



Inhoudsopgave

1	INLEIDING EN LEESWIJZER.....	3
1.1	INCLUSIEVE MOBILITEIT.....	3
1.2	HET TRANSFORMATIEMODEL	3
1.3	HERZIENING EN VOORWAARDEN	3
1.4	LEESWIJZER	4
2	ALGEMENE EISEN	5
2.1	INLEIDEND	5
2.2	CONTINUÏTEIT VAN DE UITVOERING EN INZET ONDERAANNEMERS IN DE UITVOERING	5
2.2.1	<i>Garantie</i>	5
2.2.2	<i>COVID-19</i>	5
2.2.3	<i>Onderaannemers</i>	5
2.3	CONTRACTMANAGEMENT	6
2.3.1	<i>Algemeen</i>	6
2.3.2	<i>Samenwerken, communicatie en periodiek overleg</i>	6
2.3.3	<i>Kritische prestatie indicatoren</i>	6
2.4	OPERATIONELE KWALITEIT	7
2.5	CAO.....	7
2.6	TX-KEUR	7
2.7	VOERTUIGEN	7
2.7.1	<i>Soort voertuigen</i>	7
2.7.2	<i>Duurzaamheid</i>	7
2.7.3	<i>Uitrusting</i>	8
2.7.4	<i>Leeftijd</i>	8
2.7.5	<i>Kwaliteit en veiligheid</i>	8
2.7.6	<i>Vervoer rolstoelen en rolstoelinzittenden</i>	9
2.7.7	<i>Weersinvloeden</i>	9
2.8	RIJDEND PERSONEEL	9
2.8.1	<i>Functie-eisen</i>	9
2.8.2	<i>Eisen dienstverlening</i>	10
2.8.3	<i>Regels tijdens het vervoer</i>	10
3	EISEN VOOR HET COLLECTIEF VERVOER	12
3.1	INLEIDEND	12
3.1.1	<i>Context</i>	12
3.2	AANMELDEN REIZIGER	12
3.3	RESERVEREN VAN EEN RIT	12
3.3.1	<i>Ritreserveringen</i>	12
3.3.2	<i>Reistijden</i>	12
3.3.3	<i>Marge van 15 minuten</i>	12
3.3.4	<i>Vooraanmeldtijd</i>	12
3.3.5	<i>Reisgebied</i>	13
3.3.6	<i>Reizen als groep</i>	13
3.3.7	<i>Informatie</i>	13
3.4	REIZEN (REIZIGERSPERSPECTIEF)	13



3.4.1	<i>Informatie over de gereserveerde rit</i>	13
3.4.2	<i>Eigen ritbijdrage, wie betaalt wat</i>	13
3.4.3	<i>Eigen ritbijdrage, ontvangst namens Gemeente</i>	14
3.4.4	<i>Hulpmiddelen en dieren</i>	14
3.4.5	<i>Begeleiding</i>	14
3.4.6	<i>Keuze Opdrachtnemer</i>	15
3.4.7	<i>Vergoeding</i>	15
3.4.8	<i>Track and trace</i>	15
3.5	AFTERSALES	16
3.5.1	<i>Meldingen</i>	16
3.5.2	<i>Klachten</i>	16
3.6	OVERSTAPPEN	16
3.7	ADRES ONBEREIKBAAR	17
3.8	COMBINATIES	17
4	EISEN TEN BEHOEVE VAN DE SAMENWERKING MET DE MOBILITEITSREGISSEUR	17
4.1	VERGOEDING AAN DE MOBILITEITSREGISSEUR	17
4.2	FINANCIËLE AFHANDELING	17
4.3	DATA EN DATAVEILIGHEID	17
4.3.1	<i>Datauitwisseling</i>	18
4.4	DASHBOARDS	18
4.5	BEREIKBAARHEID OPDRACHTNEMER VOOR MOBILITEITSREGISSEUR	18
4.6	UITBLIJVEN OVEREENKOMST MET DE MOBILITEITSREGISSEUR	18
4.6.1	<i>Taken voor de Opdrachtnemer</i>	18
4.6.2	<i>Het aannemen van de eigen ritopdrachten</i>	19
4.6.3	<i>Het innen van de eigen bijdrage</i>	19
4.6.4	<i>Het verstrekken van uitvoeringsdata aan de Gemeente</i>	19
4.6.5	<i>Vergoeding</i>	20

1 Inleiding en leeswijzer

1.1 Inclusieve mobiliteit

Dit document is een bijlage horende bij de Offerteaanvraag Open House Vervoer en maakt onderdeel uit van deze offerteaanvraag en daarmee de Overeenkomst.

In dit document zijn de verschillende programma's van eisen opgenomen waaraan de Opdrachtnemer vanaf 1 oktober 2024 uitvoering moet geven. Zie leeswijzer in paragraaf 1.4.

Het doel is dat de gemeente Almere de stap maakt van vervoer dat vraag- en aanbod gestuurd is naar inclusieve mobiliteit die servicegericht is.

1.2 Het transformatiemodel

We starten de opdracht met het Collectief Vervoer als eerste vorm van mobiliteit waarvoor Geïndiceerde reizigers ritten kunnen reserveren. De Gemeente ambieert ook het aanbod van vervoer uit te breiden met andere vormen van vervoer waarvoor de Gemeente en andere overheden verantwoordelijk zijn. Of dit ook gaat gebeuren zal (mede) afhankelijk zijn van de financiële haalbaarheid en of de uiteindelijke diensten aansluiten op de beleidsmatige doelstellingen voor die specifieke vormen van vervoer. Hiervoor zijn dus geen garanties.

Andere vormen van doelgroepenvervoer (vervoer van de klant naar de dagbesteding/groepsbegeleiding die wordt verleend onder de Jeugdwet en de Wmo, leerlingenvervoer et cetera) waarvoor de Gemeente (mede)verantwoordelijk is maken bij de start van de Overeenkomst nog geen onderdeel uit van de Overeenkomst. De Gemeente kan besluiten om andere vormen van doelgroepenvervoer, waaronder ten minste de voorgenoemde vormen, op ieder moment toe te voegen aan de Overeenkomst. De beslissing van de Gemeente om andere vormen van doelgroepenvervoer onder te brengen in de Overeenkomst is afhankelijk van bestuurlijke goedkeuring. Dit betekent de Gemeente om deze reden ook kan besluiten het vervoer via een aanbesteding op de markt te zetten (zelfstandig of als onderdeel van een andere dienst).

De transformatie van vervoer naar inclusieve mobiliteit is een proces met een aantal onbekenden. We weten hoe de transformatie begint. We weten hoe we op 1 oktober 2024 willen starten en we weten welk doel we met de transformatie willen halen.

We weten niet exact hoe we dat doel gaan halen en wanneer we welke stappen gaan zetten. De programma's van eisen die in dit document worden besproken vormen de basis. Hiermee starten we op 1 oktober 2024.

Opdrachtnemers hebben de verplichting om actief (samen met de Gemeente, de Mobiliteitsregisseur en andere Mobiliteitsaanbieders) te zorgen dat de doelstellingen van de transformatie gehaald gaan worden. Constante dialoog en delen van kennis (bijvoorbeeld over innovaties, wet- en regelgeving) tussen stakeholders is belangrijk om te zorgen dat er draagvlak voor de transformatie komt, is en blijft bestaan.

Tegelijkertijd willen we geen big-bang en willen we geen analyseverlamming (een situatie waarin zaken ten behoeve van besluitvorming te uitvoerig en in te veel detail geanalyseerd, doordacht en heroverwogen worden, op zoek naar een perfecte oplossing).

