaardigheden gevolgd, gericht op omgaan met en herkennen van signalen van agressie en conflicten.
4. Herkent en kan omgaan met de diverse beperkingen en ziektebeelden van de doelgroep.
5. Weet hoe te handelen bij een vermoeden van huiselijk geweld.
6. Heeft een representatief voorkomen, is herkenbaar als chauffeur door bedrijfskleding en/of duidelijk zichtbare badge.
7. Gebruikt geen ongepast taalgebruik of fysiek geweld tegen of in het bijzijn van klanten en/of andere bij het vervoer betrokken personen om welke reden dan ook.
8. Verricht geen medische handelingen (zoals het toedienen van medicijnen) tenzij dit vanuit de situatie noodzakelijk is (levensreddende handelingen).
9. Meldt direct het niet-aanwezig zijn van een klant op het afgesproken ophaalpunt bij Opdrachtnemer (bijvoorbeeld een planner). De chauffeur mag een rit pas losmelden na registratie van die melding.
10. Ziet er actief op toe dat alleen de opgegeven klanten meerijden. De chauffeur meldt vermoedens van misbruik (bijvoorbeeld Wmo-rit door niet Wmo-gerechtigde klant) bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft deze informatie door aan Opdrachtgever.
11. Neemt zelf geen ritboekingen, annuleringen of ritmutaties aan van klanten.
12. Verwijdert geen klanten uit het voertuig tijdens de rit om welke reden dan ook met uitzondering van situaties waarin de veiligheid van chauffeur en/of andere klanten in gevaar is.
13. Werkt mee aan de door Opdrachtgever uit te voeren controles.

Voor iedere chauffeur die ingezet wordt voor het vervoer van rolstoelafhankelijke klanten en klanten die een rolstoel of scootmobiel meenemen gelden de volgende aanvullende eisen:

14. Heeft ervaring in de omgang met de doelgroep en haar beperkingen of heeft deze kennis voor de start van het vervoer door middel van een relevante cursus verkregen.

3.3.2 Dienstverlening chauffeur

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

1. Helpt de klant voor, tijdens en na de rit.
2. Draagt zorg voor de uitvoering van de terugbelservice, als de klant heeft aangegeven hiervan gebruik te willen maken. Dit mag middels een persoonlijk contact of middels een opgenomen bericht (geautomatiseerd).
3. Activeert de terugbelservice tussen 5 en 10 minuten voor de verwachte voorrijdtijd naar de klant. Deze service dient als tekstbericht te worden uitgevoerd als de klant dit bij de ritreservering heeft gevraagd. De kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
4. Informeert de Opdrachtnemer als het opgegeven telefoonnummer van de klant niet juist blijkt te zijn, met als doel om herhaling van het bellen van een verkeerd nummer te voorkomen.
5. Begeleidt de klant van de deur (hoofdingang/afspreekpunt/halte/hub) naar het voertuig en omgekeerd. Als de klant dit niet zelf kan, belt de chauffeur aan op de plaats van bestemming.
6. Houdt bij het ophalen en wegbrengen van een klant toezicht op de overige klanten in het voertuig.
7. Helpt de klant met in- en uitstappen en assisteert waar nodig als de klant zich verplaatst binnen het voertuig.
8. Helpt de klant met bagage en/of andere hulpmiddelen;
9. Bedient uitsluitend zelf de portieren en ramen.
10. Haalt de sleutels uit het contactslot bij het verlaten van het vervoermiddel.
11. Draagt zorg voor orde en rust in het voertuig.
12. Ziet erop toe dat er niet gerookt wordt in het voertuig, geen (alcoholhoudende) dranken en etenswaren worden genuttigd en/of verslavende middelen/(soft)drugs worden gebruikt. Dit geldt zowel tijdens het vervoer voor zowel de chauffeur als de klanten, ook wanneer er geen klanten worden vervoerd.
13. Draagt zorg voor een (verkeers)veilig en comfortabel vervoer van de klanten en passeert verkeersobstakels rustig en beheerst.
14. Zorgt dat de klant die in het voertuig wil betalen, vóór de start van de rit de eigen bijdrage voldoet.

3.4 Medewerkers van het callcenter

De medewerkers van het callcenter, dat de contacten met de (vertegenwoordiger van de) klant onderhoudt, moeten:

1. de Nederlandse taal spreken, schrijven en verstaan, bij voorkeur ook de Engelse taal kunnen spreken;
2. klantvriendelijk werken en een dienstverlenende instelling hebben (o.a. betrokkenheid en inlevingsvermogen);

3. in staat zijn om een goed OV-advies te geven en te ondersteunen bij het regelen van een gecombineerde hubtaxi met aandacht voor de OV-overstap.
4. geografische kennis hebben van de lokale/regionale situatie (vanuit het boekingsplatform ondersteund via een synoniemenlijst);
5. beschikken over reëel zicht op de (on)mogelijkheden van alle doelgroepen en over inzicht vanuit welk perspectief mensen met een beperking (kunnen) reageren.

3.5 Opleiding van medewerkers

1. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de opleiding van de medewerkers. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers (zoals chauffeurs, call-agents, centralisten en planners) de regels kennen voor de verschillende vervoersproducten in het systeem (Wmo-vervoer, hubtaxi, haltetaxi en eventueel nieuwe vervoersproducten).
2. Opdrachtnemer instrueert het personeel op het goed doorverwijzen naar betrokken stakeholders (Opdrachtgever, OV-concessiehouder). Dit geldt vooral als klachten niet op de goede plek worden ingediend (bijvoorbeeld als de hubtaxi wordt gemist door een vertraagde bus en de klant een klacht bij deeltaxi indient). Die klant moet dan doorverwezen worden naar de OV-vervoerder. Dan moet wel op een klantgerichte en klantvriendelijke manier gebeuren. Opdrachtnemer toont gedurende de implementatie aan hoe chauffeurs hierin geïnstrueerd of getraind worden.

In aanvulling op de eisen uit TX-keur zorgt én toont Opdrachtnemer aan dat:

3. Er een digitale leeromgeving aangeboden wordt, waar zij het personeel adequaat kan trainen op de volgende onderdelen:
 - spelregels van het vervoer;
 - sociale vaardigheden;
 - omgang met (specifieke) klantgroepen;
 - veilig rolstoelvervoer
4. Alle medewerkers (medewerkers callcenter en klantenservice, planners en chauffeurs) voorafgaand aan de start van de Overeenkomst (dus eind 2023) een digitale e-learning hebben gevolgd over de spelregels van deze Overeenkomst. Opdrachtnemer zorgt voor een gedegen training.
5. Alle nieuwe medewerkers die gedurende de Overeenkomst instromen (medewerkers callcenter en klantenservice, planners en chauffeurs) binnen de eerste maand van hun indiensttreding de digitale e-learning over de spelregels van deze Overeenkomst hebben gevolgd.
6. Alle nieuwe chauffeurs die gedurende de Overeenkomst instromen binnen de eerste maand van hun indiensttreding de digitale e-learning over sociale vaardigheden en omgang met specifieke klantgroepen hebben gevolgd.
7. Alle nieuwe rolstoelvervoer chauffeurs die gedurende de Overeenkomst instromen binnen de eerste maand van hun indiensttreding de digitale e-learning over veilig rolstoelvervoer hebben gevolgd.
8. Alle medewerkers (medewerkers callcenter en klantenservice, planners en chauffeurs) om het jaar verplicht een digitale opfriscursus volgen.

4 Materieel

4.1 Algemene eisen aan de voertuigen

Opdrachtnemer zet uitsluitend voertuigen in die van overheidswege (RDW) zijn goedgekeurd voor dit vervoer en die voldoen aan alle wettelijke bepalingen en regelingen. Er mogen geen voertuigen worden ingezet geschikt voor het vervoer van meer dan 8 personen (exclusief de chauffeur), tenzij hiervoor expliciet toestemming is verleend door Opdrachtgever. Voertuigen dienen dusdanig onderhouden te worden, dat technische of andersoortige mankementen redelijkerwijs zijn uitgesloten. Op verzoek krijgt Opdrachtgever inzicht in de onderhoudsregistraties.

Alle in te zetten voertuigen:

1. Dienen te zijn voorzien van:
 - a. een EHBO koffer die voldoet aan de DIN 13164 norm⁹;
 - b. geschikte brandblusser;
 - c. gevarendriehoek;
 - d. noodhamer;
 - e. gordelsnijder;
 - f. veiligheidshesjes voor alle zitplaatsen.Alle materialen moeten binnen de uiterste gebruik-/houdbaarheidsdatum vallen.
2. Beschikken over goedwerkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment handsfree gecommuniceerd kan worden en ook gebruikt kan worden bij noodsituaties.
3. Zijn uitgerust met goedwerkende boordcomputer, dataterminal, GPS en navigatieapparatuur voorzien van de meest recente kaartversies.
4. Zijn uitgerust met een bonprinter voor het verstrekken van een betalingsbewijs op verzoek van de klant. Op het betalingsbewijs staat ten minste vermeld:
 - a. Logo 'Deeltaxi West-Brabant, samen met Bravo';
 - b. achternaam klant;
 - c. datum en tijdstip van uitgifte;
 - d. instapplaats;
 - e. uitstapplaats;
 - f. hoogte van de klantbijdrage;
 - g. chauffeursnummer;
 - h. kenteken;
 - i. contactgegevens voor informatie en klachten.
5. Zijn voorzien van een betaalterminal geschikt voor (contactloze) betalingen met bankpas, smartphone, smartwatch etc. Als alternatief mag gebruik gemaakt worden van mobiele pinapparatuur voor elke chauffeur. Speciaal voor blinden en slechtzienden zijn de belangrijkste toetsen (5, Stop, Corr en OK) voorzien van zogenaamde blindmarks. Deze apparatuur moet ook gebruikt kunnen worden door klant die op de achterste (rolstoel)plek in het voertuig zitten.

