

Programma van Eisen *flexRRReis*

Aanbesteding *flexRRReis* (Flexvervoer Flevoland) 2025 – 2033

Vervoer

Versie: Definitief

Datum: 07 oktober 2024



PROVINCIE
FLEVOLAND

Inhoudsopgave

DEFINITIELIJST	4
1. INLEIDING	8
1.1. LOOPTIJD EN SCOPE VAN DE OPDRACHT	8
2. UITVOERING	9
2.1. ALGEMEEN	9
2.2. CODE VVR, ROLSTOELVERVOER EN SCOOTMOBIELN.....	9
2.3. COMBINATIES IN HET VERVOER	10
2.4. VERPLICHTE SAMENWERKING MET DERDEN.....	10
2.5. SPELREGELS UITVOERING	10
2.5.1. RICHTLIJN INDICATIESTELLING	10
2.5.2. BEREKENING REISTIJD	11
2.5.3. OMRIJTIJD.....	11
3. PERSONEEL	12
3.1. ALGEMEEN	12
3.2. ACCOUNTMANAGER OPDRACHTNEMER VERVOER.....	12
3.2.1. VAST AANSPEEKPUNT	12
3.3. CHAUFFEURS.....	12
3.3.1. BASISEISEN CHAUFFEURS.....	12
3.3.2. DIENSTVERLENING CHAUFFEURS	13
3.4. OPLEIDING VAN MEDEWERKERS.....	14
3.5. VERKLARING OMTRENT GEDRAG.....	15
4. MATERIEEL	16
4.1. ALGEMEEN	16
4.1.1. LOPEN DOOR HET VOERTUIG.....	17
4.2. AANVULLENDE EISEN BIJ VERVOER VAN ROLSTOEL OF SCOOTMOBIEL	18
4.3. AANVULLENDE EISEN BIJ INDICATIES	18
4.3.1. ROLSTOEL	18
4.3.2. BAGAGE.....	18
4.4. HERKENBAARHEID VAN DE VOERTUIGEN	19
4.5. MILIEUEISEN EN BRANDSTOFFEN	19
5. FINANCIËN.....	20
5.1. VERGOEDING OPDRACHTNEMER.....	20
5.2. PRIJS VAN EEN REISEENHEID	20
5.2.1. INDEXATIE	20
5.2.2. CORRECTIEFACTOR BIJ VOLUMEVERANDERINGEN	21
5.3. AANTAL DECLARABELE REISEENHEDEN	21
5.3.1. OPSTAP	21
5.3.2. DECLARABELE AFSTAND IN KM	21

5.3.3.	TOESLAG VOOR BIJZONDERE INDICATIES	21
5.4.	MALUSREGELINGEN	22
5.4.1.	ALGEMENE BOETEREGELING.....	22
5.4.2.	DIRECT OPEISBARE BOETES	23
5.5.	FACTURERING	24
5.6.	ACCOUNTANTSCONTROLE	24
5.7.	OVERIGE VERGOEDINGEN.....	25
<u>6.</u>	<u>DATA EN KOPPELINGEN.....</u>	<u>27</u>
6.1.	AANLEVEREN VAN DATA	27
6.1.1.	DATA-RITTEN.....	27
6.1.2.	MOMENTEN VAN DATALEVERING	27
6.1.3.	NIET-DATARITTEN	28
<u>7.</u>	<u>MONITORING EN CONTROLES</u>	<u>29</u>
7.1.	ALGEMEEN	29
7.2.	AANVULLENDE CONTROLES	29
<u>8.</u>	<u>IMPLEMENTATIE EN OVERIG</u>	<u>30</u>
8.1.	SROI.....	30
	<u>BIJLAGE 1 – CORRECTIETABEL TARIEF REISEENHEID.....</u>	<u>31</u>

Definitielijst

Accountmanager

Vast aanspreekpunt van de Opdrachtnemer (zowel bij Callcenter als bij Vervoer) voor Opdrachtgever.

API

Een API (Application Programming Interface) is een software-interface die het mogelijk maakt dat twee applicaties met elkaar kunnen communiceren. De API dient een verzoek in bij een provider en koppelt vervolgens het antwoord terug.

Brandguide

Handleiding met kaders voor naamgeving, huisstijl en branding van RRReis:
<https://brandguide.rrreis.nl/>.

Callcenter

De uitvoerende partij voor de Opdracht Callcenter.

flexRRReis

Merknaam voor het vraagafhankelijk vervoerssysteem van Provincie Flevoland en deelnemende gemeenten waarvoor in dit Programma van Eisen het Callcenter en Vervoer worden aanbesteed. Met *flexRRReis* worden niet de vervoerssystemen die elders in Nederland onder deze naam opereren bedoeld.

flexRRReis-halte

Herkenbare aangewezen bereikbare locatie die niet per auto bij adressen die niet per auto bereikbaar zijn, of waar sprake is van meerdere ingangen (bijvoorbeeld bij voetgangersgebieden, winkelcentra, stations, (zorg)instellingen, natuurgebieden en ontoegankelijke straten). Ook op Hubs is een *flexRRReis-halte*.

Flexvervoer Flevoland

Samenwerkingsverband waaronder *flexRRReis* georganiseerd is.

Gemeenten

De deelnemende gemeenten (gemeenten Lelystad, Zeewolde, Noordoostpolder en Dronten).

Halte

Stopplaats van Lijngebonden OV.

Hub

Door Opdrachtgever aangewezen halte waar overgestapt kan worden tussen *flexRRReis* en Lijngebonden OV, beschreven in de Lijst van Hubs (Systeembeschrijving, bijlage 2).

Inschrijver

Elke partij die zich inschrijft (een offerte uitbrengt) op een Opdracht (Callcenter dan wel Vervoer).

Inschrijvingsleidraad

Het document behorende bij de aanbesteding van *flexRRReis* waarin de procedure van de aanbesteding (incl. gunnings-, selectie- en kwaliteitscriteria) beschreven staat voor elke Opdracht (Callcenter dan wel Vervoer).

Gunningsbeslissing

De keuze van de Aanbestedende dienst voor de Inschrijver(s) met wie hij de Overeenkomst waarop deze procedure betrekking heeft wil sluiten, waaronder mede wordt verstaan de keuze om geen Overeenkomst te sluiten.

Gunningscriteria

Criteria aan de hand waarvan een oordeel wordt gegeven over de geboden kwaliteit en prijs door Inschrijver(s).

Klacht

Elke uiting van ontevredenheid door de Reiziger betreffende één of meerdere facetten van *flexRRReis*.

Lijnggebonden OV

Openbaar vervoer dat grotendeels volgens een gepubliceerde vaststaande route rijdt conform de Wet Personenvervoer 2000 (WP2000).

MaaS

(Mobility as a Service) Mobiliteit als dienst. Meerdere mobiliteitsdiensten worden integraal via een platform aangeboden om de Reiziger in staat te stellen een reis te plannen, reserveren en te betalen.