1.3 Herziening en voorwaarden

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen er wijzigingen worden doorgevoerd in de functionele en operationele eisen die zijn beschreven in de programma's van eisen. Bijvoorbeeld wanneer wijzigingen die noodzakelijk blijken te zijn op grond van ervaringen in de uitvoering, signalen van Opdrachtnemers, De Mobiliteitsregisseur of Geïndiceerde Reizigers. Ook kunnen er programma's van eisen worden toegevoegd voor nieuwe vormen van vervoer die Opdrachtnemers moet uitvoeren en de afspraken en tarieven die daarbij horen.



Dit zijn ook de momenten van toelaten en uittreden in de Overeenkomst (zie paragraaf 1.5 van de offerteaanvraag)

Alle aanpassingen worden voor ze worden uitgevoerd vastgelegd in een door Opdrachtnemer en de Gemeente rechtsgeldig ondertekend addendum op de Overeenkomst.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk twee staan de **algemene eisen** beschreven die wij stellen aan de uitvoering door de Opdrachtnemers. Dit zijn bijvoorbeeld de eisen aan de voertuigen en de chauffeurs.

In hoofdstuk drie staan de **eisen beschreven die specifiek zijn voor de uitvoering van het collectief vervoer**.

Managementinformatie over het Collectief Vervoer (aantal ritten en aantal geïndiceerde) staan in bijlage 9 van de offerteaanvraag. Dit is indicatief. Aan deze bijlagen mogen door aanmelders/Opdrachtnemers geen rechten worden ontleend.

In hoofdstuk vier staan afsluitend de **eisen die te maken hebben met de samenwerking met de Mobiliteitsregisseur**. Bijvoorbeeld eisen over hoe data uitgewisseld moet worden.



2 Algemene eisen

2.1 Inleidend

In dit programma van eisen worden de algemene eisen genoemd die gelden voor de Opdrachtnemers voor de uitvoering van de Overeenkomst.

2.2 Continuïteit van de uitvoering en inzet onderaannemers in de uitvoering

2.2.1 Garantie

De Opdrachtnemer verplicht zich gedurende looptijd van de Overeenkomst de vastgestelde periode het vervoer te verzorgen, zonder zich te kunnen beroepen op eventuele belemmeringen zoals bijvoorbeeld tekort aan chauffeurs, ziekte van chauffeurs, mankementen aan het materieel, een tekort aan materieel, de toenemende congestie in het verkeer en/of stremmingen en omleidingen die gelden voor alle weggebruikers.

2.2.2 COVID-19

COVID-19 heeft een groot effect gehad op het doelgroepenvervoer.

In 2020 en 2021 heeft het doelgroepenvervoer te maken gehad met enorme volumedalingen ten gevolge van het coronavirus en de daaruit voortvloeiende maatregelen. We hopen hier in de toekomst gevrijwaard van te zijn. Het laat zich lastig voorspellen hoe het vervoer zich zal herstellen en wat het effect is op de lange termijn. Of de pandemie met de bijbehorende lock-downs en regels een incident is geweest of iets is wat kan terugkomen en in welke vorm en met welke consequenties is onduidelijk. De Gemeente erkent dit risico en zal zich in voorkomende gevallen laten informeren en adviseren door de Rijksoverheid en VNG.

2.2.3 Onderaannemers

Als de Opdrachtnemer gedurende de duur van de Overeenkomst een andere onderaannemer wil inzetten, dan de Gemeente bekend was bij toelating, dan dient de Opdrachtnemer daartoe eerst schriftelijk goedkeuring te vragen aan de Gemeente. In de aanvraag dient de Opdrachtnemer aan te tonen dat de onderaannemer beschikt over TX-Keur en voldoet aan alle eisen die de Gemeente stelt aan naleving CAO, adequaat verzekerd is en blijft (zie paragraaf 4.3.1.1 van de offerteaanvraag), over de vereiste ervaring beschikt en zich zal houden aan de uitvoeringseisen van deze opdracht.

De Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van de Overeenkomst. Onderaannemers zijn geen aanspreekpunt voor direct en indirect betrokkenen (zoals de Gemeente, Geïndiceerde reizigers, Mobiliteitsregisseur) wanneer het gaat over een juiste uitvoering van de opdracht. Onderaannemers hebben alleen contact met betrokkenen wanneer dat noodzakelijk is in de dagelijkse uitvoering van ritten (zoals de chauffeur bij het ophalen van Geïndiceerde reiziger).

De Opdrachtnemer sluit met iedere in te zetten onderaannemer een overeenkomst af waarin de op de uitvoering van desbetreffend gedeelte van de opdracht gestelde minimale (uitvoerings)eisen zijn vastgelegd. De opdrachtnemer spreekt met de onderaannemers een reële en redelijke vergoeding af die passend is voor de uit te voeren dienstverlening. De Opdrachtnemer dient op verzoek van de opdrachtgever volledig inzage te geven in de gesloten overeenkomst.



2.3 Contractmanagement

2.3.1 Algemeen

De Gemeente is verantwoordelijk voor het contractmanagement van de Opdrachtnemers. De Mobiliteitsregisseur en de Opdrachtnemers zullen de Gemeente hierin ondersteunen door het verstrekken van data en het gevraagd en ongevraagd geven van informatie over de uitvoering. In de Overeenkomst is opgenomen hoe de Gemeente handelt wanneer de Opdrachtnemer niet op een juiste wijze uitvoering geeft aan het Vervoer.

2.3.2 Samenwerken, communicatie en periodiek overleg

De Opdrachtnemers en de Gemeente hebben intensief contact. Dit betekent dat er dagelijks incidenteel contact kan zijn. Daarnaast is er ook ieder kwartaal een uitgebreidere evaluatie. Tijdens implementaties zullen er wanneer nodig wekelijks overleggen zijn over de samenwerking en de voortgang.

De Opdrachtnemers en de Gemeente zullen ervoor zorgen dat dit contact actief, adequaat en professioneel is. Het aanspreekpunt bij de Gemeente is Contract- en leveranciers management (CLM) en Zorg en Welzijn.

CLM monitort en stuurt met name op nakoming van prestaties (KPI) en verbetermaatregelen. Vanuit Zorg en Welzijn wordt beleidsmatig toezicht gehouden op nakoming van de doelstellingen en de uitvoeringseisen en waar nodig worden herzieningen besproken en/of doorgevoerd. Uiteraard hebben ook de medewerkers van CLM en Zorg en Welzijn nauw contact met elkaar.

Beiden hebben een vaste contactpersoon voor de Opdrachtnemer en die hebben weer een vaste contactpersoon bij de Opdrachtnemer. De vaste contactpersonen kunnen elkaar bereiken via directe (geen algemene) mobiele telefoon en e-mail.

Periodiek overleg zal plaatsvinden op operationeel, tactisch en strategisch niveau. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat de relevante medewerkers aanschuiven bij elk overleg. De Opdrachtnemer maakt van het overleg een verslag en evt. actiepuntenlijst, tenzij de Gemeente dit wenst te doen of een andere deelnemer in het overleg (zoals de Mobiliteitsregisseur vanuit zijn rol verslag maakt). Het verslag wordt het volgende overleg vastgesteld of wanneer dit naar het oordeel van de Gemeente te laat is middels een email bericht.

Het is belangrijk dat de Geïndiceerde reiziger betrokken blijft bij het vervoer. De Opdrachtnemer kan dan ook regelmatig worden uitgenodigd om de uitvoering van het Vervoer en de ontwikkeling daarin toe te lichten in verschillende overleggen en gebruik te maken van de daar aanwezige kennis en ervaring.

Bij het communiceren met Reizigers voor operationele informatie of commerciële informatie houdt de Opdrachtnemer zich aan de AVG. Geïndiceerde reizigers worden alleen benaderd voor operationele communicatie. Niet uitvoeringsgerichte communicatie (promotioneel, educatief) met of (indirect) gericht op de Geïndiceerde reiziger is niet toegestaan.