⁹ Deze moet tijdens het rijden opgeborgen zijn in een afgesloten compartiment of vastzitten in een houder die bevestigd is aan het voertuig of aan een vast onderdeel daarvan.

6. Zijn in de winterperiode (1 november tot en met 31 maart) op alle wielen voorzien van winterbanden met een minimum profieldiepte van 4 mm of van all weather banden die voorzien zijn van M + S met een minimale profieldiepte van 4 mm.
7. Zijn zodanig ingericht dat de chauffeur vanuit zijn/haar zitplaats altijd alle inzittenden tijdens de rit kan zien.
8. Dienen elke klant zicht naar binnen én buiten te bieden.
9. Zijn voorzien van een kinderslot, dat ook wordt gebruikt als relevant.
10. Zijn voorzien van airconditioning.
11. Zijn op alle zitplaatsen voorzien van veiligheidsgordels die geschikt zijn voor alle klantgroepen waaronder ook kinderen.
12. Zijn rookvrij.
13. Zijn schoon, schadevrij en zien er zowel binnen als buiten representatief uit. Onder schade wordt verstaan duidelijk zichtbare (blik)schade.
14. Zijn voorzien van benodigde vergunningen en noodzakelijke toegangspassen voor verkeersgebieden waar de voertuigen volgens de wegbeheerder een specifieke vergunning voor nodig hebben. Het verkrijgen van de benodigde vergunningen en eventueel daarmee samenhangende kosten, zijn de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Vergunningen en kosten in het kader van bijvoorbeeld tolwegen en komen voor rekening van Opdrachtnemer.
15. Voldoen aan de eisen ten aanzien van de herkenbaarheid (zie paragraaf 4.4).
16. Personenauto's dienen te vallen in:
 - a. minimaal het D-segment (middenklasse);
 - b. voor elektrische auto's minimaal het C-segment (compacte middenklasse);
 - c. voor alle andere voertuigen het MPV-midi segment met een minimale wielbasis van 2.600 mm en een bagageruimte van minimaal 550 liter.
17. Dienen voor elke klant (ook achterin) een passende zitplaats te bieden met voldoende beenruimte.

Als klant door het voertuig moet lopen voor het bereiken van de zitplaats:

1. De voertuigen zijn dan voorzien van vasthoudbeugels aan iedere stoel.
2. De deuropening is ten minste 900 mm breed en ten minste 1.700 mm hoog.
3. Het looppad is ten minste 500 mm breed.
4. De doorgangshoogte is ten minste 1.800 mm hoog.
5. De stoelhoogte is ten minste 400 mm en de vrije ruimte aan de voorzijde gemeten vanaf het voorste punt van de zitting is ten minste 650 mm.
6. Als er een te overwinnen hoogte vanaf buiten (de grond) is van meer dan 230 mm, dan is een extra trede aangebracht.
7. Losse trapjes zijn niet toegestaan. Wel toegestaan zijn trapjes die nagelvast verbonden zijn aan het voertuig.
8. Het verschil tussen de treden is maximaal 240 mm.
9. Er is geen niveauverschil in de vloer.
10. Het voertuig is voorzien van sta-, grip-, en geleidestangen. Deze dienen in een zwavelgele kleur te zijn uitgevoerd en op nader aan te geven plaatsen van een greepprofiel en/of kinbescherming te worden voorzien.

4.2 Aanvullende eisen bij vervoer van rolstoel of scootmobiel

Voertuigen die worden ingezet bij vervoer van alle typen rolstoelen of scootmobielen:

1. zijn voorzien van een rolstoelplaats, welke is voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de rolstoel en van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de klant.
2. voldoen altijd aan de richtlijnen zoals opgenomen in de vigerende Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR) van Sociaal Fonds Mobiliteit (of diens opvolger).
3. zijn voorzien van een voor alle rolstoeltypen universeel fixatiesysteem van zowel rolstoel als passagier.
4. zijn zo ingericht dat het in- of uitrijden van een rolstoel ergonomisch verantwoord kan plaatsvinden.
5. zijn uitgerust met een lift die volgens voorschrift van de leverancier gekeurd wordt. Het plateau van de rolstoellift moet voldoende grote afmetingen en laadvermogen hebben om ook grotere en zwaardere scootmobielen en elektrische rolstoelen mee te kunnen nemen. Het hefvermogen bedraagt tenminste 400 kg.
6. De chauffeur beoordeelt of de klant met een rolstoel/scootmobiel mee kan en goed vastgezet kan worden. Is dat niet zo, dan de chauffeur de klant weigeren.
7. Om te kunnen voldoen aan de Zero-emissie-eisen is het toegestaan om een voertuig gelijk aan type B voorzien van een rolstoel toegankelijke inrichting in te zetten voor duwrolstoelen, anders dan staat beschreven in 4.3.1, maar passend binnen de richtlijnen van de VVR.

4.3 Aanvullende eisen bij indicaties

Voor vervoer van klanten met een specifieke indicatie gelden aanvullende voertuigeisen. De doorvertaling van indicaties naar voertuigen wordt vastgelegd via de Richtlijn Indicatiestelling (zie 2.4.2).

1. Opdrachtnemer is verplicht om vervoer te verzorgen met het type materieel dat voldoet aan de betreffende eisen.
2. In geval sprake is van meerdere indicaties voor een klant, gelden de eisen van de indicaties tezamen.

4.3.1 Duwrolstoel

De volgende minimale maatvoering is vereist:

1. oppervlakte rolstoelplaats tenminste 1.300 x 800 mm
2. hoogte doorgang tenminste 1.400 mm

4.3.2 Elektrische rolstoel en scootmobiel

De volgende minimale maatvoering is vereist:

1. oppervlakte rolstoelplaats tenminste 1.500 x 900 mm
2. hoogte doorgang tenminste 1.800 mm
3. dakhoogte tenminste 2.700 mm

4.3.3 Altijd bus / geen taxi

De volgende minimale maatvoering is vereist:

1. dakhoogte tenminste 2.700 mm

4.3.4 Altijd taxi / geen bus

1. De volgende minimale maatvoering is vereist:
2. dakhoogte maximaal 1.900 mm.

4.4 Herkenbaarheid van de voertuigen

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

1. Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat voertuigen tijdens inzet voor deze Overeenkomst voor de klant herkenbaar zijn als voertuig van 'Deeltaxi West-Brabant, samen met Bravo'. Herkenbaar betekent dat het logo leesbaar moet zijn op een afstand van tenminste 10 meter.
2. In het implementatieplan geeft Opdrachtnemer aan op welke wijze concreet invulling gegeven wordt aan de herkenbaarheid van de voertuigen (bv. via bestickering of magneetlogo's). Opdrachtnemer ontvangt na gunning afbeeldingen in hoge resolutie en verdere informatie met betrekking tot het logo. Opdrachtnemer werkt in de implementatieperiode het ontwerp zelf verder in detail uit, en legt het ontwerp ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever, voor realiseren van de uitvoering ervan.

4.5 Milieueisen en brandstoffen

Eind 2018 ondertekende Opdrachtgever het Bestuursakkoord Zero Emissie. Daarmee onderschrijft zij het streven naar emissieloos vervoer.

1. Opdrachtgever is vanaf 2025 verplicht de ondergrens van 38,5% uit het Clean Vehicles Directive (EU) te realiseren. In de gunningscriteria zijn waarden opgenomen waardoor deze ondergrens behaald wordt.
2. Opdrachtgever maakt in dit kader onderscheid tussen voertuigen van type 'niet Zero Emissie' en voertuigen van type 'Zero Emissie'. Opdrachtnemer mag alleen voertuigen inzetten die voldoen aan de eisen van één van de voertuigtypen zoals omschreven in 4.5.1 en 4.5.2. Hybride voertuigen vallen in de categorie 4.5.1 'niet Zero Emissie'. Ritten die worden gereden met voertuigen die niet aan 4.5.1 of 4.5.2 voldoen worden niet vergoed. Bovendien kan dan de algemene boeteregeling worden toegepast.
3. In de SLA (bijlage N) staat de naleving gunningscriterium Zero Emissie verder beschreven.

4.5.1 Eisen aan voertuigtype 'niet Zero Emissie'

Voor deze voertuigen geldt:

1. De voertuigen voldoen ten minste aan de Euro 6 norm met gecertificeerd roetfilter.
2. Als gebruik wordt gemaakt van diesel dan zijn de voertuigen op elk moment van de inzet maximaal 3.000 dagen oud (te rekenen vanaf de eerste tenaamstelling). Uitzondering hierop vormen rolstoelbussen die voor TX-keur ook een uitzondering kennen.

4.5.2 Eisen aan voertuigtype 'Zero Emissie'

Voor deze voertuigen geldt:

1. De brandstof aan boord is elektriciteit (batterijen) of waterstof.
2. De herkomst van elektriciteit is groen.
3. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor voldoende laadcapaciteit.
4. De actieradius van de voertuigen is zodanig dat opladen niet tijdens een rit plaats vindt.
5. Opdrachtnemer is gehouden aan het minimum aandeel verreden Zero Emissiekilometers zoals deze zelf in de inschrijving heeft aangegeven. Bij het niet behalen van dit aandeel, wordt een malus in rekening gebracht bij de Opdrachtnemer (zie bijlage N)

5 Mobiele applicatie en callcenter

Opdrachtnemer richt een callcenter in en biedt een mobiele applicatie en website aan. Via deze kanalen kunnen klanten ritten boeken en informatie inwinnen.

