

PROGRAMMA VAN EISEN

In dit document treft u alle eisen die gesteld worden om te voldoen aan de uitvraag.

Algemene eisen

Nr.	Eis
1.	Inschrijver verklaart door in te schrijven op deze aanbesteding kennis te hebben genomen van dit Programma van Eisen en alle overige Aanbestedingsdocumenten, hiermee akkoord te gaan en te voldoen aan alle gestelde eisen gedurende de volledige looptijd van de af te sluiten Raamovereenkomst en waar van toepassing al bij Inschrijving.
2.	Opdrachtnemer handelt te allen tijde naar op dat moment geldende Nederlandse wet- en regelgeving voor het uitvoeren van deze werkzaamheden.
3.	Opdrachtnemer handelt te allen tijde naar op dat moment geldende Nederlandse wet- en regelgeving betreffende de AVG.
4.	Alle gegevens die in het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer worden verkregen en verzameld, worden voor geen ander doel aangewend dan waarvoor zij worden verzameld en worden niet aan derden, anders dan het CAK ter beschikking gesteld.
5.	De Inschrijving van de Opdrachtnemer dient voor het CAK geheel kosteloos te zijn.
6.	Opdrachtnemer dient het cao Sociaal Fonds Mobiliteit na te leven.
7.	Opdrachtnemer zal zich onthouden van het maken van inbreuk op de privacy van de onverzekerbare vreemdeling. Hij is tot geheimhouding verplicht van alle informatie die hij bij de vervoerswerkzaamheden verkrijgt.
8.	Alle door de Opdrachtnemer verkregen (persoons)gegevens worden uiterlijk één maand na het verlopen van de op dat moment geldende declaratietermijn vernietigd en/of van gegevensdragers gewist als deze niet meer nodig zijn voor het indienen van declaraties.
9.	Opdrachtnemer verwerkt alle aanvragen in opdracht van deze Raamovereenkomst vanuit één (1) centrale. Die bereikbaar is via één (1) e-mailadres en één (1) telefoonnummer.

Personeel

Nr.	Eis
10.	De door Opdrachtnemer in te zetten chauffeurs zijn vakbekwaam en in het bezit van de vereiste diploma's. Ten minste moet op aanvraag kunnen worden overlegd: • geldig rijbewijs; • taxidiploma dan wel vrijstelling hiervoor, CCV of gelijkwaardig; • chauffeurspas; • werkmap.
11.	De door Opdrachtnemer in te zetten chauffeur dient minimaal de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn.
12.	De door Opdrachtnemer in te zetten chauffeur: • is op de hoogte en houdt rekening met de te vervoeren passagier(s) en zorgt voor een veilig en comfortabel Ziekenvervoer van de passagier(s); • heeft voldoende kennis en vaardigheden om met noodsituaties om te kunnen gaan; • heeft kennis en/of ervaring met het vervoeren van kwetsbare personen die de Nederlandse taal niet machtig zijn
13.	Indien de uit te voeren rit akkoord is bevonden door het CAK mag de te vervoeren passagier niet door de vervoerder geweigerd worden op basis van uiterlijke kenmerken, geslacht, geloofsovertuigingen of ziektebeelden.
14.	Indien de passagier door zijn of haar eigen toedoen niet vervoerd kan worden doordat hij of zij een gevaar vormt voor zichzelf, de vervoerder of de omgeving dient de vervoerder dit te melden bij de zorgverlener die de rit heeft aangevraagd. Het CAK verwacht dat vervoerder en zorgverlener in dit soort situaties gezamenlijk tot een passende oplossing komen.

Operatie

Nr.	Eis
15.	Opdrachtnemer biedt een volledige landelijke dekking voor Taxivervoer.
16.	Opdrachtnemer is in staat en verzorgt het Ziekenvervoer per taxi of gehandicaptenvervoer op alle dagen van het jaar, tussen 07.00 uur en 19.00 uur.
17.	Opdrachtnemer heeft voor het uitvoeren van het Ziekenvervoer taxi's beschikbaar die ten minste overeenkomen met een middenklasse automobiel (sedan uitvoering) of (aangepaste) personenbus voor gehandicaptenvervoer.
18.	De in te zetten taxi's voor het Ziekenvervoer zijn voorzien van alle wettelijk verplichte geldige keuringscertificaten.
19.	De voor de uitvoering van het Ziekenvervoer in te zetten taxi's zijn allrisk/WA-casco verzekerd inclusief een inzittendenverzekering.