2.3.3 Kritische prestatie indicatoren

Om te bepalen of de Opdrachtnemer voldoet aan de doelen, eisen en uitgangspunten van de overeenkomst zijn uitvoeringseisen en kritische prestatie indicatoren (KPI) gedefinieerd. Deze uitvoeringseisen en KPI's zijn bepalend wanneer de Gemeente de overweging maakt om op de in de Overeenkomst genoemde momenten de Overeenkomst te verlengen.

Indien de Opdrachtnemer niet voldoet of naar gemotiveerd oordeel van de Gemeente onvoldoende voldoet aan de uitvoeringseisen en/of de KPI's kan overeenkomstig de Overeenkomst de Overeenkomst worden beëindigd of niet worden verlengd. De KPI's zijn zichtbaar in de programma's van eisen met de toevoeging **[KPI]**.

2.4 Operationele kwaliteit

Het aantal gegronde klachten van Geïndiceerde reizigers over de uitvoering door de Opdrachtnemer is structureel lager (kwartaal gemiddelde) dan 1 per duizend gereserveerde (dus inclusief annuleringen en no-shows) ritten en incidenteel (een maand) lager dan 2 per duizend gemaakte gereserveerde ritten. **[KPI]**

De klanttevredenheid van de Geïndiceerde reiziger over een Opdrachtnemer en de uitvoering het vervoer door die Opdrachtnemer is hoger dan 7,5. Dit wordt uitgevoerd door de Gemeente via een klanttevredenheidsonderzoek. **[KPI]**

2.5 CAO

De Gemeente vindt het van zeer groot belang dat Opdrachtnemers niet concurreren op arbeidsvoorwaarden. De Gemeente wenst dan ook geen Overeenkomst aan te gaan met Opdrachtnemers die zich niet houden aan de van toepassing zijnde cao's.

De Opdrachtnemer dient hiervoor tijdens de uitvoering van de opdracht altijd te zorgen dat deze aan de Gemeente op diens aanvraag, een bewijs overlegt dat Opdrachtnemer (en eventueel zijn onderaannemers) beschikt over een geldig Bedrijfsoordeel Voldoende van het Sociaal Fonds Mobiliteit. Zodra dit bedrijfsoordeel Voldoende van het Sociaal Fonds Mobiliteit is vervallen van Opdrachtnemer of eventueel zijn onderaannemers dient Opdrachtnemer per ommekeer de Gemeente daarover schriftelijk te informeren.

2.6 TX-Keur

De Opdrachtnemer en alle onderaannemers die bij de uitvoering van deze opdracht betrokken zijn dienen bij de start van het vervoer en gedurende de looptijd van de overeenkomst te beschikken over TX-Keur.

2.7 Voertuigen

2.7.1 Soort voertuigen

Alle in te zetten voertuigen dienen goedgekeurd te zijn door de Rijksdienst voor het Wegverkeer en moeten voldoen aan alle daartoe relevante wettelijke eisen en bepalingen voor personenvervoer tegen betaling. In deze paragraaf worden nog verdere aanvullende eisen gesteld aan het materiaal en de beschikbaarheid daarvan.

Omdat het vervoer, in voorkomende gevallen, ook geschikt moet zijn voor rolstoel- en scootmobielgebruikers moet de opdrachtnemer ook beschikken over voldoende voertuigen die geschikt zijn voor het vervoer van (elektrische) rolstoelen met inzittende, scootmobielen zonder inzittende, handbagage en/of rollators. Er is geen beperking in het aantal voertuigen. Aan de huidige en elke toekomstige vraag moet door Opdrachtnemer voldaan worden zonder zich te beroepen op een tekort aan voertuigen.

De Opdrachtnemer is vrij in de keuze van het in te zetten type vervoermiddel zolang dat vervoermiddel voldoet aan het bepaalde in dit programma van eisen en het voertuig voldoet aan de specifieke (medische) vervoersbehoeften van de Geïndiceerde reiziger. De Gemeente behoudt zich het recht voor om voor de start van de Overeenkomst en tijdens de uitvoering de in te zetten voertuigen te onderwerpen aan een inspectie op de in dit programma van eisen genoemde eisen. Deze inspectie wordt uitgevoerd door Gemeente of door Gemeente in te huren derden.

2.7.2 Duurzaamheid

Minimaal veertig(40) procent van de voertuigkilometers (beladen en onbeladen) moet worden gereden met voertuigen die emissievrij zijn. Dit zijn elektrische voertuigen of waterstofvoertuigen. Voertuigen waarin rolstoel gebonden Geïndiceerde reiziger of scootmobielen vervoerd worden niet meegeteld bij de 40%. Alle niet emissievrije voertuigen moeten minimaal aan de Euro 6 norm voldoen. **[KPI]**.

Vanaf 1/8/2026 moet minimaal 75% van de voertuigkilometers (beladen en onbeladen) worden gereden met voertuigen die emissievrij zijn. Dit zijn elektrische voertuigen of waterstofvoertuigen. Voertuigen waarin rolstoel gebonden Geïndiceerde reiziger of scootmobielen vervoerd worden niet meegeteld bij de 75%. Alle niet emissievrije voertuigen moeten minimaal aan de Euro 6 norm voldoen. **[KPI]**.

Vanaf 1/8/2030 moeten alle ritten worden gereden met voertuigen die emissievrij zijn. Dit zijn elektrische voertuigen of waterstofvoertuigen. Voertuigen waarin rolstoel gebonden Geïndiceerde reiziger of scootmobielen worden vervoerd zijn vrijgesteld van deze eis. Deze moeten minimaal aan de Euro 6 norm voldoen. **[KPI]**.

Beleidsontwikkelingen bij de gemeente, rijksoverheid en/of andere wegbeheerders kunnen tot gevolg hebben dat bepaalde gebieden, adressen en/of straten niet bereikbaar zijn voor voertuigen die niet voldoen aan (emissie-)eisen voor toegang van de voertuigen. Opdrachtnemer moet voldoen aan de voertuigeisen die een overheid stelt om te kunnen voldoen aan onze eisen voor vervoer van deur tot deur. Als dit bijvoorbeeld betekent dat (delen van) Almere alleen toegankelijk is met zero-emissie voertuigen dan moet Opdrachtnemer ritten daar uitvoeren met voertuigen die voldoen aan de juiste duurzaamheidseisen.

2.7.3 Uitrusting

Er mag geen materieel ingezet worden met een capaciteit van meer dan acht passagiers.

Aan de voertuigen waarmee het vervoer wordt gereden stelt de Gemeente de eis dat deze in ieder geval:

- een goede vering en comfortabele stoelen hebben;
- schoon zijn van binnen en van buiten;
- een fatsoenlijk uiterlijk hebben;
- volledig rookvrij zijn;
- voorzien zijn van veiligheidsgordels die aan de wettelijke eisen voldoen en als zodanig tijdens de rit worden gebruikt;
- voorzien zijn van fluorescerende veiligheidshesjes voor alle passagiers.

Aangepaste zitjes en verhogingen moeten door de Geïndiceerde reiziger zelf beschikbaar worden gesteld. De Opdrachtnemer moet, wanneer de gezondheid van een Geïndiceerde reiziger dat noodzakelijk maakt, zonder meerkosten voor de Gemeente, beschikken over voertuigen die geen allergische of andere lichamelijke reacties kunnen oproepen omdat daar eerder (huis)dieren in vervoerd zijn.

2.7.4 Leeftijd

De taxi's, taxibussen en rolstoelbussen (voertuigen voor acht passagiers en minder) waarmee de Geïndiceerde reiziger vervoerd worden, zijn ieder maximaal zeven jaar oud. **[KPI]**.