5.1 Aannemen van ritboekingen

Opdrachtnemer:

1. legt de ritreserveringen vast in daartoe geschikte software;
2. boekt alleen ritten die door of namens de klant of zijn/haar begeleider worden aangevraagd en die daarmee ook traceerbaar aan de klant toe te wijzen zijn;
3. biedt de mogelijkheid om terugkerende ritten voor een langere periode (maximaal 3 maanden) vooruit te reserveren;
4. berekent de klantbijdrage tijdens de ritboeking, gaat daar bij voor het vaststellen van de factuurkilometers altijd uit van de kortste route over de weg, eventueel met een veerpont als dit korter is. Afstand heen- en terugrit kunnen afwijkend zijn, al dan niet met veerpont;
5. registreert hoe de klant wil betalen;
6. moet een naar tijd, plaats (te definiëren in een postcode: 4-cijfers + 2-letters) en per Gemeente of Provincie gedifferentieerde klantbijdrage kunnen toepassen;
7. moet bij ritboekingen een OV-toets kunnen uitvoeren op basis van het beschikbare OV-aanbod;
8. moet een afstandsafhankelijke tariefdifferentiatie kunnen toepassen. Voor het Wmo-vervoer geldt tijdens het schrijven van dit document een laag tarief voor ritten tot en met 25 kilometer en voor ritten naar puntbestemmingen. Zie bijlage H voor de uitzonderingen hierop.
9. biedt proactief de terugbelservice aan en checkt hierbij het in het systeem geregistreerde telefoonnummer van de klant;
10. bevestigt de ritreservering aan de klant en geeft daarbij aan: de afgesproken vertrektijd en geldende marge hierop, eventuele aankomstgarantietijd, ophaaladres (ophaalhalte/hub) en bestemmingsadres (hub/halte), aantal klanten, eventuele hulpmiddelen en de klantbijdrage;
11. biedt de klant proactief aan om een bevestiging van de ritboeking te ontvangen, als door de klant gewenst aangevuld met een herinnering op de dag van uitvoering en biedt dit in ieder geval kosteloos aan per (naar keuze van de klant) e-mail, via de mobiele app of SMS.

5.1.1 Kilometerbudget

1. Het boekingsplatform van Opdrachtnemer beschikt over de mogelijkheid om kilometerbudgetten te registreren en verwerken. Wmo-klanten kunnen beschikken over een vast of een variabel kilometerbudget.
2. Opdrachtnemer informeert de klant actief (digitaal of schriftelijk) wat het resterende saldo is wanneer 80% en wanneer 90% van het budget verbruikt is. Hiermee bedoelen we verreden kilometers volgens de kortste route. Deze informatieplicht geldt ook in geval van variabele budgetten of als de klant een opgehoogd budget heeft ontvangen.
3. Op verzoek van Opdrachtgever moet Opdrachtnemer achteraf aantonen dat hij de klant tijdig heeft geïnformeerd.
4. Opdrachtnemer neemt geen Wmo-ritten aan van een klant wiens persoonlijke kilometerbudget in het lopende kalenderjaar opgebruikt is.

5.2 Reserveringsmethodes

1. Opdrachtnemer neemt ritboekingen aan voor alle ritten die door de klant zelf (of de begeleider) worden gereserveerd. De klant bepaalt zelf via welk kanaal hij/zij ritboekingen doet.
2. Opdrachtnemer biedt, gekoppeld aan het eigen boekingsplatform, drie boekingsmethoden voor de klanten:
 - a. App (native)
 - b. Online webmodule (of via persoonlijke internetpagina)
 - c. Telefonisch
3. Opdrachtnemer zorgt dat de hub- of haltetaxigebruiker zich via alle genoemde kanalen kan registreren zo laagdrempelig mogelijk).
4. De app, webmodule en telefooncentrale moeten in staat zijn om meerdere alternatieve reismogelijkheden aan te bieden, inclusief de mogelijkheid om dit vanuit een persoonlijk mobiliteitsbudget te beheren.

5.3 Eisen aan de app en de webmodule | Digitaal inboeken

Een modern en gebruikersvriendelijk boekingsplatform is het visitekaartje van het nieuwe vervoersysteem. Dit is waar de klant binnenkomt, informatie opvraagt en zaken regelt.

5.3.1 Eisen aan mobiele applicatie

1. Opdrachtnemer biedt vanaf de start een native app waarmee klanten een Wmo-, hubtaxi- en haltetaxi kunnen reserveren en hun reis kunnen volgen en betalen.
2. De app is gratis te downloaden in de Google Playstore en App store en is geschikt voor de meest gangbare smartphonemodellen, minimale vereisten zijn iOS 11.0 en Android 11.0.
3. De app moet in zowel Nederlands als Engels beschikbaar zijn.
4. De interface voor de klant is vormgegeven op basis van de huisstijl 'Deeltaxi West-Brabant, samen met Bravo'.
5. Opdrachtnemer is daarnaast verantwoordelijk voor het organiseren van een goedwerkende online bestelmodule (webmodule).
6. Het boekingsplatform van Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om ritten zowel als klant zelf, maar ook namens of voor de klant, in te boeken (bijvoorbeeld een dochter die voor moeder of vader boekt).
7. In de app en webmodule is het in het planningstekstveld mogelijk adressen automatisch aan te vullen op basis van afkortingen of bestemmingen (POI's) uit de historiek (automatische formulierinvoer) en een gekoppelde database met actuele straatnamen, postcodes, treinstations en bushaltes.¹⁰ Ook bekende en veel gebruikte plaatsen moeten eenvoudig en snel te vinden zijn. Denk aan ziekenhuizen, openbare voorzieningen en recreatielocaties.
8. Zowel de app als webmodule zijn in staat om naast een taxirit ook een OV-reisadvies te presenteren en een gecombineerde ketenreis (hubtaxi + OV-advies).
9. Zowel incidentele ritten als repeterende ritten kunnen worden gereserveerd.

¹⁰ Alle haltes uit de relatiematrix en het Centraal Haltebestand (CHB) van het CROW-NDOV zijn vindbaar en te boeken via de bestelmodule.

10. Voor het reserveren van ritten gelden verder dezelfde voorwaarden en eisen als wanneer dit telefonisch gebeurt. Hieronder valt het toepassen van spelregels waaronder het kunnen reserveren met ophaal- of aankomsttijd en het verstrekken van een reizigersadvies.
11. De applicatie biedt de mogelijkheid om de geboekte rit vooruit te betalen of in het voertuig bij de chauffeur.
12. Ritten kunnen worden geannuleerd, waaronder ook eenmalige annuleringen van repeterende ritten of annuleringen van de hele reeks.
13. Opdrachtnemer geeft adequate informatie over tarieven en de beschikbare betaalmethoden;
14. De te betalen klantbijdrage van een rit en het actuele resterende kilometerbudget is inzichtelijk.
15. Het is mogelijk om een overzicht te zien van toekomstige en historische ritten.
16. De toets op het OV als alternatief vindt ook digitaal plaats, voor het bepalen van de ritprijs van de hubtaxi op werkdagen (tarief tussen 07.00 en 18.00 uur is afhankelijk van beschikbaarheid OV).
17. Geregistreerde gebruikers hebben toegang tot een persoonlijke online omgeving waarin zij hun rithistorie kunnen vinden inclusief de gerealiseerde ophaal- en afzettijden;
18. De verwachte voorrijdtijd van de taxi is in de app en webmodule zichtbaar, uiterlijk vanaf het moment dat de rit aan een voertuig is toegekend. Als de voorrijdtijd nog niet zichtbaar is, dan wordt een statusmelding gegeven (bijvoorbeeld 'nog niet toegekend aan een voertuig');
19. De app toont realtime positie en verwachte aankomsttijden en er worden notificaties verzonden naar de klant met informatie over de geboekte rit.
20. De webmodule is responsive, waardoor deze bruikbaar is op desktop, en mobiele apparaten als smartphones en tablets.
21. Opdrachtnemer moet volledig kunnen aansluiten op bestaande en toekomstige landelijke / gangbare koppelstandaarden voor MaaS-providers zoals bijvoorbeeld de TOMP-API en Netex.
22. Alle ICT- en datatoepassingen voldoen aan de GDPR / AVG wetgeving en richtlijnen.

5.3.2 Toegankelijkheid digitale reisinformatie

1. De Opdrachtnemer zorgt dat alle digitale reisinformatie begrijpelijk en toegankelijk is voor alle klanten, waaronder klanten met een visuele of auditieve beperking.
2. Als norm voor de begrijpelijkheid van reisinformatie geldt niveau B1 van het Europees Referentiekader voor de talen.
3. Als norm voor de toegankelijkheid van reisinformatie op websites geldt het waarmerk Drempelvrij, website voldoet aan WCAG 2.1 en niveau AA (zie www.drempelvrij.nl).
4. Als norm voor de toegankelijkheid van reisinformatie op apps geldt de normering volgens WCAG2ICT.
5. Het uitgangspunt is dat de Opdrachtnemer alle functionaliteiten drempelvrij aanbiedt. Mocht het niet mogelijk zijn om alle gewenste functionaliteiten van de app drempelvrij te maken, is het de Opdrachtnemer toegestaan om bij de Opdrachtgever verzoek in te dienen om ook een niet-drempelvrije versie van de app aan te bieden aan klanten. De Opdrachtgever moet dit voorstel goedkeuren.
6. De Opdrachtnemer zorgt dat uiterlijk 1 december 2023 de toevoegingen aan de websites, bestelmodule en andere nieuwe functionaliteiten en/of applicaties gecertificeerd zijn (zie www.accessibility.nl) en voldoen waar relevant aan de Europese standaard EN 301549.