Melding

Elke reactie door de Reiziger algemeen dan wel specifiek ter verbetering van de serviceverlening van *flexRRReis*, niet zijnde bedoeld als klacht.

Opdracht

De leveringen en of diensten die door de winnende Inschrijver(s) conform de Overeenkomst uitgevoerd worden. De Opdrachten (Callcenter en Vervoer) zijn toegelicht in de Programma's van Eisen, Systeembeschrijving en Bijlagen.

Opdrachtgever

Provincie en Gemeenten.

Opdrachtgeversportaal

Online webmodule waar Opdrachtgever kan inloggen en brondata en informatieve overzichten over de Opdracht kan inzien en zelf rapportages kan samenstellen.

Opdrachtnemer

De Inschrijver met wie Opdrachtgever de Overeenkomst (Callcenter dan wel Vervoer) heeft gesloten.

Overeenkomst

De wederkerige raamovereenkomst, dienstverleningsovereenkomst en/of overeenkomst tot leveringen op basis waarvan de Opdracht (Callcenter dan wel Vervoer) wordt uitgevoerd en op de totstandkoming waarvan deze aanbestedingsprocedure ziet.

OV-flexvervoer

Eén van de twee vervoersvormen binnen *flexRRReis*; vraagafhankelijke OV-dienst die gereserveerd kan worden wanneer Reizigers geen OV-alternatief hebben. Deze dienst staat open voor eenieder om te gebruiken.

OV-flexreiziger

Reiziger die gebruik maakt van het OV-flexvervoer van *flexRRReis*.

OV-flexrit

Rit in het kader van OV-flexvervoer.

OV-Oost

Samenwerkingsverband tussen de provincies Overijssel, Flevoland en Gelderland, dat onder meer het OV-concessiemanagement en -beheer verzorgt. De samenwerking hanteert ook voor het reguliere openbaar vervoer de merknaam *RRReis*, waar *flexRRReis* een onderdeel vanuit zal maken.

OV-toets

Proces om te toetsen of een Reiziger een OV-alternatief heeft.

POI

Point of interest. Dit is een interessante en/of herkenbare geografische locatie die gebruikt wordt in routeplanning.

Programma van Eisen

Het document behorende bij de aanbesteding van *flexRRReis* waarin de inhoudelijke eisen van een specifieke Opdracht beschreven staan. De Opdrachten Callcenter en Vervoer kennen ieder een eigen Programma van Eisen.

Provincie

De provincie Flevoland.

Puntbestemming

Door Opdrachtgever aangewezen bestemming buiten het reisgebied waar wel naartoe gereisd mag worden.

Reisgebied

Gebied waarbinnen Ritten gemaakt mogen worden.

RRReis

Merknaam van OV-Oost voor al het OV in de provincies Overijssel, Flevoland en Gelderland.

Reiziger

Eenieder die *flexRRReis* gebruikt.

Reizigersbijdrage

De door de Reiziger betaalde prijs voor een Rit.

Relatiematrix

Document waarin staat omschreven van welke postcodes naar welke Hubs kan worden gereisd.

Rit

Reisbeweging door individuele Reiziger met *flexRRReis*.

Ritaanvraag / Ritboeking

Het proces waarbij de reiziger (via welk kanaal dan ook) een rit aanvraagt bij het Callcenter.

Systeembeschrijving

Het document behorende bij de aanbesteding van *flexRRReis* waarin inhoudelijke eisen beschreven staan die gelden voor beide Opdrachten (Callcenter en Vervoer), alsmede beschrijvingen hoe de rollen en verantwoordelijkheden van beide Opdrachtnemers (Callcenter en Vervoer) zich verhouden ten opzichte van die van Opdrachtgever en eventuele andere partijen.

Wmo-reiziger

Reiziger die gebruik maakt van het Wmo-vervoer van *flexRRReis*.

Wmo-rit

Rit in het kader van het Wmo-vervoer.

Wmo-vervoer

Eén van de twee vervoersvormen binnen *flexRRReis*; vraagafhankelijk vervoer voor inwoners die daar vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) recht op hebben.

Vervoer(der)

De uitvoerende partij voor de Opdracht Vervoer.

Vervoerreglement

Document met de doorvertaling van afspraken uit het Programma van Eisen en afspraken gemaakt in de implementatieperiode. Dit document is bedoeld voor Reizigers, Opdrachtnemers (Vervoer en Callcenter) en Opdrachtgever.

Vervoerspas

Pas voor elke Wmo-reiziger die gebruik maakt van *flexRRReis*.

1. Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen voor het **Vervoer** van vervoerssysteem *flexRRReis*. Onder het Vervoer, uitgevoerd door Vervoerder, valt hoofdzakelijk het plannen en uitvoeren van Ritten. Dit Programma van Eisen is een bijlage van het document Systeembeschrijving en dient als grondslag om de uitvoering van de rollen en processen zoals beschreven in de Systeembeschrijving te waarborgen.

1.1. Looptijd en scope van de Opdracht

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Opdracht vanaf 1 juli 2025. Op die datum neemt de Opdrachtnemer de taken over van de huidige Opdrachtnemer. Alle onderdelen van de Opdracht staan beschreven in dit Programma van Eisen voor het Vervoer. De Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om als onderdeel van de kwalitatieve Gunningscriteria een aanvullend aanbod te beschrijven. De implementatieperiode start direct na de definitieve gunning. De Opdrachtnemer start vanaf 1 juli 2025 met de uitvoering van de Overeenkomst. De looptijd van deze Opdracht is initieel 6 (zes) jaar, met de aanvullende mogelijkheid 2 (twee) maal met 1 (één) jaar te verlengen.

2. Uitvoering

2.1. Algemeen

- a. Alle systemen t.b.v. de uitvoering (o.a. planning) van deze Opdracht Vervoer dienen aan te sluiten op de systemen van het Callcenter, volgens de technische specificaties die het Callcenter opstelt gedurende de implementatie. Het in- en uitstappen van Reizigersbijdragen valt initieel niet onder de Opdracht Vervoer, maar onder de Opdracht Callcenter. Wmo-reizigers dienen wel de mogelijkheid te hebben in het voertuig per bankpas of creditcard af te rekenen.
- b. Opdrachtnemer dient ten behoeve van haar ritplanning rekening te houden met files, wegwerkzaamheden, evenementen etc. en zelf daarover de benodigde informatie in te winnen.
- c. Opdrachtnemer heeft de plicht om rond festiviteiten opstapplaatsen vast te stellen zodat de Reiziger zo min mogelijk hinder ondervindt bij het vinden van het voertuig en het in- en uitstappen.
- d. 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 Reiziger onderweg niet van voertuig hoeft te wisselen.
- e. De Reiziger en eventuele medepassagiers hebben recht op een eigen zitplaats en/of rolstoelplaats.
- f. Opdrachtnemer vervoert in een personenauto maximaal twee passagiers op de achterbank. Op de zitplaats voorin, naast de chauffeur, mag altijd maar één persoon plaatsnemen.
- g. Als een Wmo-Reiziger in een ander voertuigtype dan een personenwagen vervoerd wordt, krijgt de Wmo-Reiziger een zitplaats toegewezen waar die zo weinig mogelijk hinder ondervindt van het in- en uitstappen van andere klanten.
- h. 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.

