

PROGRAMMA VAN EISEN

OPEN HOUSE AANBESTEDING MOLENHOPPER

Gemeenten Gorinchem en Molenlanden

2025 – 2030

13 januari 2025

In opdracht van: gemeenten Gorinchem en Molenlanden
Projectnummer: F01931-Wmo-PvE-E

VERBINDT EN VERBETERT VERVOER



FORS  TI

INHOUDSOPGAVE

1.	OMVANG OPDRACHT	5
1.1.	Beschrijving dienst	5
1.1.1.	Uitvoering vervoer	5
1.1.2.	Routegebonden vervoer	6
1.2.	Onderaanneming	6
1.3.	Omvang opdracht	6
1.4.	Tussentijdse toe- en uittreding	7
2.	REIZIGERS EN REISMOGELIJKHEDEN	8
2.1.	Reizigers	8
2.2.	Ritbijdrage	8
2.3.	Kenmerken en indicaties	8
2.3.1.	Algemeen	8
2.3.2.	Medereizigers	8
2.3.3.	Begeleiding op indicatie	9
2.3.4.	Overige indicaties en kenmerken	9
2.4.	Bagage	10
2.5.	Vervoergebied en reismogelijkheden	10
3.	EISEN AAN CENTRALE & BEREIKBAARHEID	12
3.1.	Minimale bereikbaarheid	12
3.2.	Coördinator	12
3.3.	Software	12
3.4.	Telefonische bereikbaarheid	13
3.5.	Bereikbaarheid via internet	13
4.	RITAANVRAAG EN –BOEKING	14
4.1.	Keuzevrijheid reiziger	14
4.2.	Operationele tijden vervoer	14
4.3.	Ritreserveringsproces	14
4.4.	Vaste ritten en groepsritten	15
5.	RITUITVOERING	17
5.1.	Tijdaspecten uitvoering	17
5.1.1.	Stiptheid	17
5.1.2.	Toegestane reistijd	17



5.2.	Communicatie bij ophalen	18
5.3.	Ophalen reiziger	19
5.4.	Afmelden ritten en loosritten	19
5.5.	Rolstoelvervoer	20
5.6.	Instap via lift	20
6.	PERSONEEL	21
6.1.	Eisen aan de chauffeurs	21
6.1.1.	Algemeen	21
6.1.2.	Dienstverlening	22
6.1.3.	Incidenten	22
6.2.	Personeel centrale	22
6.3.	Overig personeel	23
6.4.	Verklaring omtrent het gedrag en chauffeurspas	23
7.	MATERIEEL	24
7.1.	Algemene eisen	24
7.2.	In te zetten voertuigen	24
8.	REGISTRATIE EN RAPPORTAGE	26
8.1.	Registratie	26
8.2.	Ritadministratie	26
8.3.	Gegevensbestand	27
8.4.	Rapportage	28
9.	COMMUNICATIE EN KLACHTENPROCEDURE	29
9.1.	Overleg	29
9.2.	Klanttevredenheidsonderzoek	29
9.3.	Marktcommunicatie	29
9.4.	Meldingen	29
9.5.	Klachten	30
9.5.1.	Aanname en registratie	30
9.5.2.	Afhandeling	30
10.	FINANCIEEL EN CONTRACTUEEL	31
10.1.	Basisvergoeding declarabele ritten	31
10.2.	Opslagen	31
10.3.	Aanvullende diensten	32



10.3.1. Verplicht	32
10.3.2. Optioneel	32
10.4. Publicatie KPI's	32
10.5. Sanctiebeleid	33
10.6. Facturatie	33
11. OVERIG	34
11.1. Controle en toezicht	34
11.2. Continuïteit	34
11.3. Persoonsgegevens	34
BIJLAGEN	35

Colofon

Copyright 2025 Forseti 's-Hertogenbosch

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.



1. OMVANG OPDRACHT

1.1. Beschrijving dienst

- De dienst bestaat uit de uitvoering van het vraagafhankelijke vervoer conform dit Programma van Eisen in de gemeenten Gorinchem en Molenlanden (hierna: de opdrachtgever). Dit vraagafhankelijke vervoer opereert onder de naam MolenHopper.
- De dienst betreft het vervoeren van Wmo-geïndiceerde reizigers van herkomst naar bestemmingsadres, inclusief de daarbij behorende ritaanname, ritplanning, en rituitgifte, inning ritbijdrage en financiële afwikkeling van de kosten minus de opbrengsten én de kwantitatieve en kwalitatieve beheersing van de dienst zoals beschreven in dit Programma van Eisen.
- Iedereen die (eventueel op een later tijdstip) door de opdrachtgever toegelaten wordt.
- Dit Programma van Eisen is een bijlage horende bij de Inschrijvingsleidraad Open House MolenHopper en maakt onderdeel van de te sluiten overeenkomst. De eisen in dit document gelden voor alle opdrachtnemers (hierna: de opdrachtnemer), ook wanneer deze tussentijds toetreden tot het systeem.
- Het beheren van de reizigersbeheersoplossing hoort niet bij de dienst, maar valt onder de verantwoordelijkheid van opdrachtgever. Opdrachtgever maakt hiervoor gebruik van MyBility. Opdrachtnemer is verplicht hiermee te werken. Opdrachtnemer maakt ook gebruik van MyBility voor het aanleveren van gegevens t.b.v. het budgetbeheer en het verwerken van de klachtafhandeling.

1.1.1. Uitvoering vervoer

- De uitvoering van het vraagafhankelijke vervoer betreft het taxivervoer met een gesloten karakter van deur-tot-deur en/of vervoer van deur-tot-halte (of v.v.). Ook de puntbestemmingen vallen hieronder. Zie paragraaf 2.5 voor het vervoersgebied en reismogelijkheden.
- Met deur wordt bedoeld de deur van de woning of de deur van de bestemming. Wanneer het een wooncomplex betreft, bijvoorbeeld een flat, dan vormt de centrale ingang van het wooncomplex de deur.
- In uitzonderingsgevallen (op indicatie) kan het zijn dat een reiziger vervoerd moet worden van kamer-tot-kamer (indicatie ‘aanvullende begeleiding’). hier staat een opslag tegenover (zie paragraaf 10.2). Bij deze indicatie wordt de reiziger opgehaald bij/in de kamer in bijvoorbeeld een wooncomplex of bij de voordeur van de woning in een flat.
- De uitvoering heeft op aangeven van opdrachtgever ook betrekking op ritten in het kader van Jeugdwetvervoer, Wmo-dagbestedingsvervoer of leerlingenvervoer met een vraagafhankelijk karakter.
- De reiziger wordt door de chauffeur begeleid vanaf de deur van het herkomstadres tot in het voertuig en vanuit het voertuig tot aan de deur van de bestemming.
- De opdrachtnemer heeft een vervoersplicht. Dat wil zeggen dat eenieder die vervoerd wil worden en vervoergerechtigd (Wmo-geïndiceerd) is, met uitzondering van liggend vervoer, toegang heeft tot het vervoerssysteem en zich conformeert aan de gestelde voorwaarden, vervoerd dient te worden in een voertuig dat aansluit bij een eventuele specifieke indicatie.
- De opdrachtnemer is verplicht de planning van zijn vervoerscapaciteit af te stemmen op de te verwachten vervoersvraag op de diverse specifieke dagen in het jaar, dagen van de week en uren van de dag.
- In het vervoerssysteem is het combineren van reizigers in één voertuig toegestaan.



- Het staat de opdrachtgever vrij om binnen deze opdracht reizigers uit andere doelgroepen aan te melden, zoals (niet limitatief) jeugdigen en leerlingen.

1.1.2. Routegebonden vervoer

Het routegebonden vervoer is een aparte opdracht. Het kan echter voorkomen dat ritten van de volgende doelgroepen worden ondergebracht binnen deze opdracht (ongeacht of een andere opdrachtnemer deze opdracht uitvoert), bijvoorbeeld wanneer dit vervoer dusdanige flexibiliteit vereist:

Jeugdvervoer

Jeugdigen kunnen door de opdrachtgever binnen dit perceel worden aangemeld. Het uitgangspunt is dat er altijd sprake moet zijn van (kosten-)efficiency, waarbij de opdrachtnemer kijkt naar mogelijkheden om het vervoer te combineren met andere ritten en/of vervoersstromen.

Leerlingenvervoer

Ritten van reizigers met een indicatie voor leerlingenvervoer die naar het oordeel van de opdrachtgever een vraagafhankelijk karakter hebben (bijvoorbeeld omdat deze beperkt/niet combineerbaar zijn), kunnen binnen dit perceel worden aangemeld. De opdrachtnemer(s) en opdrachtgever bepalen in samenspraak (situatieafhankelijk) of deze ritten ook gecombineerd mogen worden met de overige vervoersstromen binnen het perceel.

Dagbestedingsvervoer

Vervoer van cliënten naar dagbestedingslocaties kan door de opdrachtgever binnen dit perceel worden aangemeld. De opdrachtnemer en opdrachtgever bepalen in samenspraak (situatie afhankelijk) of deze ritten ook gecombineerd mogen worden met de overige vervoersstromen binnen het perceel.

1.2. Onderaanneming

De inzet van onderaannemers is toegestaan. Opdrachtnemer blijft als hoofdaannemer verantwoordelijk voor de uitvoering van de opdracht. De inzet van onderaannemers dient vooraf gemeld te worden aan opdrachtgever. De opdrachtgever hecht grote waarde aan stabiliteit en wenst gedurende de looptijd van de overeenkomst geen tot weinig wisseling van uitvoerende onderaannemers. Het is niet toegestaan dat de onderaannemer diensten uitbesteedt aan derden en/of aan eigen onderaannemers.

1.3. Omvang opdracht

In de bijlage is een overzicht opgenomen van een aantal relevante gegevens van het huidige vervoer. De uiteindelijke omvang per vervoerder is afhankelijk van het aantal deelnemende partijen en de keuze van de reizigers.

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de contractperiode alternatieven te onderzoeken voor het vervoer. Hierdoor kan het aantal reizigers, ritten en ritkilometers in het vervoer fluctueren. Ook door het tussentijds intreden van opdrachtnemers kan het aantal reizigers, ritten en ritkilometers fluctueren.