5.4 Eisen aan het callcenter

Opdrachtnemer maakt gebruik van een callcenter, waarmee invulling wordt gegeven aan de telefonische bereikbaarheid. Het callcenter verzorgt zowel de ritboekingen (1) als het beantwoorden van klantvragen en het afwikkelen van klachten (2).

5.4.1 Telefoonnummer

1. Opdrachtnemer neemt het bestaande telefoonnummer over van de huidige Opdrachtnemer en richt een keuzemenu in waarin de klant minimaal kan kiezen uit:

- optie 1: ritboeking
- optie 2: klantenservice

In de implementatiefase legt Opdrachtnemer de inrichting van de telefonie ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever. Hierin zijn de specificaties voor het keuzemenu, berichten en wachtberichten opgenomen.

2. Opdrachtnemer gebruikt dit nummer alleen tijdens de contractperiode van de Overeenkomst.
3. Opdrachtnemer draagt alle gebruikskosten.
4. Na het aflopen van de opdracht draagt Opdrachtnemer het gebruikte telefoonnummer over aan Opdrachtgever en/of een volgende Opdrachtnemer.
5. Opdrachtnemer zorgt voor afdoende back-up/opvang bij storing/niet bereikbaar zijn van telefoonnummer.

5.4.2 Bereikbaarheid en rapportage

5.4.2.1 Bereikbaarheid

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat hij telefonisch -zonder restrictie- bereikbaar is vanaf alle vaste en mobiele aansluitingen, ook vanuit het buitenland. De gesprekskosten voor de klant bedragen niet meer dan de reguliere beltarief (lokaal tarief).

5.4.2.2 Keuzemenu en openingstijden

Het telefoonnummer van het callcenter wordt standaard voorzien van een keuzemenu:

1. De ritreservering (optie 1) is alle dagen bereikbaar van 06:30 uur tot en met het einde van de operationele uren, of zoveel later als noodzakelijk is in verband met nog te vervoeren klant op basis van gemaakte boekingen.
2. De klantenservice (optie 2) is op werkdagen bereikbaar van 09.00 uur t/m 17:00 uur.

Opdrachtnemer werkt gedurende de contractperiode van de Overeenkomst mee aan wijzigingen van de openingstijden en de bereikbaarheid van het callcenter als Opdrachtgever hiertoe besluit.

De gemiddelde wachttijd per gesprek bedraagt maandelijks niet meer dan 30 seconden voor optie 1 en 300 seconden voor optie 2. Onder wachttijd wordt verstaan: de tijd die verstrijkt tussen het maken van een keuze door de klant in het keuzemenu en het moment waarop het persoonlijke contact met een medewerker aanvangt. Als geen keuze wordt gemaakt door de klant, wordt deze automatisch verbonden met de klantenservice. De wachttijd gaat in vanaf het doorschakelen naar (de wachtrij van) de klantenservice.

5.4.2.3 Rapportage

Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever via maandelijkse rapportages over de prestaties van het callcenter. Opdrachtnemer vermeldt per keuzeoptie daarin informatie over:

- het aantal gesprekken;
- de gemiddelde wachttijden;
- de gemiddelde gesprekstijden;
- aantal en percentage afgebroken gesprekken.

5.4.3 Eisen aan het VOIP-platform

Het callcenter dient te beschikken over een VOIP-platform waarop de inkomende gesprekken binnenkomen. Alle kosten voor het inrichten en onderhouden van dit platform gedurende de gehele overeenkomstperiode zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Het systeem biedt de mogelijkheid om op verzoek van Opdrachtgever (tijdelijk) een specifieke informatieboodschap af te spelen. Het moet ook mogelijk zijn om een boodschap af te spelen na selectie in het keuzemenu.

5.4.4 Werkwijze callcentermedewerkers

De callcentermedewerkers:

1. Hebben een servicegerichte instelling en helpen de beller volgens het first-time fix principe;
2. Controleren aan de hand van het telefoonnummer en/of de geboortedatum of de klant als Wmo-klant bekend is.
3. Gaat bij de ritboeking na of er medereizigers meereizen en of de klant hulpmiddelen of bagage meeneemt.
4. Zijn goed bekend met alle producten en productkenmerken;
5. Zijn in staat om een goed OV-advies te geven;
6. Verwijzen klanten zo nodig door naar belangrijke andere vervoerssystemen van derden, zoals deelsystemen (bijvoorbeeld deelfiets) en vrijwilligersinitiatieven (Samen-initiatieven).
7. Ondersteunen bij het regelen van een gecombineerde hubtaxi – OV-reis, met aandacht voor de overstap van de klant;
8. Werken in geval van een ritreservering met een belscript;
9. Registreren alle meldingen van klanten.

5.4.5 Opnemen van gesprekken

1. Alle inkomende gesprekken worden door Opdrachtnemer digitaal opgenomen en bewaard. Dit dient er toe om eventuele klachten of geschillen altijd herleidbaar te maken en om kwaliteitscontroles uit te voeren. Opdrachtnemer benoemt het opnemen van gesprekken voorafgaand aan of bij de start van alle inkomende gesprekken. De opnamen worden gedurende drie maanden bewaard. Daarna worden deze automatisch verwijderd, tenzij een concrete klacht of geschil op dat moment nog niet is afgehandeld. In dit geval wordt de opname bewaard totdat de klacht afgewikkeld is.
2. Opdrachtnemer stuurt opnamen altijd toe als Opdrachtgever hier om vraagt. Opdrachtgever is gerechtigd om opnamen zelf te beluisteren in het kader van kwaliteitscontrole. Ook mag zij deze laten horen aan leden van de klachtencommissie in het kader van de behandeling van de (vervolg)klacht. Opdrachtgever deelt opnamen slechts met externe partijen als hiertoe een wettelijke verplichting bestaat. Het leveren van een transcript kan de verplichting om een geluidsbestand te leveren niet vervangen.

5.5 Ritnotificaties | Volgen van de rit

1. Opdrachtnemer informeert de klant over de voortgang van de rit. Dit kan ofwel via de terugbelservice ofwel via ritnotificaties.
2. De klant geeft zelf aan op welke wijze hij/zij geïnformeerd wil worden. Hierbij wordt gebruik gemaakt van voor de klant gratis geautomatiseerde berichtgeving via:
 - Telefoon;
 - SMS of e-mail;
 - App pushnotificatie
3. Notificaties aan de klant worden verzonden op minimaal de volgende momenten:

		Telefoon	Sms / Mail	App
a	Bevestiging ritreservering (met prognose van vertrek- en aankomsttijd)	X	X	X
b	Chauffeur is onderweg (het moment van toewijzing aan het voertuig, met actuele prognose van de vertrektijd)			X
c	Taxi komt bijna voorrijden (5 tot 10 minuten voor het ophaalmoment)	X	X	X
d	Een extra bericht bij elke afwijking van 5 minuten t.o.v. het laatst gecommuniceerde ophaalvenster			X

4. Opdrachtnemer logt alle notificaties, koppelt deze aan het ritnummer en legt ze vast als statusmelding.

GPS-tracking

5. Naast bovenstaande berichtenservice kunnen klanten die gebruik maken van de app of de webmodule op een kaart zien waar het voertuig zich bevindt, vanaf het moment dat de rit is toegewezen aan een chauffeur, met steeds de realtime aankomsttijd (ETA) in beeld.
6. De verwachte aankomsttijd van de taxi is zichtbaar vanaf 30 minuten voor de afgesproken vertrektijd. Ook wanneer de rit nog niet aan een voertuig is toegekend dan wordt de verwachte tijd zo goed mogelijk voorspeld op basis van de voorspelling in de planningssoftware.

5.6 Aanspreekpunt ICT

1. Opdrachtnemer verleent volledige medewerking bij het verlenen van support en inzet aan de integratie met derde partijen (zoals het aanleveren van data, het beantwoorden van vragen en het reserveren van voldoende tijd om mee te werken aan het testen van nieuwe koppelingen). Opdrachtnemer stelt hiertoe een contactpersoon voor met bewezen expertise op dit vlak, die vanaf gunning -om niet- vast aanspreekpunt is voor ICT-gerelateerde vraagstukken. Opdrachtgever, of door Opdrachtgever aangewezen andere partijen (zoals de leverancier van reisplanners of MaaS-providers), kunnen direct met deze ICT contactpersoon schakelen als nodig. Deze medewerker is in staat ICT-projecten adequaat op te pakken om verbeteringen op dit vlak te realiseren.
2. Ook na integratie met verschillende reisplanners zorgt Opdrachtnemer dat de functionele processen waar hij verantwoordelijkheid voor draagt, adequaat functioneren en dat de inhoud actueel is.