2.2. Code VVR, rolstoelvervoer en scootmobielen

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

- a. zijn/haar verantwoordelijkheid voor het beoordelen of de rolstoel of scootmobiel veilig vervoerd kan worden;
- b. het belang van goed en veilig vastzetten van de rolstoel/scootmobiel en de Reiziger;
- c. als een Reiziger 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.

2.3. Combinaties in het vervoer

- a. 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.
- b. 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.
- c. 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.

2.4. Verplichte samenwerking met derden

Opdrachtgever belegt verschillende taken rondom deze Opdracht Vervoer bij externe leverancier. Opdrachtgever acht een goede samenwerking tussen Opdrachtnemer en de externe partijen van groot belang, en verwacht dat partijen die samenwerking onderling doeltreffend organiseren. Het gaat hier in het bijzonder maar niet uitsluitend om de samenwerking met het Callcenter.

2.5. Spelregels uitvoering

Dit zijn spelregels specifiek voor de opdracht Vervoer, boven op de spelregels uit de Systeembeschrijving.

2.5.1. Richtlijn Indicatiestelling

- a. De Richtlijn Indicatiestelling is een document waarin afspraken staan beschreven over de afgifte van specifieke vervoersindicaties door de Gemeenten, hoe deze in het Callcenter geregistreerd worden en hoe Vervoerder deze doorvertaalt naar (kenmerken van) voertuigen.
- b. In de implementatiefase stellen Vervoerder, Callcenter en Opdrachtgever deze Richtlijn gezamenlijk op, deze zal gebaseerd worden op het "Woordenboek Reizigerskenmerken" van het CROW.

2.5.2. Berekening reistijd

- a. Opdrachtnemer bepaalt de maximaal toegestane reistijd voor een rit met de laatste versie van het softwareprogramma Easy Travel of een andere minimaal gelijkwaardige routeplanner.
- b. Als een andere routeplanner wordt gebruikt dan moet Opdrachtnemer zich ervan verzekeren dat deze is goedgekeurd door Opdrachtgever.
- c. 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 (km/h)		Wegverdeling (%)		Speciaal wegtype (km/h)	
Autosnelweg	90	Enkele rijbaan	88	Onverhard	30
Hoofdverbinding 1	80	Stedelijk	50	Woonerf	4
Hoofdverbinding 2	70			Veerdienst	6
Verbindingsweg	60			30 km/h zone	20
Doorgaande weg	40				
Lokale weg	30				

- d. 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).
- e. Als een voertuig eerder dan de maximale margetijd voor de opgegeven tijd bij de Reiziger lijkt aan te komen, staat het Opdrachtnemer vrij de Reiziger op de hoogte te stellen dat het voertuig eerder zal aankomen. Opdrachtnemer vraagt of de Reiziger akkoord gaat met het eerder ophalen. Deze statusmelding moet in de data zichtbaar zijn. Opdrachtnemer is verplicht deze melding van de Reiziger te rapporteren. Het maximale te vroeg tijdvak gerekend vanaf de maximale margetijd voor de opgegeven vertrektijd bedraagt 20 minuten. Als de Reiziger niet eerder opgehaald wenst te worden, dient Opdrachtnemer de oorspronkelijk afgesproken vertrektijd en reguliere marges aan te houden.

2.5.3. Omrijtijd

Er geldt een maximale omrijtijd van 15 minuten voor ritten korter dan 5 km, en een maximale omrijtijd van 30 minuten voor ritten langer dan 5 km. De reistijd mag dus niet meer bedragen dan de reistijd van de snelste, directe route plus de omrijtijd. Bij aankomstgarantieritten geldt de afspraak dat omrijden niet mag leiden tot het te laat komen ten aanzien van de aankomsttijd.

3. Personeel

3.1. Algemeen

- a. 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.
- b. 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. Accountmanager Opdrachtnemer Vervoer

3.2.1. Vast aanspreekpunt

Opdrachtnemer wijst een vast aanspreekpunt voor Opdrachtgever aan als Accountmanager Vervoer, met een vaste vervanger met volledige bevoegdheden. Voor de Accountmanager Vervoer en diens vervanger gelden de volgende eisen:

- a. dienen vanaf de implementatie betrokken te worden bij de opdracht;
- b. zijn op de hoogte van de inhoud van de opdracht en van de inhoud van de ingediende inschrijving;
- c. kennen de omgeving waarin het vervoer plaatsvindt;
- d. zijn tijdens kantoortijden voor Opdrachtgever en Callcenter bereikbaar voor vragen met betrekking tot de uitvoering en de facturatie;
- e. zijn buiten kantoortijden bereikbaar voor calamiteiten
- f. zijn volledig beslissingsbevoegd om acuut te handelen;
- g. hebben een goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift;
- h. nemen op verzoek van Opdrachtgever deel aan overleggen met alle bij het systeem betrokken partijen;
- i. beschikken over analytische vaardigheden en goede communicatieve eigenschappen;
- j. zijn in staat om goed leesbare rapportages op te kunnen stellen;
- k. bij personele wisselingen zorgt Opdrachtnemer voor directe (tijdelijke) vervanging en voor goede overdracht van kennis naar plaatsvervanger.

3.3. Chauffeurs

Chauffeurs zijn de meest zichtbare medewerkers van het vervoerssysteem *flexRRReis*. Opdrachtgever verwacht dat chauffeurs imago en klantbeleving hoog in het vaandel hebben staan. Opdrachtnemer heeft 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 Reiziger geeft Opdrachtnemer binnen twee uur door aan Opdrachtgever en het Callcenter.

3.3.1. Basiseisen chauffeurs

- a. Het is niet toegestaan het Vervoer uit te laten voeren door vrijwilligers.
- b. 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:

- c. Heeft aantoonbaar een cursus sociale vaardigheden gevolgd, gericht op omgaan met en herkennen van signalen van agressie en conflicten.
- d. Herkent en kan omgaan met de diverse beperkingen en ziektebeelden van de doelgroep.
- e. Weet hoe te handelen bij een vermoeden van huiselijk geweld.
- f. Heeft een representatief voorkomen, is herkenbaar als chauffeur door bedrijfskleding en/of duidelijk zichtbare badge.
- g. 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.
- h. Verricht geen medische handelingen (zoals het toedienen van medicijnen) tenzij dit vanuit de situatie noodzakelijk is (levensreddende handelingen).
- i. Gaat om met loosmeldingen op de wijze zoals beschreven onder § 4.4.1 van de Systeembeschrijving.
- j. Ziet er actief op toe dat alleen de opgegeven klanten meerijden. De chauffeur meldt vermoedens van misbruik (bijvoorbeeld Wmo-rit door niet Wmo-gerechtigde Reiziger) bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft deze informatie door aan Opdrachtgever.
- k. neemt zelf geen ritboekingen, annuleringen of ritmutaties aan van klanten.
- l. 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.
- m. 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:

- n. 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 chauffeurs

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

Helpt de Reiziger voor, tijdens en na de rit.