Toekomstige aanpassingen omtrent wet- en regelgeving en (financierings-)beleid in het doelgroepenvervoer kan ertoe leiden dat wijzigingen moeten worden doorgevoerd in de exploitatie van de onderhavige opdracht. Wijzigingen of aanpassingen worden uitsluitend doorgevoerd nadat de opdrachtgever de opdrachtnemer



hierover (minimaal drie maanden vooraf) heeft geïnformeerd. De opdrachtnemer is verplicht hieraan alle medewerking te verlenen.

De opdrachtgever hanteert een actief beleid om de zelfredzaamheid van reizigers te bevorderen. Van de opdrachtnemer wordt gedurende de contractperiode een actieve houding verwacht in het met de opdrachtgever meedenken en het faciliteren om dit beleid succesvol uit te voeren.

Tijdens de overlegmomenten tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer worden ontwikkelingen besproken en eventuele consequenties worden in beeld gebracht. De opdrachtnemer is verplicht medewerking te verlenen aan deze ontwikkelingen en eventuele aanpassingen met betrekking tot de uitvoering van het vervoer.

1.4. Tussentijdse toe- en uittreding

Toetreden tot deze opdracht is jaarlijks mogelijk per 1 januari. Partijen die voornemens zijn om toe te treden per 1 januari melden hun voornemen minimaal drie maanden van tevoren aan opdrachtnemer. Uittreden uit deze opdracht is jaarlijks mogelijk per 1 januari, met een opzegtermijn van minimaal één jaar.

De verdere procedures staan omschreven in de inschrijvingsleidraad.



2. REIZIGERS EN REISMOGELIJKHEDEN

2.1. Reizigers

Het doelgroepenvervoer van de opdrachtgever is een gesloten vervoerssysteem. Dat betekent dat enkel door de opdrachtgever hiertoe geïndiceerde personen, en eventuele (medische) begeleiders binnen dezelfde rit, hiervan gebruik kunnen maken. Thans maken alleen personen op basis van een indicatie vanuit de Wmo gebruik van het vervoerssysteem. Naast Wmo-reizigers is het mogelijk dat binnen dit perceel jeugdigen vanuit de Jeugdwet, leerlingen uit het leerlingenvervoer en cliënten naar dagbestedingslocaties worden vervoerd. Voor reizigers vanuit de Jeugdwet, het leerlingenvervoer of naar dagbestedingslocaties is **geen** ritbijdrage van toepassing. Voorts behoren tot de reizigers iedereen die door opdrachtgever toegelaten wordt.

2.2. Ritbijdrage

De geïndiceerde reizigers betalen per rit een ritbijdrage.

De tarieven voor de ritbijdrage worden jaarlijks vastgesteld door de individuele gemeenten. Het staat de individuele gemeenten vrij het beleid in de ritbijdrage gedurende de looptijd aan te passen.

Het aantal kilometers waarover de reiziger een ritbijdrage verschuldigd is wordt op dezelfde wijze berekend als het aantal declarabele kilometers voor de vergoeding van de opdrachtgever aan de opdrachtnemer (inclusief het opstaptarief). De opdrachtnemer int de ritbijdrage namens de opdrachtgever en draagt deze af aan opdrachtgever via de maandelijkse facturering (zie ook hoofdstuk 10).

De verantwoordelijkheid en communicatie over de wijze van inning van de ritbijdrage ligt bij de opdrachtnemer. De reiziger dient zowel met de pin in het voertuig als via automatisch incasso te kunnen betalen.

2.3. Kenmerken en indicaties

2.3.1. Algemeen

Het vervoer omvat zowel reizigers die kunnen lopen als reizigers die rolstoelgebonden (elektrische rolstoel, opvouwbare rolstoel, rolstoel extra breed) zijn. Het meenemen van een scootmobiel is enkel toegestaan binnen het Wmo-vervoer van de opdrachtgever als door de opdrachtgever nadrukkelijk is aangegeven dat een bepaalde reiziger zijn of haar scootmobiel nodig heeft bij de plek van bestemming (indicatie). De opdrachtnemer is verplicht om altijd passend vervoer te leveren. De opdrachtnemer ontvangt voor aanvang van de daadwerkelijke uitvoering een bestand met de bijzonderheden van de reizigers (zoals rolstoelgebonden) van de opdrachtgever.

Voor ritten tot 3 kilometer is het meenemen van een scootmobiel niet toegestaan en wordt derhalve ook niet vergoed door de gemeente. De opdrachtnemer heeft de verplichting om dit vervoer aan te bieden als een aanvullende dienst, voor ritten korter dan 3 kilometer (zie paragraaf 10.2). Ritten met een scootmobiel vanaf 3 kilometer vallen onder het reguliere vervoerssysteem.

2.3.2. Medereizigers

Medereizigers

De Wmo-geïndiceerde reiziger mag van- en naar hetzelfde adres maximaal 3 medereizigers meenemen (aanvullende dienst).



De medereiziger dient dezelfde reis te maken als de Wmo-geïndiceerde reiziger en mag niet alleen gebruik maken van het systeem. Daarbij mag een medereiziger géén gebruik maken van een rolstoel of scootmobiel. Een volwassen reiziger mag maximaal twee kinderen tot en met 3 jaar gratis meenemen.

Kinderen

Kinderen tot en met 11 jaar mogen niet reizen zonder begeleiding tenzij vanuit een aanmelding van ritten in het kader van Jeugdwetvervoer of leerlingenvervoer anders is aangegeven. Opdrachtgevers geven aan kinderen jonger dan 12 jaar met een Wmo-pas een indicatie af voor verplichte/medische begeleiding.

Taxivervoer is uitgezonderd van de regels omtrent kinderzitjes. De ontheffing houdt voor kinderen tot 3 jaar in dat zij bij uitzondering op schoot op de achterbank vervoerd mogen worden. Kinderen vanaf 3 jaar moeten op de achterbank op een eigen zitplaats en in de gordel worden vervoerd. De gordel mag niet als heupgordel worden gedragen. De voorkeur heeft echter altijd het gebruik van een kinderzitje of stoelverhoger. Ouders en/of verzorgers van kinderen die gebruik willen maken van een kinderzitje of andere voorziening, zijn zelf verantwoordelijk voor het aanleveren hiervan. Kinderen mogen alleen voorin (op de rijdersstoel) vervoerd worden met de gewone gordel als ze langer zijn dan 135 centimeter.

2.3.3. Begeleiding op indicatie

Sommige reizigers kunnen niet (altijd) zelfstandig reizen. Als om die reden sprake is van meereizen, dan spreken we van (medische) begeleiding. Er bestaan verschillende vormen van begeleiding. Binnen het systeem MolenHopper zijn er de volgende vormen van begeleiding mogelijk:

Begeleiding op medische indicatie

Bij deze vorm van begeleiding (die betrekking heeft op noodzakelijke, medische begeleiding tijdens het vervoer) dient de reiziger altijd een begeleider mee te nemen. De reiziger mag niet alleen reizen. De opdrachtgever geeft hiervoor een indicatie af welke ook geregistreerd wordt in de door opdrachtgever aangeboden reizigersbeheeroplossing (Mybility). De reiziger met deze indicatie is zelf verantwoordelijk voor het verplicht meenemen van de medische begeleider. Opdrachtnemer heeft de plicht ritten te weigeren als de verplichte medisch begeleider niet meereist.

Hulphond

Een hulphond of blindengeleidehond biedt de reiziger hulp vanwege de beperking die de reiziger heeft. Hij mag altijd gratis mee. Hiervoor wordt door de opdrachtgever een indicatie afgegeven. Voorwaarde is wel dat de reiziger dit doorgeeft bij de boeking.

Andere dieren mogen alleen mee als zij in een tas of kooi op schoot vervoerd worden. Dit is gratis en moet ook worden doorgegeven bij de boeking.

2.3.4. Overige indicaties en kenmerken

De Wmo-geïndiceerde reiziger kan naast voorgenoemde indicaties nog andere indicaties en/of kenmerken toegekend krijgen. Dit staat in Mybility gekoppeld aan de betreffende pashouder. De opdrachtnemer dient hier in de uitvoering rekening mee te houden. Het betreft de volgende indicaties en/of kenmerken:

- Rolstoel
- Scootmobiel
- Extra beenruimte



- Voorin zitten
- Auditieve/visuele beperking
- Instap via lift
- Lage instap
- Vrij van gordelgebruik

2.4. Bagage

- Een reiziger mag zonder een indicatie hulpmiddelen, zoals een rollator, gratis meenemen.
- Een reiziger mag gratis een gecertificeerde blindengeleidehond en/of hulphond meenemen indien daartoe geïndiceerd door opdrachtgever. Andere huisdieren mogen niet worden vervoerd, tenzij deze meegenomen kunnen worden in een afgesloten tas en door de reiziger op schoot wordt gehouden.
- Een reiziger en eventueel de begeleider mag gratis maximaal één bagagestuk meenemen indien dit geen zitplaats inneemt en niet lastiger, hinderlijk, gevaarlijk of verboden is, dan wel kan leiden tot beschadiging of verontreiniging. Bagage die groter is moet door de reiziger bij bestelling worden aangemeld. Bij een teveel aan bagage van alle reizigers ligt de uiteindelijke beslissing van wat wel en niet mee kan bij de chauffeur.

2.5. Vervoergebied en reismogelijkheden

Voor de Wmo-reiziger is er sprake van een gelimiteerd vervoersgebied.

Onder 'primaire vervoersgebied' wordt verstaan het grondgebied van de gemeenten Gorinchem en Molenlanden. Een Wmo-reiziger mag zich verplaatsen:

- Binnen het primaire vervoersgebied zonder maximumafstand;
- Vanuit het primaire vervoersgebied naar een bestemming buiten het primaire vervoersgebied tot 25 kilometer.
- Vanuit een bestemming buiten het primaire vervoersgebied naar het primaire vervoersgebied tot 25 kilometer.
- Vanuit het primaire vervoersgebied naar een puntbestemming (en retour).
- Vanuit een bestemming buiten het primaire vervoersgebied naar een puntbestemming tot 25 kilometer (en retour).

De afstand wordt bepaald aan de hand van de in hoofdstuk 10 vastgestelde systematiek. Het herkomst- en/of bestemmingsadres dient hierbij altijd het primaire vervoersgebied te liggen, met uitzondering voor ritten van en naar puntbestemmingen.