2.7.5 Kwaliteit en veiligheid

Voertuigen zijn voorzien van een goed werkende verwarming door het hele voertuig.

Voertuigen zijn voorzien van een brandblusser en een EHBO-doos (volgens de geldende normen en voorzien van de juiste inhoud).

Alle in te zetten voertuigen hebben voldoende (aparte) ruimte voor het mee vervoeren van inklapbare rolstoelen, rollators en handbagage, dit in relatie tot het aantal passagiers. Er is voldoende ruimte om de handbagage van de Geïndiceerde reiziger veilig op te bergen. Dit mag niet ten koste gaan van de zitplaatscapaciteit in het voertuig.

De voertuigen dienen te beschikken over goedwerkende communicatiemiddelen, minimaal mobiele telefoon, waarmee op elk gewenst moment (handsfree) contact kan worden opgenomen met de centrale en welke eveneens gebruikt kan worden bij noodsituaties.

Reclameboodschappen in- en op de voertuigen (anders dan de handelsnaam van de Opdrachtnemer) zijn niet toegestaan.

2.7.6 Vervoer rolstoelen en rolstoelinzittenden

Een scootmobiel is een vervoervoorziening op zich. Het is toegestaan (bij ritten langer dan 5 kilometer) een scootmobiel in het voertuig te vervoeren. Het is niet toegestaan betreffende gebruiker tijdens het vervoer of tijdens het transport op de lift/hellingbaan op de scootmobiel te laten zitten.

Het vervoer van (elektrische) rolstoelen en scootmobielen dient te gebeuren volgens de 'Code Veilig Vervoer Rolstoelgebruikers' (Code VVR) zoals gepubliceerd door het 'Platform Code VVR'.

Als de voertuigen voor het rolstoelvervoer worden ingezet ten behoeve van het meenemen van Geïndiceerde reiziger in een (elektrische) rolstoel en/of Geïndiceerde reiziger met een scootmobiel, moeten zij zijn voorzien van een liftvoorziening. Wanneer voor het rolstoelvervoer geen bussen maar "bestelauto's" (bijvoorbeeld VW Caddy (of gelijkwaardig)) worden gebruikt voor vervoer van een rolstoel of scootmobiel dan mogen deze voorzien zijn van een slipvaste hellingbaan.

Alle voertuigen die gebruikt worden voor rolstoelvervoer moeten zijn voorzien van een adequaat werkend (universeel) systeem om de rolstoelen en scootmobielen vast te zetten. Hiermee moet de rolstoel of scootmobiel vastgezet worden.

De Opdrachtnemer verklaart zich door inschrijving bereid gedurende de looptijd van het contract aan te sluiten bij eventueel in de toekomst (personenvervoerbranche breed) tot stand komende voorschriften of normen voor veiligheid en rolstoelvastzetsystemen en deze (in de voertuigen) toe te passen.

De gebruiker in een rolstoel dient vastgezet te worden door de chauffeur of de begeleider van de Opdrachtnemer met een daarvoor bedoeld vastzetsysteem gekoppeld aan het vastzetsysteem van de rolstoel of de carrosserie van het voertuig.

2.7.7 Weersinvloeden

De Opdrachtnemer moet het vervoer te allen tijde veilig uitvoeren. De Opdrachtnemer moet aan de Gemeente aantonen dat alle hiervoor beschikbare hulpmiddelen worden ingezet. Dit kan voor de taxi's, taxibussen en rolstoelbussen waarmee de Geïndiceerde reiziger vervoerd worden ondermeer betekenen, maar niet uitsluitend, dat de voertuigen in de wintermaanden (niet in de zomermaanden) ook voorzien zijn van winterbanden. Dit zodat ook in de wintermaanden het vervoer op een juiste en veilige wijze kan plaatsvinden.

2.8 Rijdend personeel

2.8.1 Functie-eisen

Aan de chauffeurs worden de volgende eisen gesteld:

- erop toezien dat in het voertuig nooit wordt gerookt;
- niet roken in het zicht van de Geïndiceerde reiziger;
- correct zijn gekleed;
- voor de Geïndiceerde reiziger herkenbaar zijn als medewerker van het vervoerbedrijf;
- voldoen aan alle daartoe gestelde wettelijke eisen en bepalingen (als uitgangspunt dienen de regels van de ter zake doende CAO te worden toegepast);
- minimaal beschikken over een certificaat dat het bewijs is voor het goed afleggen van examen voor een cursus voor adequaat en levensreddend kunnen optreden tot er professionele hulpverlening is gearriveerd. Deze certificaten zijn afgegeven door algemeen in de personenvervoerbranche erkende opleidingsinstituten;



- de Nederlandse taal machtig zijn;
- door middel van gerichte training en opleiding kennis hebben van de omgang met de doelgroep (zoals omgang met dementie, gedragsproblemen, visuele beperkingen, auditieve beperkingen et cetera)
- kennis en ervaring hebben met het vastzetten van rolstoelen en zorgen dat deze veilig worden vastgezet (alleen dan wanneer dat voor de route van de chauffeur noodzakelijk is);
- kennis en ervaring hebben met het opklappen en bedienen van de verschillende hulpmiddelen zoals (elektrische) rolstoelen en scootmobielen en kennis hebben van het Rolstoel ABC (deze eisen gelden alleen wanneer dat voor de ritten van de chauffeur noodzakelijk is);
- de zit- en tiltechniek ten behoeve van passagiers met een fysieke beperking beheersen, in zoverre dat dit niet in strijd is met Arbouwetgeving (alleen dan wanneer dat voor de ritten van de chauffeur noodzakelijk is);
- ervoor zorgen dat orde en rust in het voertuig wordt gehandhaafd;
- Geïndiceerde reiziger niet onnodig (lang) alleen laten in het voertuig (noodzaak kan bestaan uit het ophalen van Geïndiceerde reiziger in een combinatie; onnodig is bijvoorbeeld een sociaal gesprek met andere chauffeurs);
- een training hebben gevolgd van 'Het Nieuwe rijden' of een daarmee ten minste gelijkwaardige training en deze met goed gevolg afgerond;
- kennis te hebben van de voor de route noodzakelijke stratenkennis of terug te kunnen vallen op een systeem dat hen die kennis kan verschaffen zodat onnodig omrijden tot een minimum beperkt wordt;
- zorgdragen voor een veilig en comfortabel vervoer van de passagiers, waaronder het gebruik van veiligheidsgordels.

2.8.2 Eisen dienstverlening

Aan de dienstverlening van de chauffeur wordt de volgende eisen gesteld:

- klantvriendelijk werken en een dienstverlenende instelling hebben;
- een zodanige rijstijl heeft dat er rekening wordt gehouden met de beperkingen van de Geïndiceerde reiziger;
- een zodanige rijstijl hebben dat de passagiers zich veilig en comfortabel voelen;
- Geïndiceerde reiziger in voorkomende gevallen helpen bij het in- en uitstappen;
- de chauffeur dragen zorg voor het sluiten van de deuren van het voertuig
- de chauffeur draagt zorg voor een veilige overdracht van de Geïndiceerde reiziger op het bestemmingsadres (tenzij dat dit een openbaar terrein is) of op het huisadres.

2.8.3 Regels tijdens het vervoer

De chauffeur beperkt zich tot de dienstverlening die in het programma van eisen gevraagd is en wijkt hiervan niet af tenzij dit noodzakelijk is voor een veilige en juiste uitvoering van het vervoer.

De chauffeur rijdt zonder omweg van adres naar adres van een op te halen Geïndiceerde reiziger of eindbestemming van een Geïndiceerde reiziger, tenzij dat door een situatie in het verkeer noodzakelijk is.