- a. Draagt zorg voor de uitvoering van de terugbelservice, als de Reiziger heeft aangegeven hiervan gebruik te willen maken. Dit mag middels een persoonlijk contact of middels een opgenomen bericht (geautomatiseerd).
- b. Activeert de terugbelservice tussen 10 en 15 minuten voor de verwachte voorrijdtijd naar de Reiziger. Deze service dient als tekstbericht te worden uitgevoerd als de Reiziger dit bij de ritreservering heeft gevraagd. De kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- c. Informeert de Opdrachtnemer als het opgegeven telefoonnummer van de Reiziger niet juist blijkt te zijn, met als doel om herhaling van het bellen van een verkeerd nummer te voorkomen. Dit wordt geautomatiseerd doorgegeven aan het Callcenter.

- d. Begeleidt de Reiziger van de deur (hoofdingang/afspreekpunt/FlexRRReishalte) naar het voertuig en omgekeerd. De chauffeur belt bij het ophalen (indien van toepassing) aan bij de Reiziger. Ook belt de chauffeur aan op de plaats van bestemming, in het geval dat de Reiziger dit zelf niet kan.
- e. Houdt bij het ophalen en wegbrengen van een Reiziger toezicht op de overige klanten in het voertuig.
- f. Helpt de Reiziger met in- en uitstappen en assisteert waar nodig als de Reiziger zich verplaatst binnen het voertuig.
- g. Helpt de Reiziger met bagage en/of andere hulpmiddelen;
- h. Bedient uitsluitend zelf de portieren en ramen.
- i. Draagt de sleutels altijd bij zich bij het verlaten van het voertuig;
- j. Draagt zorg voor orde en rust in het voertuig.
- k. 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.
- l. Draagt zorg voor een (verkeers)veilig en comfortabel vervoer van de klanten en passeert verkeersobstakels rustig en beheerst.
- m. Zorgt dat de Reiziger die in het voertuig wil betalen, vóór de start van de rit de eigen bijdrage voldoet.

3.4. Opleiding van medewerkers

- a. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de opleiding van de medewerkers. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers (dus ook chauffeur) binnen de Opdracht Vervoer de regels kennen voor de verschillende vervoersproducten in het systeem (Wmo-vervoer, OV-vangnetvervoer en eventueel nieuwe vervoersproducten).
- b. Opdrachtnemer toont gedurende de implementatie aan hoe chauffeurs geïnstrueerd of getraind worden in het klantgericht en klantvriendelijk doorverwijzen naar betrokken stakeholders (bijv. Opdrachtgever (Provincie en Gemeenten), de OV-concessiehouder of het Callcenter) in geval van klachten.

Opdrachtnemer zorgt ervoor en toont aan dat:

- c. Er een digitale leeromgeving aangeboden wordt, waar zij het personeel adequaat kan trainen op de volgende onderdelen:
 - spelregels van het vervoer;
 - sociale vaardigheden en klantgericht communiceren;
 - omgang met (specifieke) klantgroepen;
 - veilig rolstoelvervoer;
- d. Alle medewerkers voorafgaand aan de start van de Overeenkomst (dus uiterlijk in juni 2025) een digitale e-learning hebben gevolgd over de spelregels van deze Overeenkomst. Opdrachtnemer zorgt voor een gedegen training.
- e. Alle nieuwe medewerkers die gedurende de Overeenkomst instromen binnen de eerste maand van hun indiensttreding de digitale e-learning over de spelregels van deze Overeenkomst hebben gevolgd.

- f. 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.
- g. 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.
- h. Alle medewerkers om het jaar verplicht een digitale opfriscursus volgen.

3.5. Verklaring omtrent gedrag

Chauffeurs zijn nooit in contact geweest met justitie of veroordeeld voor relevante zaken betreffende het vervoer. De Opdrachtnemer beschikt op elk moment van inzet over een Verklaring Omtrent Gedrag (VoG) voor chauffeurskaart-taxi van iedere in te zetten chauffeur. Deze moet op verzoek van de Opdrachtgever te allen tijde kunnen worden getoond. De kosten voor verklaringen voor de betreffende chauffeur komen voor rekening van de Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer heeft een meldingsplicht op het moment dat zij verneemt of kan vermoeden dat er sprake is van onwenselijk gedrag van chauffeurs die van invloed kunnen zijn op onderhavige opdracht. Melding dient zo spoedig als mogelijk of nodig, maar uiterlijk binnen 2 uur plaats te vinden bij de Opdrachtgever.

4. Materieel

4.1. Algemeen

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:

- a. Dienen te zijn voorzien van:
 - een EHBO koffer die voldoet aan de DIN 13164 norm, tijdens de rit opgeborgen in een afgesloten compartiment of vastgezet in een aan het voertuig bevestigde houder;
 - geschikte brandblusser;
 - gevarendriehoek;
 - noodhamer;
 - gordelsnijder;
 - veiligheidshesjes voor alle zitplaatsen.Alle materialen moeten binnen de uiterste gebruik-/houdbaarheidsdatum vallen.
- b. Beschikken over goedwerkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment handsfree gecommuniceerd kan worden en ook gebruikt kan worden bij noodsituaties.
- c. Zijn uitgerust met goedwerkende boordcomputer, dataterminal, GPS en navigatieapparatuur voorzien van de meest recente kaartversies.
- d. Zijn uitgerust met een bonprinter voor het verstrekken van een betalingsbewijs op verzoek van de Reiziger. Op het betalingsbewijs staat ten minste vermeld:
 - Logo '*flexRRReis*';
 - achternaam Reiziger;
 - datum en tijdstip van uitgifte;
 - instapplaats;
 - uitstapplaats;
 - hoogte van de Reizigersbijdrage;
 - chauffeursnummer;
 - kenteken;
 - contactgegevens van het Callcenter (voor informatie en klachten).
- e. 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 Reiziger die op de achterste (rolstoel)plek in het voertuig zitten.

- f. Zijn in de winterperiode (1 november tot en met 31 maart) op alle wielen voorzien banden met het 3PMSF logo met een profieldiepte van tenminste 4mm.
- g. Zijn zodanig ingericht dat de chauffeur vanuit zijn/haar zitplaats altijd alle inzittenden tijdens de rit kan zien.
- h. Dienen elke Reiziger zicht naar binnen én buiten te bieden.
- i. Zijn voorzien van een kinderslot, dat ook wordt gebruikt als relevant.
- j. Zijn voorzien van airconditioning.
- k. Zijn op alle zitplaatsen voorzien van veiligheidsgordels die geschikt zijn voor alle klantgroepen waaronder ook kinderen.
- l. Zijn rookvrij.
- m. Zijn schoon, schadevrij en zien er zowel binnen als buiten representatief uit. Onder schade wordt verstaan duidelijk zichtbare (blik)schade.
- n. 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.
- o. Voldoen aan de eisen ten aanzien van de herkenbaarheid (zie paragraaf 4.4).
- p. Personenauto's dienen te vallen in:
 - a. minimaal het D-segment (middenklasse);
 - b. voor elektrische auto's minimaal het C-segment (compacte middenklasse);
 - c. hebben een hoogte van maximaal 1.700 mm
 - d. voor alle andere voertuigen het MPV-midi segment met een minimale wielbasis van 2.600 mm en een bagageruimte van minimaal 550 liter.
- q. Dienen voor elke Reiziger (ook achterin) een passende zitplaats te bieden met voldoende beenruimte.