20.	De door Opdrachtnemer in te zetten taxi's zijn bij aanvang van het Ziekenvervoer schoon (interieur en exterieur) en rookvrij
21.	Technische uitrusting en technische staat van de taxi's voldoen aan geldende wet- en regelgeving bij de uitvoering van het Ziekenvervoer.
22.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor, dat de in te zetten taxi's in een zodanige goede staat verkeren en blijven verkeren dat de tussen het CAK en Opdrachtnemer overeengekomen kwaliteit van het Ziekenvervoer gedurende de contractperiode gewaarborgd blijft.
23.	De in te zetten taxi's zijn voorzien van banden met een profieldiepte van minimaal 2 millimeter.
24.	De banden van de in te zetten taxi's hebben altijd de juiste spanning conform de aanbeveling van de banden- en fabrikant van de taxi.
25.	De in te zetten taxi's dienen in de periode november tot eind maart te zijn voorzien van winterbanden of zoveel eerder of later dan de weersomstandigheden vereisen.
26.	De standaard uitrusting van de taxi bestaat minimaal uit: • verbandtrommel; • brandblusser; • veiligheidsvesten; • gevarendriehoek; • breekhamer; • goed werkende communicatieapparatuur (GSM).
27.	Het Ziekenvervoer dient op de meest doelmatige en efficiënte wijze op basis van besloten Ziekenvervoer te geschieden (d.w.z. dat de Onverzekerbare vreemdelingen individueel vervoerd wordt).
28.	De uit te voeren ritten worden gereden volgens de kortste of snelste route qua aantal kilometers. Indien Inschrijver gebruik wenst te maken van de snelste route, dient de afrekening wel te geschieden op basis van de kortste route.
29.	De door Opdrachtnemer in te zetten chauffeur voert ook de volgende taken uit: • het afhalen van de te vervoeren Onverzekerbare vreemdelingen van en naar de beginlocatie; • indien nodig begeleiden van de te vervoeren Onverzekerbare vreemdelingen van en naar de taxi; • draagt er zorg voor dat het in- en uitstappen van de Onverzekerbare vreemdelingen veilig geschiedt; • is, indien nodig, behulpzaam bij het instappen en uitstappen; • is, indien nodig, behulpzaam bij het beladen en ontladen van de eventuele bagage en hulpmiddelen.
30.	Tijdens het Ziekenvervoer geldt binnen de taxi een rookverbod, zowel voor de Onverzekerbare vreemdeling als voor de chauffeur.
31.	Muziek in de taxi is alleen toegestaan indien afgestemd en goed gekeurd door inzittende.
32.	De door Opdrachtnemer in te zetten chauffeur draagt zorg voor een aangenaam en prettig klimaat voor de te vervoeren Onverzekerbare vreemdeling en past waar nodig op verzoek de temperatuur in de taxi aan.
33.	Inschrijver dient voor de uitvoering van de Opdracht gebruik te maken van een wagenpark dat op een verantwoorde wijze is onderhouden conform de specificaties van de fabrikant en wettelijke vereisten. Inschrijver kan dit op verzoek aantonen door een deugdelijke administratie van het uitgevoerde onderhoud bij te houden en op verzoek te overhandigen aan het CAK.

Communicatie

Nr.	Eis
34.	Opdrachtnemer stelt één contactpersoon en één vaste vervanger aan die de gehele looptijd van de Raamovereenkomst het aanspreekpunt is en blijft voor het CAK.
35.	De contactpersoon is de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig.
36.	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure.
37.	Minimaal ieder jaar vindt tactisch overleg plaats tussen de Opdrachtnemer en de Contractmanager en Servicemanager van het CAK.
38.	De Opdrachtnemer dient kosteloos iedere maand digitaal managementinformatie gespecificeerd per maand aan het CAK aan te leveren. De managementinformatie bevat ten minste: • Ontwikkeling van de totale kosten per maand; • Ontwikkeling van het aantal ritten per maand; • Ontwikkeling van het aantal kilometers per maand; • Ontwikkeling van de kosten per maand; • Gemiddelde kosten per rit per persoon; • Ontwikkeling aantal vervoerde personen per maand; • Aantal en percentage klachten per maand; • Specificatie van de aard van de klachten.

Duurzaamheid

Nr.	Eis
39.	Voor de uitvoering van de opdracht voldoen ingezette voertuigen aan minimaal euro-6 norm.

Facturatie en betaling

Nr.	Eis
40.	Facturatie vindt plaats onder vermelding van het inkoopordernummer, INK24.006.
41.	Alle kilometerprijzen zijn exclusief btw en inclusief overige kosten. Onder overige kosten wordt verstaan, maar niet beperkt tot: benzine, wachttijd, starttarief, no-show.
42.	Opdrachtnemer factureert via een declaratieformulier met een verzamelfactuur en specificatie in een Excelbestand van de uitgevoerde ritten één (1) maal per maand aan het CAK. De inhoud van de specificatie wordt nader afgestemd met de uiteindelijke vervoerder tijdens het implementatieoverleg.
43.	De facturen dienen minimaal aan de wettelijke eisen te voldoen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. • de naam en het adres van de Opdrachtnemer; • het btw-identificatienummer van de Opdrachtnemer; • de naam en adres van het CAK; • het factuurnummer; • de factuurdatum; • het aantal ritten; • de periode waarover wordt gefactureerd; • het bedrag exclusief BTW; • het BTW bedrag; • het bedrag inclusief BTW; • AGB code; • IBAN.
44.	Het taxibedrijf declareert op maandbasis bij het CAK onder vermelding van de datum van de rit, twee initialen, geboortejaar, geslacht, land van herkomst en het aantal gereden kilometers. Het CAK mag geen adresgegevens ontvangen
45.	Opdrachtnemer levert de declaratie per mail aan bij het CAK.
46.	De Opdrachtnemer levert de declaratie over de in een kalendermaand gemaakte kosten voor Ziekenvervoer aan voor het einde van de twaalfde dag van de daaropvolgende kalendermaand.
47.	Alle door de vervoerder gemaakte overtredingen die een boete tot gevolg hebben zijn voor kosten van de Opdrachtnemer.
48.	Gemaakte of geleden schade ontstaan tijdens het vervoer zijn voor kosten van Opdrachtnemer.