Voor eventuele ritten in het kader van jeugdwet-, leerlingen- of dagbestedingsvervoer (in opdracht van opdrachtgever) is geen sprake van een gelimiteerd vervoersgebied.

Puntbestemmingen

Reizen van of naar deze bestemmingen zijn voor pashouders toegestaan ongeacht de afstand:

- Albert Schweitzer ziekenhuis te Dordrecht inclusief poli-locaties;
- St. Antonius Ziekenhuis te Nieuwegein;
- Lingepoli te Leerdam.



De opdrachtnemer heeft de plicht om de reiziger te wijzen op de mogelijkheid om gebruik te maken van het vervoerssysteem Valys als de ritaanvraag een rit betreft over meer dan 25 kilometer, tenzij de rit binnen het primaire vervoersgebied wordt uitgevoerd.

Ritten van 25 tot 30 kilometer

De opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om ritten met een afstand vanaf 25 kilometer tot 30 kilometer met een herkomst of bestemming buiten het primaire vervoersgebied aan te bieden als optionele aanvullende dienst. Zie paragraaf 10.3.2.

Reizigersbudget

Per reiziger geldt een reizigersbudget van 2.000 km per kalenderjaar. Opdrachtgevers kunnen een reiziger bij wijze van uitzondering meer kilometers toekennen. De opdrachtgever dient de budgetten te registreren, te bewaken en reizigers te informeren over de actuele hoogte van het budget. Dit doet de opdrachtgever op basis van de door opdrachtnemer aangeleverde informatie (ritregistratie) in Mybility. Opdrachtgever bepaalt bij het bereiken van het maximum kilometerbudget of er extra kilometerbudget wordt toegekend of dat de reiziger niet meer kan reizen. Opdrachtnemer kan extra kilometers aanbieden als optionele aanvullende dienst indien het budget van de reiziger niet meer toereikend is. Dit is uitsluitend van toepassing indien aan de reiziger via de gemeente geen extra reizigersbudget beschikbaar wordt gesteld. Zie paragraaf 10.3.2.



3. EISEN AAN CENTRALE & BEREIKBAARHEID

De opdrachtnemer dient de beschikking te hebben over een centrale die de aanmelding van ritten afhandelt, de ritten plant, het vervoer coördineert en optreedt bij calamiteiten.

3.1. Minimale bereikbaarheid

De centrale dient tijdens de operationele uren voortdurend in directe verbinding te kunnen staan met de in het systeem aanwezige voertuigen. De centrale dient voor alle betrokkenen minimaal gedurende de openingstijden van het systeem (zie paragraaf 4.2) bereikbaar en bemenst te zijn. Aanvullend dient de centrale beschikbaar te zijn tot de laatste reiziger opgehaald en weggebracht is.

3.2. Coördinator

- De opdrachtnemer benoemt een vast aanspreekpunt, de “coördinator vraagafhankelijk vervoer” die voor de opdrachtgever direct aanspreekbaar is en daarnaast bereikbaar is via een eigen e-mailadres en rechtstreeks telefoonnummer (of 06-nummer).
- Daarnaast benoemt de opdrachtnemer een vaste vervanger. Deze vaste vervanger is het aanspreekpunt van alle betrokkenen bij afwezigheid van de coördinator vraagafhankelijk vervoer. Ook van de vaste vervanger is via een eigen e-mailadres en rechtstreeks telefoonnummer (of 06-nummer) beschikbaar voor de opdrachtgever.

3.3. Software

- De opdrachtnemer dient te werken met een goedgekeurd geautomatiseerd ritregistratiesysteem, waarin de opdrachtnemer de ritreserveringen opneemt, rekening houdend met alle eisen die zijn gesteld aan het vervoer.
- De opdrachtnemer dient te beschikken over software waarmee validatie, autorisatie, identificatie en administratieve afhandeling van financiële- en reizigersgegevens kan worden verricht. De software dient geschikt te zijn om de in dit bestek beschreven taken uit te voeren én dient in staat te zijn de statusmeldingen te verwerken en te produceren. Aanvullend dient er een koppeling te worden gerealiseerd met Mybility. De opdrachtnemer is verplicht hieraan kosteloos alle medewerking te verlenen. Via Mybility worden de reizigersgegevens beschikbaar gesteld. Het is hierbij de bedoeling dat de applicaties van opdrachtgever en opdrachtnemer zodanig gekoppeld zijn dat ritinformatie en statusupdates voor opdrachtgever realtime inzichtelijk zijn.
- Indien gedurende de contractperiode de systeemkenmerken wijzigen dient de opdrachtnemer de noodzakelijke aanpassingen binnen maximaal één maand te verwerken in de software en de output. De opdrachtgever geeft dit vooraf (en tijdig) door aan de opdrachtnemer.
- De opdrachtnemer updatet de geografische kaartgegevens die zijn opgenomen in de software minimaal éénmaal per halfjaar, zodat nieuwe straten en adressen toegevoegd worden.
- Ritreserveringen zijn mogelijk via telefoon, internet/website, app, e-mail en teksttelefoon. Deze reserveringen dient de opdrachtnemer te verwerken in de agendasoftware.



3.4. Telefonische bereikbaarheid

- De opdrachtnemer gebruikt één centraal toegankelijk telefoonnummer voor ritreserveringen.
- De gesprekskosten mogen niet meer bedragen dan de werkelijke gesprekskosten van het lokale telefoontarief.
- De capaciteit van de telefooncentrale en de personele bezetting zijn afgestemd op het aantal gebruikers en de verwachte vervoerstroom.
- Het is niet toegestaan een keuzemenu te hanteren.
- De reiziger (of persoon die namens de reiziger de ritbestelling plaatst) krijgt direct een medewerker van de opdrachtnemer aan de lijn, die zowel een ritaanvraag als een informatieaanvraag kan verwerken.
- De opdrachtnemer neemt alle inkomende gesprekken op en bewaart deze gedurende drie maanden, waarbij de privacy van de reiziger wordt geborgd.
- De continuïteit van de werking van de centrale dient ook bij extreme piekbelasting gegarandeerd te zijn.
- De ritreservering dient bevestigd te worden richting de reiziger (ongeacht het type boeking). Dit kan via e-mail, WhatsApp, een App of door een SMS naar de reiziger te sturen.

3.5. Bereikbaarheid via internet

- De opdrachtgever beheert de website van MolenHopper. Op deze website wordt minimaal de volgende informatie beschikbaar gesteld:
 - contactgegevens vervoerder(s);
 - spelregels & tarieven;
 - aanvullende diensten;
 - prestatiegegevens vervoerder(s) (zie hoofdstuk 10).
- De opdrachtnemer is via internet bereikbaar voor rit- en informatieaanvragen. Via deze website hebben reizigers minimaal de volgende mogelijkheden:
 - Het reserveren van één of meerdere ritten. Bij een reservering via internet ontvangt de reiziger per ommegaande een bevestiging van de reservering(en) per e-mail, (Whats)App of SMS (inclusief de ritprijs (ritbijdrage)). Het formulier en de lay-out dienen te voldoen aan de richtlijnen 'Drempelvrij' en zijn voorzien van een voorleesfunctie.
 - Het inzien van de status van aangevraagde ritten, inclusief de verwachte aankomsttijd (ETA) en ritprijs (ritbijdrage), bijvoorbeeld via een website of een App.
- Het kunnen inzien van de einddatum voor gereserveerde vaste ritten.
- Het kunnen annuleren van gereserveerde ritten.



4. RITAANVRAAG EN –BOEKING

4.1. Keuzevrijheid reiziger

Als er meerder opdrachtnemers zijn kan de reiziger kan per rit kiezen van welke vervoerder gebruik wordt gemaakt (keuzevrijheid reiziger). De opdrachtnemer heeft de plicht de rit uit te voeren. Dit geldt ook voor de verplichte aanvullende diensten (zie paragraaf 10.3.1). Voor de overige aanvullende diensten kan de opdrachtnemer in verband met bijvoorbeeld beperkt beschikbare (extra) capaciteit aangeven dat deze aanvullende dienst op dat moment niet uitvoerbaar is.

4.2. Operationele tijden vervoer

- De bedieningsperiode is als volgt:
 - Maandag t/m vrijdag: 07:00 uur tot 24:00 uur
 - Zaterdag en zondag: 08:00 uur tot 24:00 uur
- Dit betekent dat op maandag t/m vrijdag de starttijd van de ritten tussen 07:00 uur en 24:00 uur vallen, en dat op zaterdag en zondag de starttijd van de ritten tussen 08:00 en 24:00 vallen. Er kunnen geen ritten worden gereserveerd met een gewenste vertrektijd of gewenste aankomsttijd vóór 07:00 uur (maandag t/m vrijdag) of vóór 08:00 uur (zaterdag en zondag). Ritten die zijn aangemeld met een ophaaltijd vóór 24:00 uur worden ook na 24:00 uur nog uitgevoerd.
- Ritten tussen 07:00 uur en 08:00 uur dienen de avond ervoor uiterlijk voor 20:00 uur gereserveerd te zijn.
- De opdrachtgever kan als hij dit nodig vindt gedurende de contractperiode de openingstijden en beschikbaarheid van het vervoer verkorten of verlengen. De gevolgen voor de opdrachtnemer en de benodigde tijd voor implementatie van de wijzigingen worden in overleg besproken met de opdrachtgever. Opdrachtgever geeft dit minimaal drie maanden vooraf aan.
- In overleg met én nadrukkelijk na goedkeuring van de opdrachtgever kan een boekingsstop worden ingevoerd voor feestdagen (Eerste Kerstdag, Tweede Kerstdag, Oudjaarsavond, Nieuwjaarsdag, Eerste Paasdag, Tweede Paasdag, Koningsdag, Eerste Pinksterdag, Tweede Pinksterdag, Hemelvaartsdag en één maal per 5 jaar Bevrijdingsdag). De verantwoordelijkheid voor de communicatie hieromtrent ligt bij de opdrachtgever.