4.1.1. Lopen door het voertuig

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

- a. De voertuigen zijn dan voorzien van vasthoudbeugels aan iedere stoel.
- b. De deuropening is ten minste 900 mm breed en ten minste 1.700 mm hoog.
- c. Het looppad is ten minste 500 mm breed.
- d. De doorgangshoogte is ten minste 1.800 mm hoog.
- e. 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.
- f. Als er een te overwinnen hoogte vanaf buiten (de grond) is van meer dan 230 mm, dan is een extra trede aangebracht.
- g. Losse trapjes zijn niet toegestaan.
- h. Het verschil tussen de treden is maximaal 230 mm.
- i. Er is geen niveauverschil in de vloer.
- j. 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.

De Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever in de gelegenheid te stellen om communicatieboodschappen gericht op de reiziger via de voertuigen te verspreiden. De Opdrachtnemer moet hieraan medewerking verlenen. Hierbij dient bijvoorbeeld gedacht te worden aan het plaatsen van displays/houders in de voertuigen ten behoeve van foldermateriaal en informatiebrieven. Ook kan geëist worden om flyers/nieuwsbrieven van *flexRRReis* te verspreiden door deze door de chauffeur te laten uitdelen. Indien Opdrachtnemer beschikt over bijvoorbeeld informatieschermen in de voertuigen dient de Opdrachtnemer op verzoek van de Opdrachtgever informatie te plaatsen.

4.2. Aanvullende eisen bij vervoer van rolstoel of scootmobiel

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

- a. 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 Reiziger.
- b. voldoen altijd aan de richtlijnen zoals opgenomen in de vigerende Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR) van Sociaal Fonds Mobiliteit (of diens opvolger).
- c. zijn voorzien van een voor alle rolstoeltypen universeel fixatiesysteem van zowel rolstoel als passagier.
- d. zijn zo ingericht dat het in- of uitrijden van een rolstoel ergonomisch verantwoord kan plaatsvinden.
- e. 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.
- f. De chauffeur beoordeelt of de Reiziger met een rolstoel/scootmobiel mee kan en goed vastgezet kan worden. Is dat niet zo, dan de chauffeur de Reiziger weigeren.

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 in de Richtlijn Indicatiestelling (zie § 2.5.1).

- a. Opdrachtnemer is verplicht om vervoer te verzorgen met het type materieel dat voldoet aan de betreffende eisen.
- b. In geval van meerdere indicaties voor een Reiziger, gelden de eisen van de indicaties tezamen.

4.3.1. Rolstoel

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. Bagage

De volgende minimale maatvoering is vereist:

1) Bagageruimte

minimaal 550 liter

4.4. Herkenbaarheid van de voertuigen

- a. 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.
- b. Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat voertuigen tijdens inzet voor deze Overeenkomst voor de Reiziger herkenbaar zijn als voertuig van *flexRRReis*. Herkenbaar betekent dat het logo leesbaar moet zijn op een afstand van tenminste 10 meter.
- c. 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. Hierbij wordt te allen tijde rekening gehouden met de geldende richtlijnen van de huisstijl van het *RRReis*-platform, zoals beschreven in de *RRReis* brandguide.

4.5. Milieueisen en brandstoffen

Opdrachtgever heeft vooruitlopend op de Europese richtlijn ter bevordering van schone en energiezuinige wegvoertuigen (2019/1161/EU), ook wel Clean Vehicle Directive genoemd, bepaalde eisen op het gebied van zero-emissie voertuigen.

Bij de start van het contract moet tenminste 50% van het vervoer gemeten in gereden a-b ritkilometers, ongeacht voertuigsoort (rolstoel- en niet-rolstoelgebonden), zero emissie worden uitgevoerd. Overige voertuigen dienen tenminste te voldoen aan de Euro 6 norm. De opdrachtgever streeft naar 100% Zero Emissie met een instroomeis van minimaal onderstaande tabel:

Periode	Minimum aandeel Zero Emissie
Vanaf 1 juli 2025 t/m 31 december 2026	50%
Vanaf 1 januari 2027 t/m 31 december 2027	60%
Vanaf 1 januari 2028 t/m 31 december 2028	70%
Vanaf 1 januari 2029 t/m 31 december 2029	80%
Vanaf 1 januari 2030 t/m 31 december 2030	90%
Vanaf 1 januari 2031 tot einde contract	100%

5. Financiën

In de vergoeding voor de Opdracht Vervoer zijn alle kosten die de Opdrachtnemer moet maken voor de dienstverlening op basis van het Programma van Eisen en haar inschrijving verdisconteerd. Hieronder vallen dus ook de kosten die worden gemaakt in de implementatieperiode (waarin nog geen betalingen plaatsvinden). Alle door de inschrijver geoffreerde prijzen en tarieven zijn dus “all-in”, exclusief btw en omvatten alle kosten die de Opdrachtnemer maakt voor de overeengekomen dienstverlening.

5.1. Vergoeding Opdrachtnemer

Voor vergoeding komen werkelijk uitgevoerde ritten in aanmerking die vooraf geboekt zijn, waarbij de reiziger is vervoerd van herkomst naar bestemming en die niet vallen onder niet-data ritten zoals beschreven in hoofdstuk 6. Ritten die niet zijn uitgevoerd (bijvoorbeeld loosmeldingen en annuleringen) of die als niet-data rit worden beschouwd zijn dus niet declarabel.

De vergoeding wordt maandelijks als volgt berekend:

[de prijs van een reiseenheid] x [het aantal te vergoeden reiseenheden]

Beide componenten worden hieronder nader toegelicht.

Berekening van de vergoeding vindt plaats per kalendermaand. Betaling vindt achteraf plaats op basis van een door de Opdrachtnemer verstrekte factuur. De te betalen vergoeding moet voor de Opdrachtgever herleidbaar zijn via de ontvangen data. Genoemde vergoedingen en bedragen in de overeenkomst zijn exclusief BTW.

5.2. Prijs van een reiseenheid

De prijs van een reiseenheid wordt per kalendermaand vastgesteld en afgerond op drie decimalen. Deze wordt berekend aan de hand van de volgende elementen:

- a. De inschrijfprijs (uit de inschrijving van de Opdrachtnemer).
- b. Indexatie van de prijs.
- c. Een eventuele correctiefactor op de prijs bij volumeveranderingen.