6. Data

In het kader van monitoring, controle en analyse op gebruik van het vervoer voorziet Opdrachtnemer Opdrachtgever van data. Opdrachtgever stelt daartoe eisen aan de systemen en de aanlevering. De kosten van het operationaliseren van de data-aanlevering (zowel bij de start als latere uitbreidingen) zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

6.1 Koppeling en kosten ICT-systemen

6.1.1 Dataportal Opdrachtgever

Opdrachtgever besteedt de dataportal uit aan een externe leverancier. De dataportal is voor Opdrachtgever een hulp- en informatietool in het totale contractbeheer. De dataportal dient meerdere doelen (zie organogram datastromen bijlage F):

1. Klantregistratie: de klantregistratie door Gemeenten wordt ingevoerd in de dataportal. Gemeenten loggen zelf in dit systeem in om klanten toe te voegen of om klantgegevens te muteren.
2. Dataregistratie: de dataregistratie verzamelt (realtime) alle ritinformatie vanaf ritboeking tot afhandeling van de rit.
3. Klachtregistratie: de registratie en afhandeling van klachten door Opdrachtnemer gebeurt in de dataportal;
4. Controle factuur: voor de controle van de factuur maakt Opdrachtgever zo nodig gebruik van de dataportal;
5. Reporting: via de automatisch gegenereerde reporting vanuit de dataportal kan Opdrachtgever de ritontwikkeling en uitvoering bewaken en analyseren, onder meer om de 16 Gemeenten en de Provincie optimaal van informatie te kunnen voorzien.
6. Klanttevredenheid: de registratie van de doorlopende klanttevredenheidsmeting gebeurt in de dataportal.

Voor de dataportal van de Opdrachtgever gelden de volgende eisen:

1. Opdrachtnemer krijgt toegang tot de dataportal voor de gegevens die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de dienstverlening (o.a. klantinformatie, klachtregistratie).
2. Opdrachtnemer importeert de relevante klantgegevens (NAW, indicaties, bijzonderheden) vanuit de dataportal in de eigen ritboekingsapplicatie.
3. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de data met betrekking tot de boeking en de dispatch van de rit realtime gecommuniceerd worden met de dataportal;
4. Opdrachtnemer wordt geautoriseerd om klachten via de dataportal te registreren en af te handelen;
5. Opdrachtnemer behoudt de volledige verantwoordelijkheid voor de ritverantwoording, geregistreerd via het eigen boekingsplatform.
6. Opdrachtgever streeft om de te maken koppeling tussen het boekingsplatform van Opdrachtnemer en de dataportal van Opdrachtgever op 1 oktober 2023 gerealiseerd te hebben.
7. In het implementatietraject worden wordt het dataprotocol definitief gemaakt.

6.1.2 Multimodale reisplanners | MaaS providers

Een koppeling van twee ICT-systemen vergt goed overleg en wordt in samenspraak georganiseerd. Het vraagt ontwikkel- of inregelwerk aan beide systemen.

1. Opdrachtgever spant zich, in afstemming met de Opdrachtnemer, in om de koppeling en integratie van de functionele processen te realiseren aan de kant van multimodale reisplanners (en als het zich voordoet MaaS-providers). Eventuele bijkomende kosten van derde partijen worden niet bij de Opdrachtnemer neergelegd.
2. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het minimaal voldoen aan TOMP-api eisen en eventuele kosten die daarmee gepaard gaan.
3. Opdrachtnemer heeft vanaf gunning en gedurende de contractperiode een vaste IT-functionaris als bereikbaar aanspreekpunt (voor rekening van de Opdrachtnemer) om zo korte lijnen en daarmee de snelheid van ontwikkelingen te bevorderen.
4. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor kosten die gemaakt moeten worden door derde partijen voor extra koppelingen, zoals OV-reisplanners.
5. Opdrachtgever bepaalt in samenspraak met Opdrachtnemer of een extra platform wordt aangesloten. Opdrachtnemer dient hier volledige medewerking aan te verlenen. Eventuele bijkomende kosten voor koppelingen met taxibedrijven die nodig zijn voor de operationele uitvoering van vervoer, zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

6.2 Algemene eisen aan de systemen en de overdracht

1. Opdrachtnemer dient te beschikken over software en hardware (terminals in voertuigen) waarmee validatie, autorisatie, identificatie en administratieve afhandeling van financiële- en klantgegevens kan worden verricht, alsmede het loggen en leveren van de door Opdrachtgever voorgeschreven data. De software bij Opdrachtnemer dient zo te zijn ingericht dat de data-uitwisseling volgens afspraken foutloos functioneert.
2. De data uitwisseling dient in overeenstemming te zijn met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Hiertoe wordt een 'Overeenkomst zelfstandige verwerkersverantwoordelijken' gesloten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Ten aanzien van het normenstelsel moet Opdrachtnemer werken volgens de NEN/ISO 27001, PCI/DSS, de BIO of een ander normenstelsel die naar oordeel van Opdrachtgever gelijkwaardig is. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om te verifiëren of Opdrachtgever een afwijkend normenstelsel beoordeelt als gelijkwaardig.
3. Opdrachtnemer zorgt dat Opdrachtgever altijd realtime inzicht heeft in de uitvoering van elke rit en de locatie van het voertuig dat de betreffende rit uitvoert. Dat betekent dat Opdrachtgever verlangt dat de apparatuur in 100% van de gevallen werkt. In geval van noodzakelijke handmatige aanvullingen achteraf, alleen veroorzaakt door storingen van een mobiele dataprovider, moet dit uiterlijk binnen twee dagen na uitvoering van de betreffende rit(ten) plaatsvinden.
4. De datatoelevering vindt plaats op basis van XML (eXtensible Markup Language) door middel van een webservice. Deze webservice is, via een beveiligde verbinding, via HTTPS na autorisatie beschikbaar, of op een wijze die naar oordeel of verzoek van Opdrachtgever vergelijkbaar is.
5. Opdrachtnemer kent aan elke rit een uniek nummer toe welke meegestuurd wordt naar het platform. Het unieke ritnummer mag niet overschreven worden.

6. Opdrachtnemer levert de uitvoeringsgegevens, middels zogenaamde statusmeldingen vanuit de voertuigen, aan bij de externe portal van Opdrachtgever. Het is toegestaan de data realtime via de centrale van Opdrachtnemer te verstrekken. De datastroom loopt via de centrale software van Opdrachtnemer en de BCT's van de voertuigen. De BCT's zenden de data (minimaal elke minuut) via de server van de leverancier van de BCT naar de externe portal. De doorlooptijd bij de centrale mag maximaal vijf seconden bedragen. De data informatiestroom over de uitvoering van de ritten is eenrichtingsverkeer.
7. Andersom vindt er qua dataregistratie¹¹ geen communicatie plaats vanuit de dataportal van de Opdrachtgever terug richting Opdrachtnemer. In de implementatieperiode maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer definitieve afspraken over de te verzenden statussen.

6.3 Eisen aan de planningssoftware

De te gebruiken planningssoftware van de Opdrachtnemer:

1. zorgt voor validatie, autorisatie, identificatie en administratieve afhandeling van financiële en klantgegevens;
2. is in staat om de door Opdrachtgever geëiste gegevens te kunnen registreren, loggen, borgen en produceren;
3. is gekoppeld aan dataterminals in de voertuigen en is in staat statusmeldingen te verwerken, te produceren en door te geven aan voertuigen;
4. beschikt over de meeste actuele kaartgegevens over de ligging van straten en huisnummers;
5. kan werkelijke rijtijden voorspellen. Hierbij wordt gebruik gemaakt van dynamische informatie over drukte op de weg (doorstroming op wegvakken) en de verwachte rijnsnelheid van de voertuigen;
6. kan de locatie van de voertuigen volgen via GPS;
7. voorspelt tijd waarop klant worden opgehaald en kan deze doorlopend bijwerken;
8. signaleert het wanneer de stiptheid van ophalen voor specifieke klant in gevaar komt;
9. houdt rekening met de exploitatietijden van relevante veerdiensten in het gebied;
10. kan vervoer naar bepaalde locaties uitsluiten;
11. kan de combinatie van een specifieke chauffeur en een specifieke klant uitsluiten;
12. biedt de mogelijkheid voor de klant om digitaal een reis in te boeken.

6.3.1 Multimodaal plannen, boeken en betalen via derde partijen

1. Opdrachtnemer werkt constructief samen met de OV-concessiehouder en zoekt aansluiting als het gaat om koppeling met de reisplanner van de OV-concessiehouder en mogelijke doorontwikkeling naar mobiliteit als dienst (MaaS). Na 1,5 jaar start de nieuwe ov-concessie in West-Brabant. Van de OV-vervoerder wordt gevraagd een rol als mobiliteitsmakelaar te vervullen, door onder andere een Mobility as a Service-platform aan te bieden inclusief reisinformatie over het openbaar vervoer en andere vervoersvormen. Met dit platform moeten klanten ook tenminste ritten van hub- en haltetaxi in West-Brabant kunnen boeken, bij voorkeur zonder dat zij zich hier weer apart voor moeten registreren (wanneer gebruikers hier toestemming voor geven).

¹¹ In tegenstelling tot de klantregistratie

2. Wanneer andere derden het vervoersaanbod willen opnemen in hun reisinformatie-diensten, verstrekt Opdrachtnemer deze reisinformatie. Opdrachtgever wordt hierover van tevoren geïnformeerd.
3. De informatie die gedeeld wordt is open, onbeperkt en op een gemakkelijke wijze beschikbaar.
4. Opdrachtnemer stelt transparante voorwaarden op voor het gebruik van de eigen application programming interface (API) door derden en legt deze ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever.
5. Het is Opdrachtnemer toegestaan om datalevering richting een derde op te schorten of te beëindigen als de derde zich niet houdt aan de voorwaarden. Opdrachtnemer doet een voorstel voor deze voorwaarden en legt deze ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever.
6. Opdrachtnemer dient voor de gegevensuitwisseling (in ieder geval) aan te sluiten bij de landelijke afgesproken standaarden. Opdrachtnemer dient mee te werken aan de doorontwikkeling van deze standaarden. Op dit moment zijn dit het Nederlandse NeTEx profiel, welke is gebaseerd op de Europese NeTEx standaard, en formats gebaseerd op de bestaande nationale TOMP-api, die het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW) hanteert.