4.3. Ritreserveringsproces

Voor het vervoersysteem wordt uitgegaan van een vraagafhankelijk concept. Dit betekent dat de ritten door de reiziger telefonisch, via e-mail, (Whats)App, internet of teksttelefoon bij opdrachtnemer aangemeld moeten worden. Ritten kunnen worden gereserveerd door en/of voor geïndiceerde reizigers. Daarnaast kunnen er op aangeven van de opdrachtgever ritten vanuit de jeugdwet, leerlingen- of dagbestedingsvervoer worden aangemeld/geboekt. De reizigers worden aangemeld bij de opdrachtnemer door de opdrachtgever, inclusief eventuele indicaties.

De opdrachtgever wil bewust de opdrachtnemer de mogelijkheid bieden piekvolumes te spreiden, hier zijn een aantal handvaten voor opgenomen in onderstaande passages.



Boekingsraam

- Het boekingsraam/vooraanmeldtijd is het verschil tussen het moment van reserveren en de afgesproken ophaaltijd.
- De opdrachtnemer heeft altijd een vervoersplicht, echter is de mate waarin de opdrachtnemer moet voldoen aan de wens van de reiziger afhankelijk van het moment dat de ritreservering bij de opdrachtnemer binnenkomt.
- Opdrachtgever kent de volgende vooraanmeldtijden:
 - Minimaal 2 uur van tevoren bij reguliere ritten
 - Minimaal 8 uur van tevoren bij ritten met een aankomsttijd garantie (prioriteitsrit):
 - Begrafenis of crematie
 - Officiële plechtigheden (huwelijks inzegening, jubilea)
 - Ritten naar een uitreiking van een erkend schooldiploma
- Minimaal 30 minuten van tevoren bij een retourrit vanuit een ziekenhuislocatie of centrale huisartsenpost (geen reguliere huisarts) binnen het primaire vervoersgebied.
- Minimaal 45 minuten van tevoren bij een retourrit vanuit de puntbestemmingen (zie paragraaf 2.5).

Ophaaltijd

- Het ophaalvenster is het verschil tussen de vroegste ophaaltijd en de laatst mogelijke ophaaltijd.
- De reiziger kan op de volgende manieren een rit reserveren:
 - Door het aangeven van het gewenste vertrektijdstip. Alle ritten die 2 uur of eerder vooraf aan het gevraagde reistijdstip worden geboekt worden altijd uitgevoerd op het door de klant gevraagde tijdstip.
 - Door het aangeven van het gewenste aankomsttijdstip in geval van een prioriteitsrit (uitsluitend in geval van een prioriteit, bijvoorbeeld begrafenis, huwelijk of examen).

Gewenste vertrektijd

- De reiziger geeft de gewenste vertrektijd door aan de opdrachtnemer.
- De reiziger kan maximaal 15 minuten vóór tot maximaal 15 minuten ná de afgesproken tijd opgehaald worden. Het moment van aankomst dient te worden geregistreerd door de Boordcomputer Taxi (BCT).

Gewenste aankomsttijd (prioriteitsrit)

- De reiziger geeft de gewenste aankomsttijd door aan de opdrachtnemer.
- Het voertuig moet maximaal 15 minuten voor de afgesproken aankomsttijd op het gewenste aankomstadres aanwezig zijn. Dit moment van aankomst dient te worden geregistreerd door de BCT.

4.4. Vaste ritten en groepsritten

- Vaste ritten (regelmatig terugkerende ritten, bijvoorbeeld elke week dezelfde rit) zijn voor maximaal twaalf maanden vooruit in één keer aan te melden, ook via internet. Ook kan de reiziger zelf een andere einddatum kiezen of een rit annuleren. Omdat vaste ritten tijdens feestdagen vaak tot loosmeldingen leiden, mag de opdrachtnemer alle vaste ritten die normaal op die betreffende dag van de week worden verreden, annuleren als die dag een officiële nationale feestdag is, tenzij de reiziger anders bericht. De verantwoordelijkheid voor de communicatie hieromtrent ligt bij de opdrachtnemer.



- Dit vereist duidelijke en tijdige communicatie naar de reizigers. De opdrachtnemer communiceert deze spelregel aan de reiziger bij het boeken van een vaste rit én in de periode (minimaal een maand) voorafgaand aan een feestdag. Onder feestdagen worden verstaan: Eerste Kerstdag, Tweede Kerstdag, Oudjaarsavond, Nieuwjaarsdag, Eerste Paasdag, Tweede Paasdag, Koningsdag, Eerste Pinksterdag, Tweede Pinksterdag, Hemelvaartsdag en eenmaal per 5 jaar Bevrijdingsdag (5 mei).
- Het kan voorkomen dat vaste ritten in groepsverband kunnen worden uitgevoerd, bijvoorbeeld bij het vervoer van en naar vaste activiteiten. De opdrachtgever kan dergelijke ritten laten aanmerken en uitvoeren als routegebonden vervoer, waarbij de voor leerlingenvervoer gecontracteerde vervoerder kan worden ingeschakeld.



5. RITUITVOERING

5.1. Tijdaspecten uitvoering

5.1.1. Stiptheid

- In het geval van een opgegeven ophaaltijd geldt een maximale spreiding in de ophaaltijd van 15 minuten voor en 15 minuten na de afgesproken ophaaltijd. Een uitzondering hierop is wanneer de reiziger instemt met eerder ophalen dan de toegestane marge, mits dit door de opdrachtnemer is geregistreerd. Voor bepaling van de instaptijd geldt het moment van het gebruik van de knop met daaraan gekoppeld de GPS-coördinaten van de instaptijd. De rit is op tijd indien de registratietijd ligt tussen:
 - Het gewenste vertrektijdstip en 15 minuten daarvoor.
 - Het gewenste vertrektijdstip en 15 minuten daarna.
- In het geval van een opgegeven aankomsttijd (prioriteitsrit) geldt dat de reiziger niet later dan de afgesproken aankomsttijd aanwezig mag zijn. De reiziger mag niet eerder dan 30 minuten voor de opgegeven aankomsttijd worden afgezet. Voor bepaling van de uitstaptijd geldt het moment van het gebruik van de startknop in de BCT (met daaraan gekoppeld de GPS-coördinaten van de uitstaptijd). De rit is op tijd indien de registratietijd ligt tussen het gewenste aankomsttijdstip en 30 minuten daarvoor.
- De opdrachtnemer heeft de ruimte om een afwijkend afhaaltijdstip af te spreken met de reiziger. Dit is alleen toegestaan indien de reiziger akkoord gaat met het afwijkende tijdstip.

5.1.2. Toegestane reistijd

- De opdrachtnemer dient uit efficiency-oogpunt zo veel mogelijk ritcombinaties te realiseren. Daarvoor is het soms nodig dat er wordt omgereden.
- Uit kwaliteitsoverwegingen voor de reiziger stelt de opdrachtgever de eis dat bij omrijden voor een combinatie de reiziger niet langer onderweg is dan de directe reistijd plus een toegestane omrijdmarge. De maximaal toegestane omrijdtijd bedraagt:
 - 15 minuten voor ritten korter dan 8 kilometer
 - 30 minuten voor ritten langer dan 8 kilometer
- Bij het bepalen van de reistijd en omreistijd wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbrekingen, openstaande bruggen, gesloten spoorwegovergangen, omleidingen en files. Eventuele extra kosten kunnen niet bij de opdrachtgever in rekening gebracht worden.
- Voor bepaling van de gerealiseerde reistijd geldt dat het startmoment wordt bepaald door het moment van het gebruik van de knop in combinatie met de GPS-coördinaten waarmee de rit wordt gestart. Het einde van de rit wordt bepaald door het moment dat de chauffeur de rit afsluit (uitstaptijd) door gebruik van de knop in combinatie met de GPS-coördinaten.
- De directe reistijd is de tijd die behoort bij de snelst mogelijke verplaatsing over de weg van herkomst naar bestemming. Deze wordt bepaald met de laatste versie van het softwareprogramma Easytravel of een andere minimaal gelijkwaardige routeplanner die goedgekeurd is door de opdrachtgever. Hiervoor gelden de volgende instellingen:



Wegtype	Snelheden (in km/h)
Autosnelweg	90
Hoofdverbinding 1	80
Hoofdverbinding 2	70
Verbindingsweg	60
Doorgaande weg	40
Lokale weg	30
Wegverdeling	Percentages (in %)
Enkele rijbaan	88
Stedelijk	50
Speciale wegtypen	Snelheden (in km/h)
Onverhard	30
Woonerf	4
Veerdienst	6
30 km	20

- Verder geldt dat indien er structurele congestie (andere dan reeds benoemd in dit Programma van Eisen) op bepaalde delen van een dag en/of op bepaalde dagen van de week aantoonbaar aanwezig is, er overleg plaats vindt tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
- Wanneer gebruik gemaakt kan worden van een veerpont om de kortste route af te leggen, dan wordt de reiziger een opslag in rekening gebracht (zie paragraaf 10.2). Bij reservering dient gecontroleerd te worden of een eventuele retourrit binnen de bedieningstijden van het betreffende veer valt. Indien er dan geen veerdienst beschikbaar is, dan dient de reiziger daarop te worden gewezen waarbij tevens de extra kosten voor de altijd aan te bieden retourrit wordt gemeld.

5.2. Communicatie bij ophalen

De opdrachtgever hecht grote waarde aan het vergroten van de zekerheid bij de reiziger over het daadwerkelijke ophaaltijdstip. De opdrachtnemer dient contact te zoeken met de reiziger:

Voor het moment dat de taxi verschijnt om de reiziger middels een terugbelservice te informeren over het verschijnen van de taxi. De volgende eisen gelden aan deze terugbelservice:

- Wordt bij het aannemen van de ritreservering actief door de opdrachtnemer aangeboden.
- Geldt alleen als de reiziger heeft ingestemd bij de ritreservering en indien het telefoonnummer is vermeld bij de vaste contactgegevens van de reiziger in het reizigersbestand. De reiziger kan op verzoek een ander telefoonnummer doorgeven.
- Wordt door de chauffeur geactiveerd tussen 5 en 12 minuten voor de verwachte aankomsttijd via een gesproken telefonisch contact.
- Dient als tekstbericht te worden uitgevoerd als de reiziger dit bij de ritreservering heeft gevraagd (op verzoek).

Indien een voertuig later dan de maximale margetijd na de opgegeven ophaaltijd dreigt te komen.