5.2.1. Indexatie

De prijs bij de inschrijving betreft prijspeil 2025. Jaarlijks, per 1 januari, vindt indexering plaats van de tarieven. De kostenontwikkelingen worden jaarlijks berekend door Panteia/NEA (NEA-index taxibranche).

De eerste indexering vindt plaats per 1 januari 2026. Het toepassen van de NEA-index heeft als doel dat er prijsaanpassingen plaatsvinden die in lijn zijn met de kostenontwikkelingen.

De index is van toepassing op alle bedragen zoals ingediend door de opdrachtnemer en alle bedragen zoals benoemd in dit Programma van Eisen.

5.2.2. Correctiefactor bij volumeveranderingen

De inschrijfprijs inclusief indexatie is zonder correctie geldig als het totaal aantal declarabele reiseenheden in het betreffende kwartaal ligt tussen de 331.200 en 395.999 reiseenheden.

Als het gerealiseerde aantal reiseenheden in een kwartaal lager is dan 331.200 of hoger dan 395.999 dan wordt een correctiefactor op de prijs van een reiseenheid toegepast conform de tabel in bijlage 1. Met deze bepaling wordt beoogd dat er tijdens de looptijd geen (andere) aanvullende afspraken nodig zijn zodra zich veranderingen voordoen in de vervoervolumes.

Voor het bepalen van het aantal reiseenheden per kwartaal ten behoeve van de correctiefactor worden alleen de opstapeenheden en de afstandseenheden gebruikt, de toeslageenheden voor bijzondere indicaties worden niet gebruikt (zie 5.3).

5.3. Aantal declarabele reiseenheden

Voor elke declarabele Rit wordt het aantal te vergoeden reiseenheden vastgesteld en afgerond op 1 decimaal. Deze wordt berekend op basis van de volgende elementen:

- Opstap: 4,0 reiseenheden
- Declarabele afstand in km, rekenkundig afgerond op 2 decimalen
- Toeslag voor bijzondere indicaties

5.3.1. Opstap

Voor elke declarabele Rit worden 4,0 reiseenheden gerekend voor de opstap.

5.3.2. Declarabele afstand in km

Voor elke declarabele kilometer wordt 1,0 reiseenheid gerekend. Het aantal declarabele kilometers wordt berekend volgens de kortste afstand met Easytravel of een door Opdrachtgever goedgekeurd gelijkwaardige reisplanner met de instellingen zoals beschreven onder § 2.5.2.

5.3.3. Toeslag voor bijzondere indicaties

In het geval dat er sprake is van een bijzondere indicatie uit onderstaande tabel wordt een toeslagpercentage toegepast waarmee het aantal reiseenheden voor de betreffende rit wordt verhoogd. Deze toeslag wordt alleen toegepast als er een door Opdrachtgever gegeven toestemming aan ten grondslag ligt én er sprake is van gebruik ervan door de reiziger. De grondslag voor de berekening is het reeds berekende onder het aantal reiseenheden voor de afstand + de 4,0 extra voor opstap.

%	
Reguliere rit	0%
Medische begeleiding	25%
Medepassagier/sociaal	25%
Rolstoel/scootmobiel	15%

Stipt vervoer	20%
Personenvoertuig indicatie	10%

Er wordt geen toeslag toegepast voor meereizende kinderen jonger dan 4 jaar.

Als meerdere indicaties van toepassing zijn op één rit, dan worden meerdere toeslagen toegekend. De grondslag voor elke afzonderlijke toeslag blijft dan hetzelfde. Er is dus nooit sprake van een toeslag over een toeslag.

5.4. Malusregelingen

De Opdrachtgever wenst uit te gaan van een goede vertrouwensrelatie met de Opdrachtnemer, maar wil naleving van de gemaakte afspraken ook kunnen afdwingen. De Opdrachtgever hanteert hiervoor naast de algemene boeteregeling direct opeisbare boetes. Opgelegde boetes dienen binnen 30 dagen door de Opdrachtnemer te worden voldaan. De genoemde bedragen in alle onderdelen van hoofdstuk 5 zijn ex. BTW en worden jaarlijks geïndexeerd op basis van de NEA-index.

5.4.1. Algemene boeteregeling

Indien sprake is van niet, niet tijdige, niet deugdelijke, niet gehele nakoming van de overeenkomst (inclusief de toezeggingen die de Opdrachtnemer bij Inschrijving heeft gedaan) stelt de Opdrachtgever de Opdrachtnemer in gebreke. De Opdrachtnemer krijgt hierbij een redelijke hersteltermijn waarbinnen alsnog aan de eisen moet worden voldaan of om binnen de gestelde termijn een verbeterplan op te stellen en aan de Opdrachtgever te overleggen. Wanneer de geconstateerde tekortkoming(en) na ingebrekestelling niet is opgelost, of het verbeterplan uitblijft of onvoldoende verbetering in het vooruitzicht stelt, kan de Opdrachtgever een boete opleggen van maximaal € 500,- per dag zolang de tekortkoming niet voldoende wordt opgelost.

Bij geconstateerde tekortkomingen en na ingebrekestelling van de Opdrachtnemer heeft de Opdrachtgever het recht om de betaling van een factuur op te schorten. Wanneer binnen een termijn van 60 dagen na ingebrekestelling door de Opdrachtgever de tekortkoming(en) niet is opgelost, kan de Opdrachtgever een boete opleggen van maximaal € 100.000,- per maand zolang de tekortkoming niet voldoende wordt opgelost. De boetes zijn cumulatief, tot een maximum van de totale inschrijfsom voor de gehele vaste contractperiode. Maar Opdrachtgever hecht waarde aan een snelle oplossing van problemen.

Indien de Opdrachtnemer de tekortkoming(en) niet oplost kan dat leiden tot ontbinding van het contract. Indien sprake is van niet, niet tijdige, niet deugdelijke, niet gehele nakoming van de overeenkomst en na in gebreke stelling van de Opdrachtnemer heeft de Opdrachtgever het recht om een andere gecontracteerde partij of Opdrachtnemer in te schakelen. De eventuele meerkosten komen voor rekening van Opdrachtnemer.

De Opdrachtgever heeft het recht een onafhankelijk adviesbureau in te schakelen om tekortkomingen in het vervoer te onderzoeken. Alsdan is Opdrachtnemer verplicht medewerking te verlenen aan het onderzoek van deze partij.

5.4.2. Direct opeisbare boetes

Onderstaande boetes worden, indien van toepassing, per kalendermaand berekend en door de Opdrachtnemer direct op de factuur in mindering gebracht.

Boete bij rituitval

Voor elke Rit die uitgevoerd moest worden, maar niet werd uitgevoerd, geldt een direct opeisbare boete van €200,00 per rit.

Boete bij te laat uitgevoerde prioriteitsritten

Voor elke Prioriteitsrit die na de gevraagde aankomsttijd aankomt geldt een direct opeisbare boete van € 30,00 per rit.

Boete bij 45 minuten of meer te laat

Voor elke Rit die 45 minuten of meer na [afgesproken vertrektijd + toegestane marge] vertrekt geldt een direct opeisbare boete van € 30,00 per Rit. Dit geldt ongeacht de totale of gemiddelde stiptheid van alle Ritten.