De Opdrachtnemer zorgt er minimaal voor dat de volgende functionele processen ontsloten worden via de TOMP-api:

- Privacy/ registratie
- Planning
- Boeking
- Rituitvoering
- Betaling
- Support (o.a. klachtenregistratie)
- Notificaties

6.4 Aanlevering van data

6.4.1 Data ritten

1. Opdrachtnemer krijgt alleen ritten vergoed die met (volledige) data zijn terug gemeld aan Opdrachtgever.
2. Opdrachtnemer levert data op twee manieren aan bij de Opdrachtgever:
 - a. Realtime via de portal van de Opdrachtgever (zie 6.1.1) → ter controle van de factuur;
 - b. Achteraf via de maandelijkse databestanden (zie 6.4.4 en bijlage L) → basis voor de factuur.
3. De aan te leveren data is deels afkomstig uit de ritboeking en deels uit het voertuig. In bijlage L staat aangegeven welke data Opdrachtnemer maandelijks dient aan te leveren. In de kolom 'factuur | data-eis' bij tabblad ritten staat aangekruist welke datavelden Opdrachtnemer tenminste moet aanleveren om voor facturering in aanmerking te komen.
4. Bij data-ritten dient de aangeleverde data zowel volledig als juist te zijn:
 - volledig (1) betekent dat alle ritregels aanwezig zijn.
 - volledig (2) betekent dat per ritregel alle velden gevuld zijn conform het overeengekomen format.
 - juist betekent dat sprake moet zijn van reële data (ritdata met onmogelijke combinaties, zoals gelijktijdig in- en uitstappen, zijn niet in orde).

6.4.2 Momenten van datalevering

Onderstaande is een niet-limitatieve opsomming van de belangrijkste momenten waarop Opdrachtnemer informatie moet aanleveren naar de portal van de Opdrachtgever. Datatoelevering dient direct plaats te vinden na het moment van (en als van toepassing):

1. Boeken van de rit.
2. Accepteren van de rit.
3. Annuleren van de rit.
4. Wijzigen van de rit, waarbij de oorspronkelijke boekingsgegevens ook beschikbaar blijven.
5. (Voor)plannen van de ritgegevens.
6. Toekennen van de rit aan een voertuig.
7. Terug halen van de rit uit het voertuig.
8. Uitvoering belservice of SMS service (inclusief GPS-coördinaten van het voertuig).
9. Activeren loosmeldingsbelservice (ter voorkoming van een loosmelding dient er, als een telefoonnummer bij de ritgegevens aanwezig is, nogmaals middels de belservice contact te worden opgenomen met de klant).
10. Loosmelden van de rit (door de chauffeur, inclusief GPS-coördinaten van het voertuig).
11. Ongedaan maken van een loosmelding.
12. Voorrijden van het voertuig bij vertreklocatie (inclusief GPS-coördinaten van het voertuig).
13. Instappen van de passagier (inclusief GPS-coördinaten van het voertuig).
14. Vertrek van het voertuig (inclusief GPS-coördinaten van het voertuig).
15. Voorrijden van het voertuig bij aankomstlocatie (inclusief GPS-coördinaten van het voertuig).
16. Uitstappen van de passagier (inclusief GPS-coördinaten van het voertuig).

6.4.3 Elementen in de datalevering | Aanlevering rittenbestand

Onderstaand is een niet-limitatieve opsomming van de belangrijkste momenten en de belangrijkste inhoud van de informatie die moet worden aangeleverd naar de portal van de Opdrachtgever:

1. Tijdstippen bij alle momenten zoals genoemd in 6.4.2.
2. Actuele status (geboekt, in uitvoering, gereden, loos gemeld, geannuleerd).
3. Vertrekgegevens.
4. Instapgegevens (inclusief GPS-coördinaten).
5. Bestemming gegevens.
6. Uitstapgegevens (inclusief GPS-coördinaten).
7. Reisafstand in kilometers tussen vertrek- en aankomstadres volgens kortste route.
8. Reistijd tussen vertrek- en aankomstadres volgens snelste route.
9. Uniek voertuignummer.
10. Kenteken.
11. Soort voertuig (taxi, rolstoelbus etc.).
12. Uniek chauffeursnummer.
13. In eigen beheer of door een onderaannemer uitgevoerd.
14. Als onderaannemer: unieke herleidbare naam van de onderaannemer.
15. Klantgegevens (nummer, naam, NAW).
16. ETA (geschatte tijd op vertrekadres / estimated time of arrival). Door middel van GPS-positie voertuig en afstand tot het ophaaladres wordt een geschatte tijd gecalculeerd. Hiermee kan de klant inzichtelijk krijgen hoe lang het nog duurt voordat het voertuig verwacht kan worden. Deze

melding moet initieel teruggekoppeld worden bij acceptatie door het voertuig en daarna in ieder geval vanaf 30 minuten voor de geboekte tijd en minimaal 10 minuten voor aankomst. Alle mutaties moeten dus apart als wijziging worden opgeslagen.

17. ETD (geschatte tijd op bestemming / estimated time on destination). Door middel van GPS-positie voertuig en afstand tot het afzetadres wordt een geschatte tijd gecalculeerd. Hiermee kan Opdrachtnemer inzichtelijk krijgen of de rit volgens eerste inschatting binnen de maximale reistijd valt. Deze melding moet pas teruggekoppeld worden vanaf acceptatie van de rit door het voertuig, maar niet eerder dan 35 minuten voor de geboekte vertrektijd. Deze melding moet iedere 5 minuten herhaald worden, totdat het voertuig op bestemming is aangekomen. Alle mutaties moeten dus apart als wijziging worden opgeslagen.
18. Diverse op de rit betrekking hebbende opties zoals indicaties, medepassagiers, stiptheid vervoer etc.
19. Diverse op de rit betrekking hebbende hulpmiddelen zoals (verschillende typen) rolstoelen, scootmobiel, rollator, hulphond, kindervan etc.
20. Diverse indicaties zoals verplichte begeleider, taxi, taxibus, voorin.
21. Loosmelding (inclusief GPS-coördinaten) met reden: chauffeur kan adres niet vinden, chauffeur kan klant niet vinden, klant is niet gereed voor vertrek, klant gaat niet mee, verkeerd voertuig, verkeerd adres opgegeven, rolstoel geen keurmerk Code VVR.
22. Gegevens over uitvoering belservice of SMS service (aanvraag en uitvoering).
23. Gegevens over een te vroeg verzoek (inclusief verwachte aankomsttijd en telefonisch akkoord door klant).
24. Gegevens over een te laat melding (inclusief verwachte aankomsttijd).
25. Gegevens die van belang zijn voor bepaling van een correcte uitvoering zoals toegestane marges voor stiptheid en reisduur.
26. Aard van de rit: Wmo regulier, Wmo prioriteitsrit, Wmo aankomstgarantie op verzoek, retourrit ziekenhuis, halte-hub, hub-halte, halte-halte.
27. Klantbijdrage en gegevens waarmee deze is berekend.
28. Aantal factuurkilometers en gegevens waarmee deze zijn berekend.
29. Betalingswijze door de klant.
30. Partij (Gemeente/Provincie) waaraan de kosten worden toebedeeld.
31. Kostensoort (doelgroep zoals Wmo-vervoer, halte-/hubvervoer of in de toekomst mogelijk routevervoer zoals leerlingenvervoer, jeugdwetvervoer etc.) waaraan de kosten worden toebedeeld.
32. Beoordeling als data of niet-data rit (zie 6.5.2)

6.4.4 Data- en exportprotocol

In een dataprotocol wordt beschreven op welke wijze alle gegevens dienen te worden aangeleverd door alle partijen. Het dataprotocol fungeert tevens als controlesysteem op de inhoud van de aangeleverde data. In een exportprotocol wordt per veld beschreven welke informatie wordt aangeleverd.

1. Aanvullend op de realtime aanlevering in de data portal levert Opdrachtnemer maandelijks, binnen twee weken na het verstrijken van de maand, digitaal databestanden aan bij de Opdrachtgever.

2. De basis voor het exportprotocol, met daarin de per databestand aan te leveren variabelen, staat beschreven in bijlage L. De databestanden bevatten respectievelijk informatie over:
 1. Chauffeurs
 2. Voertuigen
 3. Klanten
 4. Ritten
 5. Meldingen
 6. Klachten

Aanlevering van de databestanden geschiedt in *.csv of *.txt-formaat.

3. De berekening van de maandfactuur, inclusief de doorrekening van de financiële gevolgen voor de bonusmalusregeling, is gebaseerd op het databestand ritten, van waaruit de klantritten te herleiden zijn. Opdrachtnemer en Opdrachtgever stemmen in het implementatietraject af hoe ze dit verder inrichten. Als Opdrachtgever dit wenst, stuurt Opdrachtnemer aanvullend een databestand klantritten toe.
4. Naast de databestanden levert Opdrachtnemer maandelijks voor het totaal, per klantgroep en per deelnemende overheid actuele managementrapportages aan bij de Opdrachtgever. In deze maandrapportages is ook de data over telefonische bereikbaarheid opgenomen.
5. Opdrachtnemer levert deze managementrapportages digitaal aan, uiterlijk binnen twee weken na het verstrijken van de maand. In bijlage M overzicht van de inhoud van de managementrapportages. Nadere uitwerking vindt plaats in het implementatietraject.
6. Opdrachtgever en Opdrachtnemer komen de definitieve uitwerking/invulling van het data- en het exportprotocol overeen na gunning in het implementatietraject. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de Overeenkomst wijzigingen aan te brengen in het dataprotocol. Deze aanpassingen/uitbreidingen dienen binnen een maand na opdracht van Opdrachtgever en kosteloos door Opdrachtnemer te zijn geoperationaliseerd.