Na het ophalen van de Geïndiceerde reiziger rijdt de chauffeur zonder omweg van een ophaaladres naar een volgende ophaaladres (In het geval van een combinatie) of het volgende bestemmingsadres, tenzij dat door een situatie in het verkeer noodzakelijk is.



Het is met passagiers in het voertuig niet toegestaan anders te bellen dan noodzakelijk voor het vervoer waarmee de chauffeur bezig is. Het bellen wordt dan ook tot een minimum beperkt en mag het rijden en de veiligheid niet beïnvloeden. Het voeren van privé gesprekken is uitdrukkelijk verboden.

De chauffeur belt nooit tijdens het rijden maar zoekt een veilige plek om het voertuig te parkeren voordat er gebeld wordt. Het is niet toegestaan in het voertuig muziek af te spelen en om het voertuig te versieren.



3 Eisen voor het Collectief Vervoer

3.1 Inleidend

In dit programma van eisen worden de operationele eisen genoemd die gelden voor de Opdrachtnemers voor de uitvoering van het Collectief Vervoer.

3.1.1 Context

De gemeente Almere heeft in de Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Almere 2022 (<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/gmb-2022-448620.html>) vastgelegd hoe wordt omgegaan met de wettelijke taken voorkomend uit de Wmo 2015. Een onderdeel daarvan is het bieden van Collectief Vervoer voor burgers met een indicatie voor dit vraagafhankelijk vervoer (de Geïndiceerde reiziger).

De Mobiliteitsregisseur is binnen het Collectief Vervoer verantwoordelijk voor het verstrekken van informatie aan Geïndiceerde reizigers over het vervoer, het aannemen van ritreserveringen, het doorgeven van ritten aan de door de Gemeente gecontracteerde Opdrachtnemers het informeren van de Reiziger voor/tijdens/na de rit, de administratieve verwerking en het uitwisselen van data.

De Opdrachtnemers zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van alle aan hen toegewezen ritten.

3.2 Aanmelden Reiziger

Reizigers worden bij de Mobiliteitsregisseur aangemeld door de Gemeente. Reizigers die bij de Mobiliteitsregisseur aangemeld worden door de Gemeente noemen we Geïndiceerde reizigers. Het is belangrijk dat Geïndiceerde reizigers herkenbaar zijn voor zowel Gemeente, de Opdrachtnemer als de Mobiliteitsregisseur. Dit wordt nu geborgd doordat zij een uniek identificatienummer krijgen en bijvoorbeeld een Mobiliteitspas. Dit kan worden uitgebreid met identificatie (bij de chauffeur) via de app.

3.3 Reserveren van een rit

3.3.1 Ritreserveringen

Geïndiceerde reizigers reserveren de ritten bij de Mobiliteitsregisseur.

3.3.2 Reistijden

Geïndiceerde reizigers voor het Collectief Vervoer kunnen elke dag reizen tussen 07:00 en 24:00 **[KPI]**. Dit betekent dat de rit moet zijn gereserveerd voor 24:00. De Opdrachtnemer en Mobiliteitsregisseur zijn voor elkaar telefonisch bereikbaar vanaf 07:00 tot 24:00 en zolang er voor betreffende dag nog ritten geboekt staan of uitgevoerd worden. **[KPI]**

3.3.3 Marge van 15 minuten

De rit van de Geïndiceerde reizigers moet starten tussen 15 minuten voor en 15 minuten na de afgesproken tijd. **[KPI]**.

3.3.4 Vooraanmeldtijd

De voorspelbaarheid van het vervoer moet toenemen. Met de klankbordgroep Collectief Vervoer is daarom gesproken over een oplossing. Het uitgangspunt van deze oplossing is dat Geïndiceerde Reizigers altijd de mogelijkheid moeten hebben om een rit te kunnen reserveren op de dag zelf maar dat ze dan geen garantie hebben dat (vanwege capaciteit) de rit ook op het gewenste tijdstip wordt uitgevoerd. In het kiezen van een andere tijd geldt natuurlijk wel redelijkheid. Het kan niet zo zijn dat iemand die voor 10:00 wil reserveren pas om 23:00 kan opgehaald worden. Hoe dit operationeel op de beste en meest juiste wijze uitgevoerd kan worden is onderwerp van afstemming tussen Mobiliteitsregisseur, Gemeente en de Opdrachtnemers. Als we daar niet uitkomen kan de Gemeente besluiten om terug te gaan naar een vooraanmeldingstijd van minimaal 60 minuten.

Het uitgangspunt is dat reserveringen moeten plaatsvinden voor 21:00 de dag voorafgaande aan de rit. Wanneer ritten later gereserveerd zijn is er geen garantie dat de rit op het gewenste tijdstip kan worden uitgevoerd. Uitzondering hierop zijn retourritten. Hiervoor geldt een vooraanmeldingstijd van minimaal zestig minuten.

Regelmatig terugkerende ritten (bijvoorbeeld elke week dezelfde rit) kunnen voor een langere tijd vooruit geboekt worden. De klankbordgroep Collectief Vervoer heeft geadviseerd om hier wel een maximum aan te hangen. Vooralsnog is gekozen voor een maximum van zes maanden.

3.3.5 Reisgebied

Het vervoer wordt aangeboden van deur tot deur. Begin- of eindpunt mag ook een andere locatie zijn dan een deur (bijvoorbeeld een winkelcentrum of een evenementenhal), maar als het een (flat)gebouw betreft moet de gebruiker bij de (hoofd)toegang worden opgehaald of afgezet. Het vervoer omvat geen kamer-tot-kamer vervoer. Een OV-halte wordt in bovenstaande definitie ook als een deurlocatie gezien. De reis moet beginnen of eindigen in Almere.

De Gemeente vergoed ritten binnen de gemeente Almere en ritten van en naar Almere met een afstand van maximaal 25 kilometer directe reisafstand (dus zonder combinatie). Verder reizen dan 25 kilometer is voor Geïndiceerde reiziger wel mogelijk. De Geïndiceerde reiziger betaalt dan het kilometertarief zoals genoemd in paragraaf 5.2 van de offerteaanvraag (dus zonder het starttarief) vanaf de vijfentwintigste kilometer.

De kilometers worden door de Mobiliteitsregisseur berekend van deur tot deur. Deze berekende afstand (in kilometers, 1 cijfer achter de komma) worden ook gebruikt voor de afrekening van de Opdrachtnemer en de eigen ritbijdrage.

3.3.6 Reizen als groep

Reizigers die gezamenlijk willen reizen kunnen zich groepsgewijs aanmelden en worden als groep door de Mobiliteitsregisseur doorgegeven. Ze moeten dan ook gezamenlijk vervoerd worden. Het reizen als groep gaat dan voor de eis van maximale reistijd. Deze eis is dan niet meer van toepassing.

3.3.7 Informatie

De Mobiliteitsregisseur registreert bij het reserveren van een rit of een Geïndiceerde Reiziger gebeld wil worden als de chauffeur onderweg is (en op welk telefoonnummer). De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bellen van de Geïndiceerde Reiziger en meldt dat de chauffeur onderweg is en hoe laat deze ongeveer aankomt (of een melding dat de chauffeur er over 10 minuten is). De Opdrachtnemer is ook verantwoordelijk voor het bellen als de chauffeur verlaat is.

3.4 Reizen (reizigersperspectief)

3.4.1 Informatie over de gereserveerde rit

Geïndiceerde reizigers kunnen gereserveerde ritten inzien via de website en bellen met de Mobiliteitsregisseur voor informatie over de rit. Dit wordt door de Mobiliteitsregisseur uitgebreid met het inzien van ritopdrachten via een app. De Mobiliteitsregisseur is hiervoor verantwoordelijk.