Te veel gegronde klachten

Indien het aantal gegronde klachten per 1.000 ritten meer dan 2 per maand is (d.w.z. 0,2%), wordt een boete van € 150,- per extra gegronde klacht gehanteerd.

Boete bij totale stiptheid onder de 95%

Er wordt een boete opgelegd als 5,00% of meer van alle ritten in een kalendermaand na [afgesproken vertrektijd + toegestane marge] vertrekt. De boete heeft dan betrekking op alle ritten die in de betreffende kalendermaand te laat vertrokken zijn (ook op de eerste 5,00%). Het boetebedrag wordt voor elke rit bepaald aan de hand van onderstaande tabel.

Aantal minuten te laat	Boete
0 – 5 minuten	€ 1,00 per rit
5 – 10 minuten	€ 3,00 per rit
10 – 15 minuten	€ 10,00 per rit
15 – 30 minuten	€ 15,00 per rit
30 – 45 minuten	€ 20,00 per rit

Boete bij niet nakomen duurzaamheidseisen

Bij het niet nakomen van de duurzaamheidseisen zoals beschreven in 4.5 ontvangt de Opdrachtgever een korting van €0,05 per declarabele kilometer die niet aan de eisen voldoen, deze wordt door verrekend in de desbetreffende maandfactuur.

In aanvulling op bovenstaande korting kan indien er meerdere maanden niet voldaan wordt aan de duurzaamheidseisen een aanvullende boete opgelegd worden van:

- € 500 euro in de 2^e maand
- € 2.000 in de 3^e maand
- €5.000 vanaf de 4^e maand

De maanden hoeven niet aaneengesloten te zijn, indien bijvoorbeeld in januari 2025 de 2^e maand dat opdrachtnemer niet voldoet en vervolgens in augustus 2025 weer, dan wordt augustus 2025 gezien als een 3^e maand, de maanden hoeven dus niet aaneengesloten te zijn.

Opdrachtnemer hoeft niet eerst in gebreke te worden gesteld voordat een malus kan worden opgelegd.

5.5. Facturering

De Opdrachtnemer stuurt de Opdrachtgever binnen twee weken na afloop van iedere maand een factuur die voldoet aan de in de aanbestedingsdocumenten genoemde voorwaarden. Op de factuur maakt de Opdrachtnemer ten minste onderscheid naar de te ontvangen vergoeding en de te verrekenen reizigersbijdragen (buiten de BTW).

Daarnaast specificeert de Opdrachtnemer de verschillende posten die bij de berekening zijn betrokken in een afzonderlijke bijlage en heeft in ieder geval betrekking op:

- de prijs van de reiseenheid en het aantal declarabele reiseenheden (opbouw uitgesplitst) in de betreffende maand;
- te verrekenen reizigersbijdragen in de betreffende maand;
- uitsplitsing van de hiervoor genoemde bedragen naar Opdrachtgever (specifieke gemeenten of de provincie);
- korting in het kader van de inzet van 'zero emissie' kilometers (5.4.2);
- direct toegepaste boetes in verband met uitval, stiptheid en reistijd (5.4.2).

De definitieve opzet van de bijlage wordt na gunning vastgesteld.

De Opdrachtgever betaalt de factuur op voorwaarde dat de hoogte ervan door de Opdrachtgever is goedgekeurd.

5.6. Accountantscontrole

De Opdrachtnemer is verplicht jaarlijks, uiterlijk vier maanden na het einde van een kalenderjaar, een accountantsverklaring af te laten geven door een gecertificeerd accountant op de juistheid van de facturen en de geleverde data en managementinformatie evenals een verklaring van de sluitende administratie en de daaruit voortvloeiende facturen. Dit dient onder meer tot doel om de rechtmatigheid van de kosten van *flexRRReis* te kunnen aantonen. De verklaring moet voldoen aan de eisen die de accountant van de Opdrachtgever en/of de gemeenten vergen. Als de accountant geen goedkeurende verklaring kan afgeven dan komen alle eventuele gevolgschades hiervan voor rekening van de Opdrachtnemer.

De kosten hiervan zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De controle dient specifiek betrekking te hebben op de jaaromzet in het kader van het vraagafhankelijk

vervoer. Geconstateerde tekortkomingen die structureel van aard zijn dienen in de verklaring tot uiting te worden. De Opdrachtnemer moet deze tekortkomingen oplossen.

Bij de uitvoering van de controle dient de accountant ten behoeve van het verstrekken van een controleverklaring, vast te stellen dat met een redelijke mate van zekerheid:

- a. De maandelijks verstrekte gegevens in schriftelijke en digitale vorm zijn geregistreerd in de administratie
- b. van de Opdrachtnemer en voor wat betreft de gegevens overeenkomstig de jaarrapportage en maanddeclaraties onderling op elkaar aansluiten.
- c. De in de administratie opgevoerde prestaties daadwerkelijk geleverd zijn.
- d. De in de administratie opgevoerde prestaties door of namens de reiziger of zijn/haar begeleider werden aangevraagd (en derhalve ook traceerbaar aan de reiziger toe te wijzen zijn) dan wel door de Opdrachtgever of betrokken gemeente werden aangevraagd.
- e. De geleverde prestaties worden verantwoord in de periode waarin ze zijn uitgevoerd (juiste afgrenzing).
- f. De rapportages, declaraties en overige informatie is opgesteld conform de daartoe overeengekomen formats.
- g. De Opdrachtnemer het juiste tarief in de declaratie heeft toegepast.
- h. De Opdrachtnemer de juiste facturatiegrondslag in de declaratie heeft toegepast.
- i. De administratieve organisatie en maatregelen van interne beheersing zodanig is ingericht dat alle van belang zijnde vastleggingen (registraties) en bewijsstukken ten behoeve van het uitvoering- en controleproces zichtbaar en controleerbaar zijn vastgelegd.
- j. De gefactureerde ritten uitgevoerd zijn en geen facturatie plaats vindt van ritten die niet uitgevoerd zijn.
- k. De eventuele ritten die niet alle ritgegevens bevatten (zoals geen gps-data) terecht zijn gefactureerd.
- l. De statusmeldingen overeenkomen met de vanuit het voertuig geleverde statusmelding.
- m. De Opdrachtnemer de juiste reizigersbijdrages heeft geïnd.
- n. De Opdrachtnemer de juiste reizigersbijdrages op de juiste wijze in mindering heeft gebracht op de factuur.

Het controleprotocol wordt na gunning in gezamenlijk overleg vastgesteld.

5.7. Overige vergoedingen

In het kader van doorontwikkeling en het innoveren van het vervoerssysteem wenst de opdrachtgever ruimte te hebben om in gezamenlijkheid met de Opdrachtnemers van het systeem pilots te kunnen draaien. Een mogelijkheid bestaat dat de Opdrachtgever hiervoor niet slechts declarabele kilometers vergoed maar dat de Opdrachtgever voor specifieke vervoerswensen ook vaste voertuigen kan uitvragen tegen een door de Opdrachtnemer bij inschrijving vastgesteld beschikbaarheidstarief.