De volgende eisen worden gesteld aan deze vertragingsservice:

- De opdrachtnemer stelt de reiziger live via telefonisch contact op de hoogte van de vertraging.
- De opdrachtnemer geeft aan hoeveel later de taxi komt in stappen van 5 minuten. Deze service mag geen gevolgen hebben op de prestatie. Met andere woorden: een rit die meer dan 15 minuten na het overeengekomen tijdstip arriveert wordt voor de berekening van de prestatie als 'te laat' gerekend.

Alle telefoon- of tekstberichtacties dient de opdrachtnemer te loggen, te koppelen aan het ritnummer en als statusmelding vast te leggen. Op verzoek dient deze informatie te worden overhandigd aan de opdrachtgever.

5.3. Ophalen reiziger

- De chauffeur meldt zich bij het opgegeven ophaaladres bij de reiziger door aan te bellen of door zich te melden bij de receptie.
- Indien de terugbelservice tussen 5 en 12 minuten voor aankomst bij het ophaaladres is geactiveerd en nadat de chauffeur zich heeft gemeld, geldt een wachttijd van tenminste 3 minuten. Indien de reiziger na 3 minuten niet bij de chauffeur is verschenen, kan de opdrachtnemer vertrekken zonder reiziger. Indien de terugbelservice niet is geactiveerd geldt een minimale wachttijd van 5 minuten. Indien er sprake is van een flat of woning met een centrale toegang voor alle bewoners van het pand, dan wordt deze wachttijd verhoogd met 3 minuten.
- Een chauffeur dient altijd met de centrale/planner contact te hebben alvorens een rit loos gemeld wordt. Een loosmelding geschiedt altijd vanuit de centrale/planner.

5.4. Afmelden ritten en loosritten

- Gereserveerde ritten kunnen tot 60 minuten voor het eerder afgesproken vertrektijdstip worden afgemeld bij de opdrachtnemer (zowel telefonisch als via internet, tevens via de app als ook op deze wijze gereserveerd kan worden).
- Ritten die niet of te laat door de reiziger worden afgemeld en daarna niet zijn uitgevoerd, gelden als niet uitgevoerde ritten. Deze ritten moeten wel worden geregistreerd, maar mogen door de opdrachtnemer niet in rekening worden gebracht bij de opdrachtgever.
- Bij herhaaldelijke loosmeldingen van eenzelfde reiziger zal de opdrachtgever hierop actie ondernemen richting betreffende reiziger. Opdrachtnemer en opdrachtgever werken samen om het aantal loosmeldingen tot een minimum te beperken.
- De opdrachtnemer dient op betrouwbare wijze aan te kunnen tonen dat de reiziger een rit heeft geannuleerd. In de implementatiefase geeft de opdrachtnemer aan hoe hij dit aangeeft in zijn ritadministratie.
- Indien de chauffeur de reiziger niet kan vinden en het telefoonnummer van de reiziger bekend is, dient minimaal éénmaal live telefonisch contact te worden gezocht met de reiziger teneinde een loosrit te voorkomen.
- Wanneer bij het ophalen van een reiziger blijkt dat deze niet aanwezig is (loosmelding), dient de chauffeur kenbaar te maken dat hij/zij de reiziger niet heeft getroffen. Dit kan middels een briefje of digitaal.



5.5. Rolstoelvervoer

- De opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de meest recente Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (hierna: code VVR) (Sociaal Fonds Mobiliteit) en te handelen volgens de hierin opgenomen richtlijnen bij de uitvoering van het rolstoelvervoer. De chauffeur is verantwoordelijk voor het op de juiste wijze vastzetten van de rolstoel en reiziger. Ook vervoer van scootmobielen valt onder deze vorm van vervoer.
- De opdrachtnemer instrueert haar medewerkers over het 'Rolstoel ABC'. (<https://www.sfmobiliteit.nl/werknemer/opleidingen-sfm/internetcursussen/rolstoel-abc>)
- De opdrachtnemer conformeert zich gedurende de looptijd van het contract aan eventueel in de toekomst tot stand komende voorschriften of normen op het gebied van veiligheid en rolstoelvervoer.
- Het is de taak van de opdrachtnemer de chauffeur te wijzen op:
 - Het belang van veilig vervoer van rolstoelen en scootmobielen.
 - Zijn/haar verantwoordelijkheid voor het beoordelen of de rolstoel of scootmobiel veilig vervoerd kan worden en het goed en veilig vastzetten van de rolstoel en de reiziger of scootmobiel.
 - Het feit dat wanneer een reiziger de overstap uit de rolstoel kan maken naar een reguliere zitplaats, deze overstap altijd gemaakt moet worden.
 - Het feit dat in geval van scootmobielvervoer de reiziger niet zittend op de scootmobiel het voertuig mag betreden. Deze reiziger mag gedurende de rit niet op de scootmobiel blijven zitten.

5.6. Instap via lift

Het is mogelijk dat een reiziger de indicatie 'instap via lift' heeft (zie paragraaf 2.3). De opdrachtnemer dient zich in voorkomende situaties te conformeren aan de meest recente Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (hierna: code VVR) (Sociaal Fonds Mobiliteit) en te handelen volgens de hierin opgenomen richtlijnen bij de uitvoering van het instappen via de lift.



6. PERSONEEL

6.1. Eisen aan de chauffeurs

6.1.1. Algemeen

Aan de in te zetten chauffeurs worden de volgende eisen gesteld:

- Voldoet aan de wettelijke eisen voor een taxichauffeur.
- Is herkenbaar als chauffeur door bijvoorbeeld bedrijfskleding en/of duidelijk zichtbare badge en is correct gekleed.
- Moet op verzoek van een betrokkene zijn/haar bedrijfslegitimatie kunnen overhandigen.
- Heeft – aantoonbaar door de opdrachtgever – met goed gevolg een training gevolgd van Het Nieuwe Rijden en past dit toe in de dagelijkse praktijk.
- Is verantwoordelijk voor veilig vervoer en past de rijstijl aan naar de weersomstandigheden.
- Heeft een servicegerichte instelling en past goede sociale vaardigheden toe.
- Beschikt aantoonbaar over kennis (door ervaring of door een door de opdrachtgever te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroep.
- Herkent diverse beperkingen en ziektebeelden van de doelgroep en kan hiermee omgaan en dient te beschikken over inlevingsvermogen met betrekking tot ouderen en mensen met een geestelijke, verstandelijke of lichamelijke beperking.
- Heeft een goede kennis van wegen, straten en openbare gebouwen binnen het vervoersgebied.
- Heeft een goede mondelinge uitdrukingsvaardigheid in de Nederlandse taal.
- Heeft voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal zodat begrijpelijke rapportage mogelijk is.
- Is in het bezit van het certificaat levensreddend handelen of gelijkwaardig. Op verzoek dienen certificaten te worden overhandigd aan de opdrachtgever (inclusief het bewijs van de meest recente herhalingscursus).
- Is op de hoogte van het calamiteitenprotocol van de werkgever en weet hoe te handelen in geval van calamiteiten. Eventuele andere protocollen vanuit de opdrachtgevers zullen gedurende de implementatiefase tussen opdrachtgever en opdrachtgever afgestemd worden, ook hier dient de chauffeur van op de hoogte gesteld te worden.
- Is op de hoogte van de meldcode voor het signaleren van huiselijk geweld en kindermishandeling en weet hoe te handelen in geval van voorkomende situaties. De chauffeur heeft hierin een signalerende functie en meldt direct aan de opdrachtgever.
- Heeft kennis en ervaring met het opklappen, bedienen en vastzetten van de verschillende hulpmiddelen zoals (elektrische) rolstoelen en rollators.
- Kan de navigatieapparatuur in het voertuig bedienen.
- Kan de registratieapparatuur in het voertuig bedienen en heeft kennis van de te gebruiken statusmeldingen.
- Heeft uitstekende kennis van de spelregels, het vervoersysteem en het vervoerreglement;
- Ziet erop toe dat er in de vervoermiddelen geen dranken en voedingsmiddelen worden gebruikt, met uitzondering van personen die dit om medische redenen moeten.



6.1.2. Dienstverlening

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

- Belt aan bij de reiziger of meldt zich bij een centrale receptie.
- Begeleidt de reiziger van en naar de deur (toegangsdeur aan de openbare weg). Deze begeleiding dient actief te worden aangeboden aan de reiziger.
- Verleent desgewenst hulp aan de reiziger bij het in- en uitstappen en is bereid de reiziger te helpen met het dragen van de bagage.
- Belt aan bij het bestemmingsadres van de reiziger indien de reiziger hiertoe zelf niet in staat is.
- Draagt zorg voor een (verkeers)veilig en comfortabel vervoer van de reizigers. En passeert verkeersobstakels rustig en beheerst.
- Draagt zorg voor orde en rust in het voertuig.
- Draagt er zorg voor dat op verzoek van de reiziger(s) geen muziek ten gehore wordt gebracht tijdens ritten,
- Zorgt in voorkomende gevallen voor het deugdelijk vastzetten van bagage of hulpmiddelen.
- Ziet erop toe dat in het voertuig nooit wordt gerookt, geen alcohol wordt genuttigd, niet wordt gegeten of gedronken.
- Ziet toe op het gebruik van veiligheidsgordels. Indien de reiziger weigert de gordel te gebruiken vervalt de vervoerplicht. Alleen reizigers die een ontheffing van de RDW kunnen tonen, zijn vrijgesteld van gordelgebruik (op indicatie van de opdrachtgever).
- Is gerechtigd om de reiziger te vragen naar zijn/haar legitimatiebewijs en/of MolenHopperpas ter controle.
- Activeert de terugbelservice.
- Neemt contact op met de centrale als de reiziger niet wordt aangetroffen op het afgesproken ophaaladres en neemt contact op met de reiziger indien mogelijk, dit om een loosrit te voorkomen.
- Voert geen overbodige en/of langdurige telefoongesprekken gedurende de uitvoering van de rit.
- Int de ritbijdrage, tenzij er een andere betaalwijze is afgesproken met de Wmo-reiziger.

6.1.3. Incidenten

De opdrachtnemer heeft een meldingsplicht (binnen 48 uur per e-mail) op het moment dat er sprake is van onwenselijk/grensoverschrijdend gedrag van de chauffeurs of van de begeleiders. Indien dit gedrag van directe invloed is (geweest) op de reiziger(s), moet dit onmiddellijk aan de opdrachtgever gemeld worden. Tevens dient daarna de afhandeling van het incident aan de opdrachtgever worden teruggekoppeld.