6.4.5 GPS-toelevering

1. Alle gevraagde GPS-gegevens dienen aantoonbaar vanuit het voertuig gegenereerd te worden.
2. Opdrachtgever kiest ervoor dat alle gevraagde GPS-gegevens moeten worden aangeleverd volgens het Wgs84 decimale graden stelsel waarbij de latitude (6 cijfers achter de punt) en de Longitude (6 cijfers achter de punt) worden weergegeven en dat er geen gebruik mag gemaakt worden van de komma in plaats van de punt. Als Opdrachtnemer gebruikt maakt van een andere GPS-weergave dan waar Opdrachtgever voor kiest dan dient Opdrachtnemer zelf kosteloos zorg te dragen voor een correcte omrekening naar Wgs84 en de juiste aanlevering.
3. De geregistreerde GPS-posities bij in- en of uitstaptijd mogen niet meer dan 250 meter afwijken van wat verwacht mag worden.

6.5 Overschrijving van gegevens, niet-data ritten en fouten

6.5.1 Overschrijven van gegevens

1. Een deel van de statusmeldingen mag niet worden overschreven. Na de eerste aanlevering wordt geen nieuwe informatie geaccepteerd. Dit betreft in ieder geval de statusmeldingen over 'klant ingestapt', 'klant uitgestapt' en 'loosmelding'. Alleen als statusmelding 'loosmelding ongedaan maken' gebruikt is na een loosmelding, dan mogen bij die rit de gegevens alsnog aangeleverd worden.

6.5.2 Niet-data ritten

1. Ritten die niet aan de onder 6.4.1 genoemde eisen over data-ritten voldoen, zijn niet-dataritten.
2. Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat ontbrekende data alsnog bij Opdrachtgever wordt aangeleverd binnen twee werkdagen, op een door Opdrachtgever aan te geven wijze.

6.5.3 Afhandeling van fouten in de automatische communicatie

1. De toelevering dient te voorzien in een foutafhandeling waarbij de niet ontvangen gegevens opnieuw worden gestuurd. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om tijdens de implementatieperiode en gedurende de Overeenkomst statusmeldingen te herzien, aan te vullen of te schrappen.
2. Als de datatoelevering niet onmiddellijk slaagt, dan dient er iedere 24 uur automatisch een nieuwe poging te worden gedaan totdat de datatoelevering succesvol is gerealiseerd. Als Opdrachtnemer in de instellingen een maximum termijn wil opgeven voor het blijven doen van deze pogingen, dan vindt hierover eerst overleg plaats met Opdrachtgever.

6.5.4 Uitval van datacommunicatie

1. Opdrachtnemer dient zelf voor functionerende data-apparatuur zorg te dragen.
2. Opdrachtgever realiseert zich dat er incidenteel sprake kan zijn van niet functionerende data-apparatuur of problemen in de verzending. Opdrachtnemer levert bij uitval van de data, binnen twee werkdagen na de dag van de storing, een storingsrapport aan bij Opdrachtgever, met onderbouwing van de leverancier die de uitval veroorzaakt heeft.
3. Van uitval van data is sprake wanneer Opdrachtgever (tijdelijk) geen data meer ontvangt vanuit de voertuigen van onderaannemers (gaat dus om meerdere voertuigen die gelijktijdig uit de data vallen, bijvoorbeeld vanwege een systeemstoring). Een incidentele uitval van de communicatie van een enkel voertuig wordt niet als 'uitval' gezien in deze.
4. Als sprake is van een overmachtssituatie, waarbij buiten de schuld van Opdrachtnemer om geen data-uitwisseling kan plaatsvinden, dan treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierover met elkaar in overleg. Opdrachtnemer analyseert de problematiek en rapporteert hierover zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee werkdagen aan Opdrachtgever. Opdrachtgever accepteert maximaal 3 maal per jaar een uitval van data. Als de data-uitval vaker voorkomt kan Opdrachtgever eisen dat Opdrachtnemer een verbeterplan opstelt en uitvoert.

6.6 Testen systemen

6.6.1 Acceptatietest

1. Uiterlijk 15 november 2023 vindt er een acceptatietest plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waarvoor de systemen, datatoelevering en mobiele app volledig operationeel dienen te zijn. Tevens dient de koppeling met de externe dataportal werkend te zijn.
2. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat geconstateerde onvolkomenheden uiterlijk 1 december 2023 opgelost zijn.
3. Opdrachtnemer levert uiterlijk twee weken voor aanvang van de start van het vervoer een actuele lijst van voertuiggegevens die ingezet (kunnen) worden voor het uitvoeren van het vervoer. Deze lijst bevat de gegevens zoals opgenomen in overzicht databestanden voertuigen (bijlage L).

6.6.2 EDP-audit

1. De Opdrachtnemer dient in ieder geval voor medio 2024 de opzet, het bestaan en de werking van de voor deze opdracht relevante systemen (technologie en procedures) te laten beoordelen door een EDP-auditor.
2. Opdrachtnemer levert jaarlijks voor eind februari aan Opdrachtgever een ISAE3402 SOC2 rapportage aan die betrekking heeft op de periode januari tot en met december van het voorgaande jaar.
3. Zo nodig treft hij maatregelen teneinde door de EDP-auditor geconstateerde tekortkomingen te verhelpen.
4. De Opdrachtgever kan bepalen dat ingrijpende veranderingen tijdens de contractperiode van de Overeenkomst pas worden doorgevoerd na een EDP-audit.
5. De kosten van een EDP-audit zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

6.7 Privacy en eigendom

Met betrekking tot data en privacy gelden de volgende eisen:

1. Door het aangaan van deze opdracht verplicht Opdrachtnemer zich tot het discreet behandelen van (a) geleverde gegevens, (b) gegevens die naar een persoon terug te voeren zijn en (c) bijbehorende informatie met inachtneming van de privacywetgeving. Deze gegevens dienen vertrouwelijk te worden behandeld en mogen niet zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever of eigenaren van de data door Opdrachtnemer aan derden worden verstrekt. Informatie wordt aan eigen medewerkers slechts bekend gemaakt voor zover dat nodig is voor het verrichten van de werkzaamheden voortvloeiend vanuit deze Overeenkomst.
2. Opdrachtnemer is verplicht persoonsgegevens en bijbehorende informatie na afloop van de opdracht te wissen, of te vernietigen.
3. Opdrachtnemer voldoet aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("**AVG**") en de Uitvoeringswet AVG.
4. Opdrachtnemer verbindt zich ten opzichte van Opdrachtgever de aangeleverde persoonsgegevens overeenkomstig de AVG te verwerken en de verplichtingen die op grond van deze wetgeving op de verantwoordelijke rusten na te komen.

5. Tussen de bij deze Overeenkomst betrokken partijen (Opdrachtgever, Opdrachtnemer, onderaannemers, leverancier externe portal) wordt een verwerkersovereenkomst afgesloten.
6. Opdrachtnemer zal de te verwerken persoonsgegevens voor geen ander doel gebruiken dan voor de voorgenomen verwerking voor RWB. Dit geldt ook voor de persoonsgegevens die verwerkt worden bij het factureren via de gratis automatische incasso. Deze persoonsgegevens mogen alleen verwerkt worden voor bovengenoemde facturatie.
7. Opdrachtnemer is bereid bijstand te verlenen bij het informeren van betrokkenen (op grond van artikelen 12 tot en met 14 van de AVG).
8. Opdrachtnemer is bereid bijstand te verlenen bij het invullen van het register van verwerkingsactiviteiten van RWB (op grond van artikel 30 AVG).
9. Opdrachtnemer dient passende technische en organisatorische maatregelen te nemen in overeenstemming met artikel 32 AVG.
10. Opdrachtnemer is bereid alle redelijke assistentie die benodigd is te verlenen wanneer zich een datalek voordoet (op grond van artikel 33 en 34 AVG).
11. Opdrachtnemer is bereid alle redelijke assistentie die benodigd is te verlenen waar het gaat om een verzoek van een betrokkene (op grond van hoofdstuk III AVG).
12. Opdrachtnemer draagt zorg dat er geen persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte worden verwerkt.
13. Opdrachtnemer verleent alle assistentie die benodigd is om een DPIA uit te voeren.
14. Opdrachtnemer levert aan RWB een (near) real-time logfeed van alle verwerkingen (Create, Read, Update, Delete en/of Execute), die direct of indirect plaatsvinden op de informatiesystemen van RWB, of als noodzakelijk worden gezien door RWB om te loggen volgens de laatste publicatie van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
15. Opdrachtnemer dient de werking van de beheersmaatregelen aan te tonen met een ISO 27001 en een ISO 27002 certificaat, of op andere wijze waarmee Opdrachtnemer in staat is aan te tonen dat door hem maatregelen worden genomen. Het gaat hierbij om maatregelen op het gebied van procesmatige informatiebeveiliging en het periodiek vaststellen, uitvoeren, controleren, beoordelen, bijhouden en verbeteren van een gedocumenteerd managementsysteem. Deze aan te leveren documentatie geeft inzicht in de werking van de aangeboden applicatie.
16. Opdrachtnemer past informatiebeveiliging toe volgens de algemeen erkende normen uit de BIO.
17. Opdrachtnemer heeft een regeling waaruit blijkt dat voor herstel- en noodsituaties om de beschikbaarheid van de informatie of de informatieverwerking maximaal 24 uur is.
18. Opdrachtnemer heeft een aantoonbaar proces voor het instrueren van het personeel van de eigen organisatie met betrekking tot de toepasselijke beleidsregels, processen en procedures.
19. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een onderzoek (audit) uit te (laten) voeren of om processen en beheersmaatregelen in verband met de Overeenkomst te auditen.
20. Opdrachtnemer heeft een procedure voor het oplossen van defecten, conflicten en geschillen ingericht.
21. Opdrachtnemer is houder van een ISO 27001 en ISO 27002 certificaat en garandeert de door haar geformuleerde toereikende set van maatregelen gerealiseerd te hebben. Op eerste verzoek zal Opdrachtnemer het certificaat, de bijbehorende Verklaring van Toepasselijkheid en het informatiebeveiligingsbeleid, kosteloos aan RWB ter inzage geven. Als Verwerker niet beschikt over een ISO 27001 en ISO 27002 certificaat dan zal hij voor 1 januari 2024 aantoonbaar starten met het certificeringstraject hiervoor met een maximale doorlooptijd van 12 maanden.