De Opdrachtnemer is verplicht hieraan mee te werken, de aanlooptijd, looptijd zal altijd in samenspraak met Opdrachtgever en Opdrachtnemer in alle redelijkheid en billijkheid vastgesteld worden.

6. Data en koppelingen

De scheiding van callcenter (in de Opdracht Callcenter) en planning (in de Opdracht Vervoer) betekent dat er koppelingen moeten worden gerealiseerd tussen de systemen van het Callcenter en de systemen van het Vervoer. Daarnaast moeten er koppelingen worden gerealiseerd tussen systemen van de Opdrachtgever en de systemen van het Callcenter en de Vervoerder (TOMP-API). De opdrachtnemer is verplicht hier alle medewerking aan te verlenen en hen agendasoftware hier waar nodig op aan te passen.

De volgende specificaties bieden de basis voor de te registreren data door Opdrachtnemer:

- De door Callcenter opgestelde specificaties t.b.v. uitvoering van het vervoer en factuurcontrole – data aan te leveren aan Callcenter;
Onderstaande specificaties t.b.v. management en controles – data aan te leveren aan Opdrachtgever.

De complete datakoppeling via de TOMP-API waar de opdrachtnemer tenminste aan moet wordt gedurende de implementatie vastgesteld.

6.1. Aanleveren van data

6.1.1. Data-ritten

- a. Opdrachtnemer krijgt alleen ritten vergoed die met (volledige) data zijn terug gemeld aan Opdrachtgever. De data van het callcenter is hierin leidend.
- b. Opdrachtnemer levert data op twee manieren aan bij de Opdrachtgever:
 - Realtime via de portal van het Callcenter → ter controle van de factuur;
 - Achteraf via de maandelijkse databestanden → basis voor de factuur.
- c. De aan te leveren data is afkomstig uit het voertuig.
- d. 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, voertuigposities zoals gelijktijdig in- en uitstappen, zijn niet in orde).

6.1.2. Momenten van datalevering

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

- a. Accepteren en inplannen van de rit.
- b. Annuleren van de rit.
- c. Wijzigen van de rit, waarbij de oorspronkelijke boekingsgegevens ook beschikbaar blijven.
- d. Elke statusmelding van een rit ((inclusief GPS-coördinaten van het voertuig).

- e. (Voor)plannen van de ritgegevens.
- f. Toekennen van de rit aan een voertuig.
- g. Terug halen van de rit uit het voertuig.
- h. Uitvoering belservice of sms-service (inclusief GPS-coördinaten van het voertuig).
- i. Activeren loosmeldingsbel-service
- j. Loosmelden van de rit (door de chauffeur, inclusief GPS-coördinaten van het voertuig).
- k. Ongedaan maken van een loosmelding.
- l. Voorrijden van het voertuig bij vertreklocatie (inclusief GPS-coördinaten van het voertuig).
- m. Instappen van de passagier (inclusief GPS-coördinaten van het voertuig).
- n. Vertrek van het voertuig (inclusief GPS-coördinaten van het voertuig).
- o. Voorrijden van het voertuig bij aankomstlocatie (inclusief GPS-coördinaten van het voertuig).
- p. Uitstappen van de passagier (inclusief GPS-coördinaten van het voertuig).
- q. Continue gps-locaties van het voertuig (na toewijzen rit).

6.1.3. Niet-dataritten

Ritten die niet aan de onder 6.1.1 en 6.1.2 genoemde eisen over data-ritten voldoen, zijn niet-dataritten.

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.

7. Monitoring en controles

7.1. Algemeen

- a. 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.
- b. Opdrachtgever behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om, ten aanzien van wat door Opdrachtnemer in de aanbidding is aangegeven, nadere vragen te stellen, respectievelijk onderbouwingen te vragen en controles te verrichten.
- c. Opdrachtgever behoudt zich verder het recht voor eventueel een derde, met specifieke expertise, in te zetten om voertuigcontroles uit te voeren.

7.2. Aanvullende controles

- a. 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.

8. Implementatie en overig

8.1.SROI

De Opdrachtgever vindt het belangrijk dat iedereen mee kan doen in de samenleving en perspectief heeft op werk en inkomen, naar kennis en kunde. Van de Opdrachtnemer eist de gemeente dan ook om 5% van de totale bruto opdrachtsom in het kader van Social Return on Investment (SROI) aan te wenden om werkzoekenden of mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in te zetten.

Na gunning zal er tussen de WerkCorporaties (WeCo) van de gemeente deelnemenden gemeenten en de winnaar nader overleg gevoerd worden over de daadwerkelijke invulling van deze SROI-verplichting. De gemeente hanteert voor de invulling van de SROI-verplichting de zogenaamde Bouwblokkenmethode, een voorbeeld van één de gemeenten (Noordoostpolder) is als digitale bijlage beschikbaar gesteld.

Bijlage 1 – Correctietabel tarief reiseenheid

Reiseenheden van per kwartaal	Reiseenheden tot per kwartaal	Correctie % +/-
216.000	223.199	+10,00%
223.200	230.399	+9,38%
230.400	237.599	+8,75%
237.600	244.799	+8,13%
244.800	251.999	+7,50%
252.000	259.199	+6,88%
259.200	266.399	+6,25%
266.400	273.599	+5,63%
273.600	280.799	+5,00%
280.800	287.999	+4,38%
288.000	295.199	+3,75%
295.200	302.399	+3,13%
302.400	309.599	+2,50%
309.600	316.799	+1,88%
316.800	323.999	+1,25%
324.000	331.199	+0,63%
331.200	338.399	0,00%
338.400	345.599	0,00%
345.600	352.799	0,00%
352.800	359.999	0,00%
360.000	367.199	0,00%
367.200	374.399	0,00%
374.400	381.599	0,00%
381.600	388.799	0,00%
388.800	395.999	0,00%
396.000	403.199	-0,48%
403.200	410.399	-0,97%
410.400	417.599	-1,45%
417.600	424.799	-1,94%
424.800	431.999	-2,42%
432.000	439.199	-2,90%
439.200	446.399	-3,39%
446.400	453.599	-3,87%
453.600	460.799	-4,35%
460.800	467.999	-4,84%
468.000	475.199	-5,32%
475.200	482.399	-5,81%
482.400	489.599	-6,29%
489.600	496.799	-6,77%

496.800	503.999	-7,26%
504.000	511.199	-7,74%
511.200	518.399	-8,23%
518.400	525.599	-8,71%
525.600	532.799	-9,19%
532.800	539.999	-9,68%
540.000	547.199	-10,16%
547.200	554.399	-10,65%
554.400	561.599	-11,13%
561.600	568.799	-11,61%
568.800	575.999	-12,10%
576.000	583.199	-12,58%
583.200	590.399	-13,06%
590.400	597.599	-13,55%
597.600	604.799	-14,03%
604.800	611.999	-14,52%
612.000	619.199	-15,00%