6.2. Personeel centrale

Het personeel van de (telefoon)centrale dat de contacten met de reiziger en opdrachtgever onderhoudt, dient:

- De Nederlandse taal te spreken, te schrijven en te verstaan.
- Klantvriendelijk te werken en een dienstverlenende instelling te hebben.
- Kennis te hebben van het vervoersysteem.
- Geografische kennis te hebben van de lokale/regionale situatie, o.a. met behulp van een synoniemenlijst.
- Voldoende kennis van de door de opdrachtnemer gebruikte automatiseringssystemen.
- Te beschikken over inlevingsvermogen met betrekking tot ouderen en mensen met een geestelijke, verstandelijke of lichamelijke beperking.



6.3. Overig personeel

Voor het overige personeel gelden de volgende eisen:

- De planners moeten de omgeving kennen waar het Wmo-vervoer plaatsvindt.
- De coördinator van het vervoer dient al vanaf de implementatie van de onderhavige opdracht betrokken te zijn bij het vervoer.
- Daarnaast moet de coördinator de nodige kennis van en minimaal twee jaar ervaring hebben met coördinatie en planning van vraagafhankelijk vervoer.
- Alle betrokkenen zijn op de hoogte van de inhoud van onderhavige opdracht en van de inhoud van de ingediende offerte.
- Wisseling in de coördinator worden altijd vooraf (minimaal één maand) aan de opdrachtgever kenbaar gemaakt.

6.4. Verklaring omtrent het gedrag en chauffeurspas

Op eerste verzoek dient de opdrachtnemer een verklaring omtrent het gedrag (VOG) of kopie van de chauffeurspas aan de opdrachtgever te overhandigen. De eventuele kosten voor de VOG komen voor rekening van de opdrachtnemer.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inzet van uitsluitend chauffeurs met een geldige chauffeurspas.



7. MATERIEEL

7.1. Algemene eisen

Voor alle in te zetten voertuigen gelden de volgende eisen:

- Zijn door de Rijksdienst voor het Wegverkeer goedgekeurd voor taxivervoer.
- Voldoen tevens aan de Regeling permanente eisen taxi's (Wet Personenvervoer).
- Zijn voorzien van een gevulde EHBO-trommel (waarvan de inhoud voldoende houdbaar is), goedgekeurde schuim- of poederblusser, blusdeken, noodhamer en gordelsnijder.
- Zijn voorzien van werkende navigatieapparatuur met actuele software.
- Zijn voorzien van GPS en goedwerkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment contact kan worden opgenomen met de centrale en eveneens gebruikt kan worden bij noodsituaties.
- Zijn voorzien van registratieapparatuur die bijdraagt aan het verzamelen van de ritdata zoals aangegeven in dit bestek. De apparatuur moet ritinformatie, ritprijs (ritbijdrage), indicaties en aanvullende adresinformatie weergeven voor de chauffeur.
- Hebben een fatsoenlijk uiterlijk (bijvoorbeeld: geen deuken en geen afwijkende kleuren). Ook zien alle in te zetten voertuigen er aan de binnenzijde representatief uit.
- Zijn voorzien van airco of klimaatbeheersing.
- Hebben voldoende ruimte voor het vervoer van hulpmiddelen en handbagage. Er dient minimaal een rollator of opvouwbaar rolstoel in vervoerd te kunnen worden.

7.2. In te zetten voertuigen

- De opdrachtnemer moet gedurende de uitvoering van onderhavige opdracht in alle voertuigtypes kunnen voorzien. Dit betreffen taxi's/personenauto's, taxibussen en rolstoelvoertuigen.
- De opdrachtnemer vervoert de reiziger altijd in een voor hem/haar geschikt voertuig, zoals dat volgt uit de indicatie die in de reizigersbeheersoplossing geregistreerd staat. Indien toch een verkeerd type voertuig wordt ingezet (en de reiziger daardoor niet vervoerd kan worden) door een fout in de reizigersbeheersoplossing communiceert opdrachtnemer dit direct aan opdrachtgever.
- De opdrachtnemer moet beschikken over voldoende voertuigen met een of meerdere rolstoelplaats(en) of ruimte voor een scooter.
- De opdrachtnemer heeft de vrijheid de vervoermiddelen ook in te zetten voor andere vormen van taxivervoer.
- Voor in te zetten taxi/personenauto geldt dat op de achterbank maximaal twee reizigers mogen plaatsnemen.
- Voor taxibussen en rolstoelbussen geldt:
 - Zijn voorzien van een verlaagde instap van maximaal 24 centimeter.
 - Zijn voorzien van een vaste trede. Losse treden of trapjes zijn niet toegestaan.
 - Eventuele treden in het voertuig hebben een maximale hoogte van 24 centimeter.
 - Zijn voorzien van sta-, grip- en geleidestangen en die dienen bij voorkeur in een zwavelgele kleur te zijn uitgevoerd en op nader aan te geven plaatsen van een greepprofiel en/of kinbeschermer te worden voorzien.



- Voor rolstoelvoertuigen geldt:
 - De rolstoelplaats wordt bereikt middels een lift of een oprijplaat waarvan de hellingshoek zodanig moet zijn dat het inrijden van de rolstoel ergonomisch verantwoord én veilig kan plaatsvinden.
 - De rolstoelplaats is voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging voor zowel rolstoel als reiziger. Deze bevestiging dient als zodanig gebruikt te worden.
 - Voorgenoemde punten zijn ook van toepassing voor reizigers met een scootmobiel.
 - Niet-gebruikt vastzetmateriaal moet volledig en veilig opgeborgen kunnen worden.



8. REGISTRATIE EN RAPPORTAGE

8.1. Registratie

- Reizigers ontvangen na hun Wmo-indicatie een vervoerspas van de gemeente waar ze woonachtig zijn (of een externe leverancier namens die gemeente). Met deze vervoerspas melden reizigers zich aan wanneer zij een rit maken. Gedurende de implementatieperiode wordt dit proces, de wijze van aanmelding, etc. afgestemd met de opdrachtnemer.
- Voor vergoeding komen uitsluitend ritten in aanmerking die (per reiziger) voor aanvang van de rit en bij beëindiging van de rit, via uitlezing van de zich in het voertuig bevindende apparatuur, zijn geregistreerd.
- De opdrachtgever eist dat in minimaal 95% van de ritten GPS-plaatsbepaling wordt geregistreerd. Met de registratie op het instap- en uitstapadres wordt het tijdstip en de GPS-locatie geregistreerd. Dat geldt ook voor registraties bij het niet aantreffen van de reiziger (loosmelding). De opdrachtgever wil de mogelijkheid openhouden om gedurende het contract meer registraties te vragen. In bijlage 3 zijn de technische specificaties voor GPS-registratie opgenomen.
- Tevens dient de rit te zijn gestart binnen een straal van 250 meter (via GPS-meting vast te stellen) rondom de vertreklocatie. Indien dat niet het geval is wordt de rit gekenmerkt als een niet-datarit.

8.2. Ritadministratie

- De opdrachtnemer houdt de administratie van het aantal aangevraagde en daadwerkelijk gereden ritten bij op basis van de ritplanning in de centrale en de ritregistratie op de voertuigen.
- Voorwaarde hierbij is dat van elke ritbestelling de afgesproken vertrektijd of aankomsttijd, inclusief reizigersgegevens en dag, slechts eenmalig in het systeem kan worden ingevoerd en op een later tijdstip niet meer kan worden gewijzigd.
- De opdrachtgever is eigenaar van de gegevens over de ritbestellingen en de vervoerprestatie. De opdrachtgever mag te allen tijde de data inzien van zowel de ritreserveringen als van de reeds verreden ritten. De opdrachtnemer biedt de individuele gemeente toegang tot de eigen brongegevens (onbewerkte ritadministratie). Vanuit deze gegevens zal de opdrachtnemer de opdrachtgever op verzoek direct en op ieder gewenst moment een export leveren in een Excelbestand.
- Bij beëindiging van deze overeenkomst zal de opdrachtnemer, zonder gerechtelijke tussenkomst en /of ingebrekestelling en op zijn kosten, alle actuele en historische gegevensbestanden noodzakelijk (zoals vaste ritten en reizigersbestand) voor de uitvoering van het vervoerssysteem binnen vijf (5) werkdagen na het verzoek in het dan door de opdrachtnemer gebruikte format teruggeven aan de opdrachtgever en kopieën of delen ervan die in eigen programma's bij de opdrachtnemer zijn opgenomen, uitwissen dan wel vernietigen.
- Bij gebreke van handelen door opdrachtnemer van het bepaalde in het vorige lid, verbeurt opdrachtnemer een onmiddellijke opeisbare en niet voor matiging vatbare boete gelijk aan de laatste drie (3) volle maandvergoedingen voorafgaand aan de datum van beëindiging, alsmede een bedrag gelijk aan de meest recente maandvergoeding voor elke dag dat er niet (volledig) aan het verzoek van de opdrachtgever is voldaan, onverminderd het recht van de opdrachtgever op schadevergoeding.