3.4.2 Eigen ritbijdrage, wie betaalt wat

In het Collectief Vervoer bestaat een zogenaamde eigen ritbijdrage. Dit bestaat uit een opstaptarief en een bedrag per kilometer. De kosten zijn gelijk aan het regulier OV-tarief.

Het is voor iedere Geïndiceerde reiziger in het Collectief Vervoer toegestaan om één begeleider mee te nemen. Deze begeleider betaalt dezelfde eigen bijdrage voor de rit als de Geïndiceerde reiziger.

Er mogen maximaal drie kinderen per betalende passagier meereizen.

Kinderen tot en met 4 jaar betalen geen eigen ritbijdrage.

Kinderen van 5 tot en met 12 jaar betalen 50% van de eigen ritbijdrage van de Reiziger.

3.4.3 Eigen ritbijdrage, ontvangst namens Gemeente

Geïndiceerde reizigers krijgen de keuze om:

- de eigen ritbijdrage vooraf af te rekenen bij de Mobiliteitsregisseur online (website en/of app) reserveringen via iDEAL (optioneel aangevuld met betaling via andere betalingsplatformen);
- de eigen ritbijdrage achteraf te rekenen bij de Mobiliteitsregisseur op rekening (via automatische incasso);
- bij de Opdrachtnemer via een PIN-betaling in het voertuig.

Het risico van ontvangst van een eigen ritbijdrage ligt bij de Opdrachtnemer bij betaling in het voertuig en bij betaling op rekening en bij betaling vooraf bij de Mobiliteitsregisseur. Contante betaling is nadrukkelijk niet toegestaan.

De betalingskosten en administratiekosten van PIN betalingen zijn onderdeel van de vergoeding van de Opdrachtnemer en mogen niet apart in rekening worden gebracht.

Als er een eigen ritbijdrage ontvangen had moeten worden door de Opdrachtnemer dan wordt deze door de Opdrachtnemer inclusief BTW aan de Mobiliteitsregisseur gefactureerd op een afzonderlijke factuur.

De reizigersopbrengsten en kosten mogen niet gesaldeerd worden. Beide stromen dienen afzonderlijk op de factuur te worden vermeld en fiscaal te worden behandeld.

De Mobiliteitsregisseur draagt de te ontvangen (dus niet de werkelijk ontvangen) eigen ritbijdrage inclusief de BTW over aan de Gemeente. De Mobiliteitsregisseur draagt er zorg voor dat de eigen ritbijdrage inclusief BTW wordt overgemaakt aan de Gemeente. De Gemeente is namelijk de rechthebbende op de eigen ritbijdrage en zal zorgdragen voor de afdracht van BTW over de door haar ontvangen eigen ritbijdrage.

Een Opdrachtnemer mag geen andere tarieven hanteren dan diegene die beschreven zijn in dit document en mag hiervan niet afwijken. Er mag door Opdrachtnemers niet geconcurrereerd worden op tarieven bijvoorbeeld door het niet in rekening brengen van een eigen rit bijdrage of door het hanteren van een andere dan door de Gemeente vastgestelde eigen bijdrage.

3.4.4 Hulpmiddelen en dieren

Het is toegestaan om 1 stuk handbagage per pashouder mee te nemen.

Naast de handbagage mag er ook 1 hulpmiddel mee:

- Rollator (kan in kofferbak taxi)
- Opvouwbaar Rolstoel (kan in kofferbak taxi)
- Vaste-/elektrische rolstoel
- Scootmobiel bij ritten langer dan 5 kilometer

Onderstaande mag altijd mee als extra hulpmiddel:

- Wandelstok

Herkenbare hulphonden mogen gratis meereizen. Andere huisdieren in een tas/kooi op schoot.

3.4.5 Begeleiding

In het Collectief Vervoer mag of moet Geïndiceerde reiziger een begeleider meenemen. Een begeleider mag geen rolstoel en/of scootmobiel gebruiker zijn en moet in staat zijn zelfstandig in het voertuig te stappen. Wanneer dit niet het geval is mogen zij niet fungeren als begeleider. Een begeleider kan wel een rollator meenemen.



Als door de aard van de beperking tijdens de rit (medische) ondersteuning nodig is die de chauffeur niet kan bieden, dan zijn Reizigers verplicht een begeleider mee te nemen. Deze (verplichte) begeleider betaalt ook geen eigen ritbijdrage. Voor een verplichte begeleider wordt een beschikking door de Gemeente afgegeven of de Geïndiceerde reiziger heeft een NS-begeleiderskaart.

3.4.6 Keuze Opdrachtnemer

De Geïndiceerde reiziger geeft bij een ritreservering aan met welke Opdrachtnemer de rit uitgevoerd moet worden. Wanneer de Geïndiceerde reiziger niet kan kiezen wordt de rit (en de retour) toegewezen op basis van de rithistorie van de Geïndiceerde reiziger. De rit wordt dan toegewezen aan de laatste Opdrachtnemer waarmee de Geïndiceerde reiziger gereisd heeft.

Als de Geïndiceerde reiziger voor de eerste keer reist en geen keuze kan maken dan wordt de rit toebedeeld aan een willekeurige Opdrachtnemer. Het toekennen van welke Opdrachtnemer wordt gedaan op basis van geautomatiseerde willekeur door de Mobiliteitsregisseur.

Naast Opdrachtnemers overweegt de Gemeente voor ritten binnen de wijk op termijn andere Mobiliteitsaanbieders in te voegen. Dat zou betekenen dat voor die ritten Geïndiceerde Reizigers (zonder rolstoel) niet meer kunnen kiezen voor Opdrachtnemers maar moeten kiezen voor die Mobiliteitsaanbieders.

3.4.7 Vergoeding

De Opdrachtnemers krijgen een vergoeding gebaseerd op een starttarief en de reizigerskilometers. Deze vergoeding is verschillend voor een Geïndiceerde reiziger die reist met een niet inklapbare rolstoel of scootmobiel en de andere Geïndiceerde reizigers. De reizigerskilometers worden door de Mobiliteitsregisseur berekend van deur tot deur op dezelfde wijze als voor het openbaar vervoer. Diezelfde kilometers worden ook gebruikt voor de berekening van de eigen ritbijdrage.

De vergoeding is beschreven in paragraaf 5.2 van de offerteaanvraag. De vergoeding wordt berekend per reizigersrit. Een reizigersrit is elke verplaatsing van een reiziger vanuit een ophaaladres naar een terugbrenghadres binnen het vervoergebied zoals gedefinieerd in paragraaf 3.3.5.

Een reizigerskilometer is de directe afstand (niet gecombineerd) van de reizigersrit uitgedrukt in kilometers (afgerond op 1 cijfer achter de komma: 3,45 wordt 3,5 / 3,44 wordt 3,4 / 3,51 wordt 3,5 / 3,49 wordt 3,5). De afstand wordt berekend door de Mobiliteitsregisseur Almere. De gemeente vergoedt alleen de eerste 25km vanuit en/of eindigend in Almere.

Geannuleerde ritten worden niet vergoed. Voor ritten die no-show ontvangt de Opdrachtnemer geen vergoeding. Een rit is loos/no show wanneer de chauffeur onderweg is om de reiziger op te halen (het is het volgende adres in de planning).

De Mobiliteitsregisseur factureert het vervoer en de eigen vergoeding aan de Gemeente. Deze facturering vindt plaats binnen tien (10) werkdagen. De Opdrachtnemer factureert aan de Mobiliteitsregisseur (op basis van een opgave van de Mobiliteitsregisseur). De Mobiliteitsregisseur betaalt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de betaling van de Gemeente de Opdrachtnemer.