22. Opdrachtnemer kan binnen vier weken na aanvang van de werkzaamheden een afschrift van de risicoanalyses, welke zijn uitgevoerd volgens de BIO, op alle informatieverwerkingen zoals omschreven in de “Verwerkersovereenkomst”, overleggen aan Opdrachtgever. Als het restrisico geaccepteerd wordt, dient het restrisico niet van een dusdanig acceptabel laag niveau te zijn. In andere gevallen dienen er passende maatregelen getroffen te worden.
23. Opdrachtnemer krijgt geen toegang tot de productie omgeving van de externe dataportal. Als toegang tot de bijvoorbeeld de logging van de productie omgeving nodig is voor probleemanalyse kan Opdrachtnemer meekijken (via een gedeeld scherm over een veilige verbinding) met de technisch beheerder of functioneel beheerder van Opdrachtgever. Het is niet toegestaan aan Opdrachtnemer om screenshots of opnamen te maken. Opdrachtgever kan desgewenst relevante informatie toesturen waarbij naar personen herleidbare gegevens zijn verwijderd.
24. Opdrachtnemer levert Use Case beschrijvingen voor de reguliere (normale) gedragingen van de gebruikers in de applicatie aan RWB.
25. Opdrachtnemer dient aantoonbaar te maken middels een procesbeschrijving dat de bewaartermijn van persoonsgegevens in lijn met de AVG wordt nageleefd. Een overzicht van bewaartermijnen wordt door Opdrachtgever verstrekt als onderdeel van de verwerkersovereenkomst.

6.8 Overdracht van opgeslagen data

1. Op elk verzoek van Opdrachtgever, maar in ieder geval na afloop of bij een tussentijdse opzegging van de overeenkomst, draagt Opdrachtnemer alle door Opdrachtgever gevraagde relevante gegevens kosteloos en in een voor Opdrachtgever vastgesteld toegankelijk en leesbaar format over aan Opdrachtgever, of een door Opdrachtgever aangewezen derde partij.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst zal Opdrachtnemer, zonder gerechtelijke tussenkomst en/of ingebrekestelling en op haar kosten, alle actuele en historische gegevensbestanden noodzakelijk voor de uitvoering van het vervoersysteem binnen de door Opdrachtgever daarvoor gestelde termijn in alle als dan door Opdrachtnemer gebruikte formats terug geven aan Opdrachtgever en kopieën of delen ervan die in eigen programma's bij Opdrachtnemer zijn opgenomen uitwissen of vernietigen.

7. Monitoring en controles

7.1 Algemeen

1. Opdrachtgever is bevoegd om -vooraf tijdens het implementatietraject en/of periodiek gedurende de looptijd van de Overeenkomst- controles uit te voeren bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient hiertoe de gegevens aan te leveren op de door Opdrachtgever voorgeschreven wijze. Opdrachtgever is bevoegd de verstrekte gegevens te controleren middels een audit op locatie of gesprekken met medewerkers van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal hieraan haar medewerking verlenen en inzicht in haar administratie verstrekken. De gegevens dienen binnen 5 werkdagen nadat deze zijn opgevraagd, te worden verstrekt.
2. Opdrachtgever behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om, ten aanzien van wat door Opdrachtnemer in de aanbieding is aangegeven, nadere vragen te stellen, respectievelijk onderbouwingen te vragen en controles te verrichten.
3. Opdrachtgever behoudt zich verder het recht voor eventueel een derde, met specifieke expertise, in te zetten om voertuigcontroles uit te voeren.

7.2 Doorlopende klanttevredenheidsmeting

1. Opdrachtgever neemt een extern bureau in de arm voor een doorlopende klanttevredenheidsmeting. Dit bureau belt klanten op wekelijkse basis na om de klanttevredenheid van klanten te meten. Naast de meting van de klanttevredenheid biedt de uitvraag een extra borging op de uitvoering van verreden ritten en de registratie van ingediende klachten.
2. Het externe bureau selecteert gebruikers uit de rittenbak vanuit de externe dataportal van Opdrachtgever, en registreert de uitkomsten ook in de externe dataportal.
3. Klanten die aangeven geen medewerking te willen verlenen aan deze uitvraag, worden niet benaderd. Registratie hiervan gebeurt in het klantregistratiesysteem.
4. Opdrachtnemer en de (nog te contracteren) externe leverancier hebben geen directe relatie. De bevindingen vanuit de tevredenheidsmeting worden besproken in het regulier overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

7.3 Aanvullende controles

1. Opdrachtgever gaat -of laat- periodiek controleren of de voertuigen en chauffeurs voldoen aan de gemaakte afspraken en wettelijke regels. Opdrachtnemer, dus ook chauffeurs, zijn verplicht mee te werken aan deze controles.

7.4 KPI | Kritische prestatie indicatoren

Opdrachtgever hecht aan een goede uitvoeringskwaliteit. Op deze Overeenkomst is een Service Level Agreement van kracht. Deze SLA dient twee doelen:

- bewaken ondergrens dienstverlening op KPI's (malusregeling)
- stimuleren kwaliteit dienstverlening (bonusregeling)

In de berekening van de KPI's en PI's worden alleen ritten met 100% data meegenomen.

7.4.1 Kritische prestatie indicatoren gekoppeld aan (bonus)malusregeling

1. De volgende prestatie indicatoren zijn gekoppeld aan een (bonus)malusregeling:

	Onderdeel	KPI	Bonusmalus	Maximum
1a	Wachttijd callcenter	Gemiddelde wachttijd callcenter max. 30 sec.	Malus	€ 5.000 / mnd.
1b	Wachttijd klantenservice	Gemiddelde wachttijd klantenservice max. 300 sec.	Malus	€ 2.500 / mnd.
2	Stiptheid Vertrektijd	- Tenminste 87% ritten binnen ophaalvenster - Langere wachttijd dan 30 min.	Malus Ritniveau	€ 5.000 / mnd.
3	Stiptheid aankomsttijd	Op tijd op bestemming of 10/20 min eerder	Malus Ritniveau	Geen maximum
4	Naleving omrijdtijd	97,0% van alle ritten binnen omrijdtijd 30 minuten	Malus	€ 5.000 / mnd.
5	Klanttevredenheids-onderzoek	Norm klanttevredenheidscijfer is 7,8 (→ zie paragraaf 7.2)	Bonusmalus	€ 20.000 / mnd. € 100.000 / jr.
6	Zero emissie	Norm is gekozen scenario door Opdrachtnemer bij gunningscriterium K1	Malus	€ 100.000 / jr.
7	Algemeen boetebeding	Naleving Programma van Eisen	Malus	€ 500 per onderdeel / per dag

2. De nadere uitwerking van de prestatie indicatoren is uitgewerkt in bijlage N.
3. Ten aanzien van de effectuering van bonussen en malussen gelden de volgende afspraken:
 - Genoemde boetes worden afzonderlijk in rekening gebracht bij Opdrachtnemer.
 - Opdrachtnemer hoeft hiervoor niet eerste in gebreke te worden gesteld.

7.4.2 Overige prestatie indicatoren

1. De volgende prestatie indicatoren zijn ook van toepassing op deze Overeenkomst, maar zijn niet gekoppeld aan een (bonus)malusregeling:

	Onderdeel	KPI
8a	% meldingen en klachten totaal	Maximaal 2,2% meldingen en klachten per kwartaal
8b	% meldingen en klachten per deelnemende overheid	Maximaal 3,5% meldingen en klachten per deelnemende overheid per kwartaal
9	% uitvoering terugbelservice	Uitvoering terugbelservice dient in 80% van de ritten te zijn uitgevoerd

2. De nadere uitwerking van de prestatie indicatoren is uitgewerkt in bijlage N.
3. Bijlage O bevat een uitwerking van de toewijzing van meldingen en klachten voor onderdeel 8a en 8b. Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken de lijst in het implementatietraject definitief. Opdrachtgever stelt de lijst met meldingen en klachten vast.
4. Als Opdrachtnemer niet voldoet aan deze prestatie indicatoren, kan Opdrachtgever verzoeken om een verbeterplan op te stellen. Opdrachtnemer dient dan een verbeterplan aan te leveren en daarin aan te geven hoe de dienstverlening weer binnen de gestelde KPI's gebracht kan worden.
5. Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen in overleg besluiten om gedurende de contractperiode van de Overeenkomst aanvullende KPI's af te spreken.