8.3. Gegevensbestand

Tijdens de implementatie stemmen de opdrachtgever en opdrachtnemer het gewenste gegevensbestand vast, deze moet echter minimaal voldoen aan de onderstaande elementen:

- De wijze waarop de rit geboekt is (internet, telefonisch, app).
- Uniek nummer per rit.
- Code van eventuele onderaannemer die de rit uitvoert.
- Kenteken van het voertuig dat de rit heeft uitgevoerd.
- Datum en tijdstip ritbestelling.
- Chauffeursnummer van de chauffeur die de de rit heeft uitgevoerd.
- Gewenste vertrek of aankomsttijd, inclusief datum.
- Afgesproken vertrektijd of aankomsttijd, inclusief datum.
- Daadwerkelijke vertrektijd, inclusief datum.
- Daadwerkelijke aankomsttijd, inclusief datum.
- Reizigersgegevens. (Naw gegevens, pasnummer)
- Vervoersvorm: Wmo-rit; Vervoer Jeugdwet; leerlingenvervoer; dagbestedingsvervoer
- Herkomst- en bestemmingsadres.
- De directe reisafstand in kilometers.
- Ritbijdrage.
- De directe reistijd.
- Aantal vervoerde personen.
- Aanduiding reguliere of individuele boeking.
- Aanduiding wel of niet een rolstoelrit.
- Aanduiding wel of geen prioriteitsrit.
- Indicaties waar een opslag voor geldt.
- Aanvullende diensten.
- Aanvraag terugbelservice (is de terugbelservice aangevraagd door de reiziger?).
- Status terugbelservice (is de terugbelservice uitgevoerd?).
- Status van de rit (uitgevoerd, niet uitgevoerd en overige voor gecodeerde categorieën).
- De GPS-coördinaten van het gevraagde vertrek- en bestemmingsadres + de gerealiseerde GPS-coördinaten + tijdstippen van de statusmeldingen 'daadwerkelijke vertrektijdstip', daadwerkelijke aankomstijdstip', 'tijdstip loosmelding'.
- Ritgegevens dienen (indien de opdrachtgever dit in de toekomst wenst) dagelijks via een koppeling te worden aangeleverd.
- Statusmeldingen dienen (indien de opdrachtgever dit in de toekomst wenst) dagelijks via een .csv dump uit het planpakket naar de opdrachtgever gestuurd te worden.

De opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd aanvullende informatie bij de opdrachtnemer op te vragen, zoals BCT-gegevens en dergelijke. De opdrachtnemer is verplicht deze informatie binnen vijf werkdagen te leveren na indiening van het verzoek door de opdrachtgever.



8.4. Rapportage

Op afroep (of via een dashboard) verstrekt de opdrachtnemer een rapportage. Deze rapportage dient in ieder geval de volgende onderdelen te kunnen bevatten:

- Het aantal uitgevoerde ritten per dag.
- Het aantal en percentage no-show-ritten per dag (loosmeldingen).
- Het aantal afgelegde reizigerskilometers per dag.
- Het aantal reguliere reizigersritten per dag, met een uitsplitsing van het aantal ritten, per klokuur.
- Het aantal en percentage van het aantal ritten dat op tijd is verreden per dag en per maand.
- Een overzicht van de gerealiseerde stiptheid van de uitgevoerde ritten per maand: aantal en percentage ritten dat conform hoofdstuk 5 en aantal en percentage ritten dat niet op tijd is uitgevoerd gecategoriseerd naar een marges van vijf (5) minuten.
- Van elke rit dient zichtbaar te zijn door welke chauffeur (nummer) en voertuig (kenteken) de rit gereden is. Doormiddel van een rit ID dient dit bestand 1 op 1 gekoppeld te kunnen worden aan de gegevens van de factuur.
- De incidenten tijdens het vervoer, zoals ongevallen met voertuigen of reizigers.
- Het aantal en de aard van de klachten.

De opdrachtnemer verzorgt op verzoek kosteloos een rapportage waarin in ieder geval voorgaande gegevens zijn opgenomen, in een door de opdrachtgever te bepalen en in overlegvorm te geven format. De rapportage is binnen vier weken na het verzoek in het bezit van de opdrachtgever.



9. COMMUNICATIE EN KLACHTENPROCEDURE

9.1. Overleg

Gedurende de contractperiode vindt in het begin van de contractperiode elk kwartaal overleg plaats tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer(s). Indien nodig kan er vaker overleg plaatsvinden. Dat kan zowel individueel als gezamenlijk plaatsvinden. Na verloop van tijd kan dit afgebouwd worden tot een nader te bepalen frequentie. Tijdens dit overleg komt de gang van zaken aan bod en worden klachten over of onvolkomenheden van het systeem besproken en afgehandeld. Voor dit overleg wenst de opdrachtgever één contactpersoon van de opdrachtnemer die inzake de onderhavige opdracht volledig beslissingsbevoegd is.

9.2. Klanttevredenheidsonderzoek

De opdrachtgever voert periodiek op basis van een steekproef een klanttevredenheidsonderzoek uit naar de feitelijke kwaliteit van de uitvoering van het vervoer en de beleving daarvan door de reiziger. De opdrachtnemer dient hieraan alle medewerking te verlenen. De resultaten worden gedeeld op de website van MolenHopper.

9.3. Marktcommunicatie

- De opdrachtgever draagt zorg voor de voorlichting aan de gebruikers. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van juiste informatie.
- Ook eventuele promotieactiviteiten om het gebruik te verhogen behoren tot de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever. Opdrachtnemer is ook hierin verantwoordelijk voor het leveren van input. De opdrachtgever verwijst hierbij door naar de juiste kanalen, zoals het juiste loket bij de gemeente voor aanmelden bij het systeem of een overzicht met vervoerders ten behoeve van het boeken van ritten.
- Opdrachtnemer en opdrachtnemer promoten het boeken van de ritten via de app danwel internet.

9.4. Meldingen

- Een melding is iedere uiting die directe actie behoeft. Te denken valt aan een reiziger of andere betrokkene, die meldt dat een reiziger nog staat te wachten of niet is opgehaald.
- De opdrachtnemer stuurt elk kwartaal (uiterlijk twee weken voorafgaand aan het periodieke overleg) een overzicht met de meldingen van het betreffende kwartaal digitaal naar de opdrachtgever.
- Meldingen over de uitvoering van het vervoer dienen door de opdrachtnemer in ontvangst te worden genomen en dienen door de opdrachtnemer binnen drie (3) werkdagen mogelijk te worden opgelost.
- De opdrachtnemer registreert van elke melding de volgende gegevens:
 - Naam indiener melding.
 - Aard en inhoud van melding.
 - Datum en aanvangstijdstip rit (eventueel de gewenste aankomsttijd).
 - Naam en geboortedatum geïndiceerde reiziger/pasnummer
 - Wijze van afhandeling.
 - Kenteken.
 - Chauffeursnaam/-nummer.



9.5. Klachten

Een klacht is iedere uiting (zowel schriftelijk als mondeling) van ongenoegen over de uitvoering van het vervoer in de breedste zin van het woord, van ieder ander die direct of indirect met het vervoer te maken heeft.

9.5.1. Aannee en registratie

- De opdrachtgever zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die zijn ingediend (voor zover mogelijk voor de reiziger/melder via de website van de opdrachtgever (de MolenHopper), dan wel telefonisch via de gemeente).
- Ontvangen klachten worden geregistreerd in Mybility waarin de opdrachtnemer de zaakafhandeling moet uitvoeren.
- De contactgegevens van het meldpunt voor klachten worden gecommuniceerd via de internetsite van MolenHopper en de (digitale) informatiefolder voor (potentiële) geïndiceerde reizigers.

9.5.2. Afhandeling

- De opdrachtnemer is na ontvangst van de klacht via de klachtenmodule van Mybility verantwoordelijk voor de afhandeling van gemelde klachten.
- Zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk drie (3) werkdagen na ontvangst van de klacht, ontvangt de indiener van de klacht een schriftelijk antwoord van de opdrachtnemer met een inhoudelijke reactie.
- De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de volledige klachtafhandeling in de klachtenmodule van Mybility plaatsvindt.
- In het periodieke overleg worden gemelde klachten en de afhandeling ervan besproken. Wanneer er naar het oordeel van de opdrachtgever sprake is van structureel terugkerende gegronde klachten wordt van de opdrachtnemer een plan van aanpak verlangd. Hierbij geldt als eis een parameter van maximaal twee gegronde klachten per 1.000 uitgevoerde ritten per maand. Indien het aantal gegronde klachten genoemde parameter gedurende twee achtereenvolgende maanden heeft overschreden, zal de opdrachtnemer binnen vijf werkdagen een plan van aanpak opstellen met maatregelen teneinde zorg te dragen dat het aantal klachten tot onder genoemde parameter daalt. De hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer. Indien de afgesproken maatregelen binnen de afgesproken termijn niet tot het gewenste resultaat leiden, wordt de opdrachtnemer in gebreke gesteld en treedt het sanctiebeleid (zie hoofdstuk 10) in werking.
- Informatie omtrent de afgehandelde klachten wordt (periodiek) op de website van de MolenHopper gepubliceerd. Denk aan aantal klachten, percentage gegronde klachten en onderwerp van de klacht.
- Indien een klacht naar het oordeel van de indiener van de klacht niet goed wordt afgehandeld, kan deze zich wenden tot de opdrachtgever. De indiener heeft vervolgens altijd de mogelijkheid zich te wenden tot de Geschillencommissie Taxivervoer.



10. FINANCIËEL EN CONTRACTUEEL

10.1. Basisvergoeding declarabele ritten

- De opdrachtnemer ontvangt voor het uitvoeren van ritten van de opdrachtgever een basisvergoeding per declarabele kilometer. Deze vergoeding bedraagt (prijsspeil 2025, ex. btw): € 1,45 per declarabele kilometer.
- Declarabele kilometers zijn: reizigerskilometers van geïndiceerde Wmo-reizigers (of jeugdigen en leerlingen die op aangeven van opdrachtgever vraagafhankelijk worden vervoerd).
- De opdrachtnemer ontvangt daarnaast per rit een starttarief van:
 - 6,5 maal de basisvergoeding bij ritten t/m 5,9 kilometer.
 - 5,0 maal de basisvergoeding bij ritten vanaf 6,0 kilometer.
- Niet declarabel bij de opdrachtgever zijn reizigerskilometers van medereizigers, kinderen van 0 tot en met 3 jaar, hulphonden, het vervoer van dieren, bagage etc.
- Voor vergoeding komen uitsluitend werkelijk uitgevoerde reizigersritten in aanmerking. Deze ritten dienen (per reiziger) voor aanvang van de rit en bij beëindiging van de rit, via uitlezing van de zich in het voertuig bevindende apparatuur, zijn geregistreerd. Loosritten en geannuleerde ritten worden niet vergoed. De opdrachtnemer mag de ritbijdrage voor de loosrit in rekening brengen bij de reiziger. Loosritten zijn alle ritten waarbij, om welke reden dan ook, de gevraagde rit niet is uitgevoerd, bijvoorbeeld door het niet (tijdig) aanwezig zijn van een reiziger.
- Voor bepaling van het aantal kilometers per rit geldt de **kortste** route over de weg. Deze wordt bepaald met de laatste versie van het softwareprogramma Easytravel of een andere minimaal gelijkwaardige routeplanner die goedgekeurd is door de opdrachtgever. Hiervoor gelden de standaard fabrieksinstellingen. De afstand wordt rekenkundig afgerond op hele kilometers. Voor ritten tot 0,5 kilometer geldt dat deze worden afgerond naar 1 kilometer.
- Per declarabele rit voor een Wmo-geïndiceerde wordt de door de opdrachtnemer geïnde ritbijdrage verrekend op de factuur: vergoeding declarabele rit +/- ritbijdrage Wmo-reiziger. Voor jeugdigen en leerlingen en dagbesteding is geen ritbijdrage van toepassing. Inkomsten (ritbijdragen) voor aanvullende diensten komen geheel ten goede aan de opdrachtnemer.