3.4.8 Track and trace

Reizigers kunnen door middel van track and trace zien hoe laat het voertuig gaat aankomen. Ook het kenteken en de naam van de chauffeur wordt gedeeld. De Mobiliteitsregisseur is verantwoordelijk voor het aanbieden van de track and trace. De Opdrachtnemer moet de Mobiliteitsregisseur voorzien van de data zodat de track and trace kan worden uitgevoerd.

3.5 Aftersales

3.5.1 Meldingen

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen meldingen en klachten.

Meldingen kunnen gewoon bij een uitvoerder (Mobiliteitsaanbieder, Opdrachtnemer en de Mobiliteitsregisseur) worden gedaan.

Meldingen gaan over incidentele en zich niet herhalende voorvallen. Soms wil een Geïndiceerde reiziger gewoon iets zeggen! De Geïndiceerde reiziger moet dan niet verzanden in een procedure.

Klachten gaan over het niet nakomen van afspraken (zie de definitie paragraaf 3.5.2). De Geïndiceerde reiziger bepaalt of het een klacht of een melding is. Wanneer meldingen niet worden opgelost kan dit leiden tot klachten.

3.5.2 Klachten

Door de Gemeente wordt er een onafhankelijke en deskundige organisatie gecontracteerd die verantwoordelijk is voor het aannemen, beoordelen en tijdig en adequaat afhandelen van de klachten over de Mobiliteitsregisseur en het Vervoer.

Als een klacht wordt gezien een uiting van ongenoegen van de Geïndiceerde reiziger omtrent alle door de Opdrachtnemer uitgevoerde of te voeren diensten, activiteiten en contacten evenals een uiting van ongenoegen omtrent de houding en het gedrag van medewerkers van de Opdrachtnemer.

Dit klachtenbureau is de organisatie waar Geïndiceerde reizigers een klacht kunnen indienen. Zij kunnen hun klachten indienen per telefoon, webformulier en/of e-mail. Voor het beoordelen van de klachten en wederhoor wordt informatie ingewonnen bij de Opdrachtnemers en/of de Mobiliteitsregisseur.

Hiervoor is een procedure opgesteld. De Opdrachtnemer heeft een rol in deze procedure en is gebonden aan de eisen en termijnen daarin. De totale doorlooptijd van de afhandeling is maximaal 14 kalenderdagen.

De Mobiliteitsregisseur en de Opdrachtnemer geven het klachtenbureau daarnaast, op verzoek, alle informatie die zij nodig hebben voor het onderzoek en die de Mobiliteitsregisseur en de Opdrachtnemer volgens de AVG mag verstrekken.

1. Het klachtenbureau registreert de klachten.
2. Het klachtenbureau start het onderzoek.
3. Het klachtenbureau neemt (waar nodig) contact met alle betrokkenen op voor extra informatie en hoor- en wederhoor.
4. Het klachtenbureau vraagt de Opdrachtnemer en/of de Mobiliteitsregisseur om een reactie. Opdrachtnemer moet binnen drie werkdagen reageren op een verzoek van het klachtenbureau.
5. Het klachtenbureau toetst alle informatie en de voorlopige conclusie bij de klager.
6. Wanneer nodig doet het klachtenbureau aanvullend onderzoek (weer stap 4).
7. De klager krijgt een brief of e-mail over het resultaat van het onderzoek.
8. De Opdrachtnemer en/of de Mobiliteitsregisseur krijgen informatie over het resultaat van het onderzoek.
9. De Gemeente krijgt in verband met privacy op rapportageniveau resultaten.

3.6 Overstappen

Het laten overstappen van een Geïndiceerde reiziger is niet toegestaan. Uitzondering hierop is uitval van het voertuig en/of de chauffeur door bijvoorbeeld schade of onwel worden.



3.7 Adres onbereikbaar

Wanneer Geïndiceerde reiziger niet bij de deur opgehaald kunnen worden (straat of deur is niet bereikbaar) dan wordt door de Mobiliteitsregisseur in overleg met de Opdrachtnemer een alternatieve plek afgesproken.

3.8 Combinaties

De Opdrachtnemer is vrij in het combineren van ritten mits de maximale toegestane reistijd voor een reiziger niet wordt overschreden. Bij een rit tot vijf kilometer is er een maximale reistijd van 30 minuten **[KPI]**. Bij een rit van 5 tot 25 kilometer is er een maximale reistijd van 45 minuten **[KPI]**.

4 Eisen ten behoeve van de samenwerking met de Mobiliteitsregisseur

4.1 Vergoeding aan de Mobiliteitsregisseur

Aan de Opdrachtnemers mag de Mobiliteitsregisseur geen kosten in rekening brengen.

4.2 Financiële afhandeling

De Mobiliteitsregisseur zorgt dat op de achtergrond de financiële afhandeling plaatsvindt tussen alle betrokkenen. Het gaat dan om (niet limitatief) betalingen aan Mobiliteitsaanbieders, doorbelasting van kosten aan de Mobiliteitsregisseur maar ook de eigen ritbijdrage van de Reiziger.

4.3 Data en dataveiligheid

Iedere organisatie (dus ook de Opdrachtnemer) is verantwoordelijk voor zijn eigen dataveiligheid. De concept Overeenkomst Gegevensuitwisseling tussen Zelfstandige Verwerkingsverantwoordelijken is bijgevoegd als bijlage 10.

De Mobiliteitsregisseur adviseert hier actief in en beschikt over de juiste certificering (ISO 27001) inzake dataveiligheid. De Mobiliteitsregisseur is naar alle betrokkenen transparant en duidelijk over hoe omgegaan wordt met data.

De Mobiliteitsregisseur is verantwoordelijk voor het veilig opslaan en uitwisselen van alle data waar de Mobiliteitsregisseur over beschikt voor de uitvoering van de Concessie Mobiliteitregisseur Almere. De data worden bewaard volgens de daarvoor geldende wettelijke termijnen, voor de duur van de Overeenkomst en overeenkomstig de Nederlandse wet- en regelgeving.

De Mobiliteitsregisseur is verantwoordelijk voor de data-uitwisseling met onder andere Opdrachtnemers, Reizigers, de Gemeente en anderen. Mobiliteitsregisseur en de Opdrachtnemers maken onderling afspraken over hoe data tussen beiden worden uitgewisseld. Zowel de Mobiliteitsregisseur als de Gemeente hebben data nodig om informatie te hebben over het vervoer.

De overdracht van data aan de Gemeente moet na afsluiting van een kalenderdag plaatsvinden.

Deze overdracht vindt plaats via datakoppelingen tussen Mobiliteitsregisseur en het datawarehouse van de Gemeente. De data horende bij het vervoer zijn eigendom van de Gemeente. Overeenkomstig de inkoopvoorwaarden van de gemeente Almere wordt na beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst alle daarmede verband houdende en voor de Gemeente relevante gegevens, resultaten, databestanden en andere zaken terstond aan de Gemeente worden overgedragen.

Data van Geïndiceerde reizigers mogen niet worden gedeeld met derden anders dan noodzakelijk is voor de uitvoering van het Vervoer. Deze data mogen dan ook niet beschikbaar worden gesteld aan derden voor commerciële doeleinden.

De Opdrachtnemer voorziet de Mobiliteitsregisseur van alle data en informatie die de Gemeente en de Mobiliteitsregisseur nodig heeft (voor zover de AVG dit toelaat). De Mobiliteitsregisseur is vanaf dat moment verantwoordelijk voor de dataveiligheid en de uitvoering hiervan overeenkomstig de AVG.

De data die de Gemeente dagelijks moet ontvangen wordt in de implementatie in detail afgestemd maar bevat in ieder geval deze data zodat Gemeente inzicht heeft in de ritdata.

Het gaat dan data waaruit te herleiden is:

1. Welke Opdrachtnemer de rit uitvoert
2. Wanneer de ritopdracht is verzonden aan de Opdrachtnemer
3. Welke ritten met elkaar gecombineerd worden
4. Wanneer de reiziger is ingestapt
5. Wanneer de reiziger is uitgestapt
6. Hoeveel reizigers meereizen met de reiziger (in dezelfde ritopdracht)
7. Met welk voertuig de rit is gereden (kenteken bij een Opdrachtnemer)

4.3.1 Datauitwisseling

Uitwisseling van data tussen de Opdrachtnemers en de Mobiliteitsregisseur vindt realtime plaats via de TOMP-API (https://app.swaggerhub.com/apis-docs/TOMP-API-WG/transport-operator_maas_provider_api/1.3.0) tenzij Opdrachtnemers en Mobiliteitsregisseur een andere vorm van uitwisseling overeenkomen.

4.4 Dashboards

De Mobiliteitsregisseur geeft de Opdrachtnemers (en ook de Gemeente) toegang tot dashboards waarbij de Opdrachtnemer inzicht heeft in zijn eigen prestatie relatief ten opzichte van andere Opdrachtnemers. Het gaat dan om aantallen, prestatie indicatoren (zoals op tijd, no-shows, reisduur) en scores klanttevredenheid. De andere Opdrachtnemers zijn daarbij niet bij naam genoemd.

4.5 Bereikbaarheid Opdrachtnemer voor Mobiliteitsregisseur

De Opdrachtnemer stelt een telefoonnummer beschikbaar waarmee de Mobiliteitsregisseur direct (zonder doorverbinden) contact kan opnemen met de planner. Dit mag geen betaalnummer zijn. Binnen 20 seconden **[KPI]** heeft de Mobiliteitsregisseur contact met de planner.

Geïndiceerde reizigers nemen voor vragen en het reserveren van ritten contact op met de Mobiliteitsregisseur.

4.6 Uitblijven overeenkomst met de Mobiliteitsregisseur

4.6.1 Taken voor de Opdrachtnemer

De aanbesteding voor de Concessie Mobiliteitsregisseur Almere loopt nog. Mocht de gemeente geen overeenkomst sluiten voor uitvoering van deze Concessie dan worden een aantal taken de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.

De opdrachtnemer wordt dan ook verantwoordelijk voor:

- het aannemen van de eigen ritopdrachten;
- het innen van de eigen bijdrage en facturatie;
- het verstrekken van uitvoeringsdata aan de Gemeente.

Dit blijft van toepassing totdat de gemeente een aangepaste invulling heeft gevonden voor de rol van de Mobiliteitsregisseur.

4.6.2 Het aannemen van de eigen ritopdrachten

De Opdrachtnemer krijgt de verantwoordelijkheid van zijn eigen ritopdrachten. De Opdrachtnemer is in ieder geval alle dagen telefonisch bereikbaar tussen 07:00 en 24:00. **[KPI]**

De belkosten zijn niet hoger dan de kosten voor een lokaal gesprek. Er mag geen (betaald)servicenummer of buitenlands nummer (er is geen landcode nodig om binnen Nederland te bellen) gebruikt worden. Ook het gebruik van keuzemenu's is niet toegestaan.

De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat bij tachtig (80) procent van de inkomende calls binnen dertig (30) seconden de telefoon wordt opgenomen door een medewerker en direct daarna de ritopdracht wordt aangenomen en/of de vragen worden beantwoord. Bij de resterende twintig (20) procent van de inkomende calls is dit binnen zestig (60) seconden. **[KPI]**

4.6.3 Het innen van de eigen bijdrage

Geïndiceerde reizigers krijgen de keuze om:

- de eigen ritbijdrage achteraf te rekenen bij de Opdrachtnemer op rekening (via automatische incasso);
- bij de Opdrachtnemer via een PIN-betaling in het voertuig.

Wanneer Geïndiceerde reizigers op rekening rijden wordt de factuur hiervoor naar de Geïndiceerde reizigers verstuurd binnen 10 werkdagen na het einde van de maand waarin de ritten zijn gereden. Incasso vindt plaats in de maand waarin de factuur is toegezonden maar minimaal 5 werkdagen na het toezenden van de factuur.

Het risico van ontvangst van een eigen rit bijdrage ligt bij de Opdrachtnemer. Indien incasso bij een Geïndiceerde reiziger niet mogelijk is dan treden Opdrachtnemer en Gemeente in overleg en kan de Gemeente bijvoorbeeld besluiten op klantniveau de mogelijkheid van betaling op rekening te beëindigen.

De betalingskosten en administratiekosten van betalingen zijn onderdeel van de vergoeding van de Opdrachtnemer en mogen niet apart in rekening worden gebracht.

Als er een eigen ritbijdrage ontvangen had moeten worden door de Opdrachtnemer die de Gemeente toekomt dan wordt deze door de Opdrachtnemer inclusief BTW aan de Gemeente op een afzonderlijke factuur. De reizigersopbrengsten en kosten mogen niet gesaldeerd worden richting de Gemeente. Beide stromen dienen afzonderlijk op de factuur te worden vermeld en fiscaal te worden behandeld.

De Opdrachtnemer draagt de te ontvangen (dus niet de werkelijk ontvangen) eigen ritbijdrage inclusief de BTW over aan de Gemeente. De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de eigen ritbijdrage inclusief BTW wordt overgemaakt aan de Gemeente. De Gemeente is namelijk de rechthebbende op de eigen ritbijdrage en zal zorgdragen voor de afdracht van BTW over de door haar ontvangen reizigersopbrengsten.

4.6.4 Het verstrekken van uitvoeringsdata aan de Gemeente

De Opdrachtnemer voorziet de Gemeente van alle data en informatie die de Gemeente nodig zover de AVG dit toelaat. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de dataveiligheid en de uitvoering hiervan overeenkomstig de AVG.

De data die de Gemeente dagelijks moet ontvangen wordt in de implementatie in detail afgestemd maar bevat de data zodat Gemeente inzicht heeft in ieder geval om de reserverings-, call- en ritdata aan.

Het gaat dan data waaruit te herleiden is:

1. Voor welke Geïndiceerde reiziger de rit gereserveerd is
2. Is de reservering gemaakt door de Geïndiceerde reiziger of via een derde
3. Wanneer de reservering is gedaan



4. Wanneer de rit moet worden uitgevoerd
5. Welke Opdrachtnemer de rit uitvoert
6. Welke ritten met elkaar gecombineerd worden
7. Wanneer de reiziger is ingestapt
8. Wanneer de reiziger is uitgestapt
9. De vertreklocatie
10. De aankomstlocatie
11. Wat de eigen rit bijdrage is
12. De afstand tussen vertrek en aankomstlocatie
13. Hoe de eigen rit bijdrage betaald is
14. Welke vergoeding aan de Opdrachtnemer betaald moet worden
15. Welke vorm van ondersteuning de Reiziger heeft ontvangen tijdens de reis
16. Welke hulpmiddelen de Reiziger meeneemt tijdens de reis
17. Hoeveel Reizigers meereizen met de Reiziger (in dezelfde ritopdracht)
18. Met welk voertuig de rit is gereden (kenteken)

4.6.5 Vergoeding

Wanneer deze taken onderdeel worden van de uitvoering door de Opdrachtnemer wordt het starttarief voor de tijd dat de Gemeente aangeeft dat de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het uitvoeren van deze taken verhoogd met Euro 1,25 exclusief BTW. Voor het berekenen van de kilometers wordt door de gemeente een afstandstabel overlegd zodat iedere Opdrachtnemer een gelijke norm hanteert.