10.2. Opslagen

De opdrachtgever vindt het belangrijk dat aanvullend geïndiceerde reizigers een goede en gegarandeerde uitvoeringskwaliteit ontvangen die matcht met de aanvullende indicatie, zij zijn de meest kwetsbare doelgroep binnen het systeem. Omdat reizigers met aanvullende indicaties de inzet van specifiek materieel (rolstoelvoertuig) vragen of de efficiëntie omlaag brengen, zijn de kosten van dit vervoer hoger. Er geldt derhalve een opslagpercentage op de basisvergoeding (paragraaf 10.1) indien er sprake is van een reizigersrit met een aanvullende indicatie. De opdrachtnemer ontvangt een opslag van € 6,00 (prijsspeil 2025, ex. btw) op de rit van een reiziger met één van de onderstaande indicaties:

- rolstoel-/scootmobiel vervoer (waarbij de inzet van een rolstoelvoertuig noodzakelijk is).
- aanvullende begeleiding.
- medische begeleiding.

Deze opslag is tevens van toepassing wanneer de rit gebruik maakt van een veerpont (zie paragraaf 5.1).



10.3. Aanvullende diensten

De opdrachtnemer bepaalt zelf bij inschrijving de tarieven voor aanvullende diensten. Deze aanvullende ritbijdragen komen geheel toe aan de opdrachtnemer en worden niet in rekening gebracht aan de opdrachtgever. Aanvullende diensten inclusief de bijbehorende tarieven worden gepubliceerd op de website van MolenHopper. Aanpassing van tarieven kan uitsluitend jaarlijks per 1 januari. Aanpassingen worden uitsluitend doorgevoerd indien deze uiterlijk vóór 1 november voorafgaand aan het nieuwe kalenderjaar zijn ingediend bij de opdrachtgever.

10.3.1. Verplicht

Het is voor een aantal diensten verplicht deze aan te bieden en op verzoek van de reiziger uit te voeren. Het gaat om de volgende verplichte aanvullende diensten:

- 1 medereiziger;
- 2 medereizigers;
- 3 medereizigers;
- spoedrit met vertrek binnen het primaire vervoersgebied (kortere vooraanmeldtijd: 1 uur in plaats van 2 uur).
- spoedrit met vertrek buiten het primaire vervoersgebied (kortere vooraanmeldtijd: 1 uur in plaats van 2 uur).
- ritten scootmobiel tot 3 kilometer (uitsluitend voor reizigers met een indicatie scootmobiel - zie paragraaf 2.3.1).

10.3.2. Optioneel

De opdrachtnemer mag naast de verplichte aanvullende diensten optioneel overige diensten aanbieden. Hierbij kan worden gedacht aan de volgende diensten.

- extra kilometers voor ritten vanuit het primaire vervoersgebied naar het buitengebied én langer dan 25 kilometer (indien er geen sprake is van een puntbestemming) tot maximaal 30 kilometer;
- extra kilometers voor ritten vanuit het buitengebied naar het primaire vervoersgebied én langer dan 25 kilometer (indien er geen sprake is van een puntbestemming) tot maximaal 30 kilometer;
- extra kilometers voor reizigers die hun kilometerbudget hebben verbruikt. Dit is uitsluitend van toepassing indien aan de reiziger via de gemeente geen extra reizigersbudget beschikbaar wordt gesteld.

Het staat de inschrijver vrij om zelf andere aanvullende diensten aan te bieden. De tarieven voor deze aanvullende diensten worden gepubliceerd op de website van de MolenHopper. Opdrachtnemer dient jaarlijks vóór 1 november een actueel overzicht aan met aanvullende diensten en bijbehorende tarieven voor het komende kalenderjaar. In de tussenliggende periode is het niet toegestaan de optionele diensten en tarieven aan te passen.

10.4. Publicatie KPI's

Opdrachtgever publiceert en actualiseert periodiek een overzicht met scores per kpi per vervoerder op de website van MolenHopper. Het gaat om de volgende kpi's:

- Klanttevredenheid (zie paragraaf 9.2).
- Klachten (o.a. % gegronde klachten en aantal klachten, zie paragraaf 9.5).
- Stiptheid (% van de ritten dat binnen de vastgestelde marges is uitgevoerd, zie paragraaf 5.1).
- Omrijdtijd (% van de ritten dat binnen de vastgestelde marges is uitgevoerd, zie paragraaf 5.1.2).



Het doel van deze publicatie is het geven van inzage in de uitvoeringskwaliteit van de beschikbare vervoerders, zodat de reiziger een keuze kan maken bij de reservering van ritten.

10.5. Sanctiebeleid

- De opdrachtgever hanteert geen boeteregeling die direct gekoppeld is aan de kpi's zoals beschreven in paragraaf 10.4.
- De opdrachtgever behoudt zich echter wel het recht voor om te kunnen besluiten de opdrachtnemer een boete op te leggen bij geconstateerde tekortkomingen. Indien de opdrachtnemer zich niet houdt aan één van de in dit bestek genoemde eisen behoudt de opdrachtgever zich het recht voor een boete op te leggen van € 500,- per geconstateerde overtreding (bijvoorbeeld het niet goed vastzetten van een rolstoel).
- De opdrachtgever heeft het recht om in aanvulling op bovenstaande de opdrachtnemer een boete op te leggen van € 20.000,- indien de opdrachtgever de opdrachtnemer in gebreke heeft gesteld en de opdrachtnemer binnen 30 kalenderdagen na de in gebreke stelling de tekortkomingen in de ogen van de opdrachtgever onvoldoende heeft opgelost. Deze boete kan meerdere keren worden opgelegd.

10.6. Facturatie

- De opdrachtnemer dient een totaal factuur van de gereden ritten (inclusief verrekening van de ritbijdrage van de reiziger), per maand binnen uiterlijk twee weken na het einde van de betreffende periode in te dienen bij de gemeente(n). In de factuur dient indien van toepassing uitgesplitst te zijn in welke kosten voor respectievelijk: Wmo-reizigers; Jeugdigen en leerlingenvervoer zijn. Gelijktijdig met de factuur dient een Excel-overzicht (zie paragraaf 8.3) gestuurd te worden met de totale kosten per reiziger/per periode. Daarnaast een Excel-overzicht met de gereden ritten per reiziger/pasnummer en de bijbehorende ritbijdrage in de genoemde periode.
- Gedurende de implementatieperiode maken de opdrachtgever en opdrachtnemer afspraken over de exacte wijze van factureren (splitsing van gemeenten, vervoersstromen ed.)
- De opdrachtgever betaalt binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van de factuur, ervan uitgaande dat de opdrachtgever de factuur goedkeurt.
- De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om onafhankelijke externe adviseurs in te schakelen om de onderbouwing van de afrekening(en) te verifiëren. Indien deze onderbouwing niet juist blijkt te zijn, komen de kosten van de onafhankelijke externe adviseurs voor rekening van de opdrachtnemer.
- De factuur van de vervoerder dient opgesteld te worden met inachtneming van de voorwaarden voor eventuele btw-verrekening.



11. OVERIG

11.1. Controle en toezicht

De opdrachtgever heeft het recht om steekproefsgewijs controle te (laten) houden. Dit kunnen zowel aangekondigde als onaangekondigde controles betreffen. Tijdens deze controles wordt getoetst of door de opdrachtnemer en/of haar onderaannemers aan de in de aanbestedingsdocumenten gestelde eisen wordt voldaan. Eén of meerdere klanttevredenheidsonderzoeken kan hier een onderdeel van zijn. De opdrachtnemer is verplicht hier alle medewerking aan te verlenen.

11.2. Continuïteit

De opdrachtnemer verplicht zich gedurende de vastgestelde contractperiode het vervoer te verzorgen, zonder zich te kunnen beroepen op eventuele belemmeringen als ziekte van chauffeurs en/of mankementen aan het materiaal en/of een tekort aan materiaal. Dit geldt ook voor combinanten en onderaannemers.

11.3. Persoonsgegevens

Vanwege privacygevoelige informatie gelden de volgende voorwaarden:

- De AVG is van toepassing.
- Bij beëindiging van de overeenkomst (of bij het niet gunnen van de opdracht), zal de opdrachtnemer (of inschrijver), zonder gerechtelijke tussenkomst en/of ingebrekestelling en op haar kosten, alle actuele en historische gegevensbestanden noodzakelijk voor de uitvoering van het vervoersysteem binnen de door de opdrachtgever daarvoor gestelde termijn in het als dan door de opdrachtnemer gebruikte format teruggeven aan de opdrachtgever en kopieën of delen ervan die in eigen programma's bij de opdrachtnemer zijn opgenomen uitwissen dan wel vernietigen.
- Beide partijen nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van de informatie over elkaars organisatie, de reizigers- en ritdata. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, zal ieder der partijen informatie en gegevensdragers die haar ter beschikking staan, niet buiten het kader van deze overeenkomst aan derden ter beschikking stellen en aan haar personeel slechts bekend maken voor zover dat nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties.
- De door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer aangeleverde reizigergegevens zullen door de opdrachtnemer uitsluitend worden gebruikt voor de uitvoering van de ritten overeenkomstig de bepalingen van deze overeenkomst.
- Er worden verwerkersovereenkomsten afgesloten voorafgaand aan ingangsdatum van de overeenkomst.



BIJLAGEN

Ritdata is separaat digitaal beschikbaar gesteld.





FORSETI

VERBINDT EN VERBETERT VERVOER

Stationsplein 18 • 5211 AP 's-Hertogenbosch • (073) 523 10 60 • info@forseti.nl • www.forseti.nl