

Programma van Eisen Wmo-jeugdwetvervoer (perceel 2)

EU-aanbesteding doelgroepenvervoer Krimpen aan den IJssel

18 februari 2025

In opdracht van: Gemeente Krimpen aan den IJssel

Projectnummer: 1956-PvE-P2_E

VERBINDT EN VERBETERT VERVOER



F O R S E T I

INHOUDSOPGAVE

1.	OMVANG OPDRACHT	5
1.1	Beschrijving dienst	5
1.1.1.	Centrale regie	5
1.1.2.	Uitvoering vervoer	5
1.1.3.	Jeugdvervoer	6
1.2	Onderaanneming	6
1.3	Omvang opdracht	6
2.	REIZIGERS EN REISMOGELIJKHEDEN	7
2.1	Reizigers	7
2.2	Reizigersbijdrage	7
2.3	Kenmerken en indicaties	7
2.4	Bagage	8
2.5	Vervoergebied en reismogelijkheden	8
2.6	Algerabrug	8
3.	EISEN AAN DE CENTRALE	9
3.1	Minimale bereikbaarheid	9
3.2	Coördinator	9
3.3	Software	9
3.4	Telefonische bereikbaarheid	10
3.5	Bereikbaarheid via internet	10
4.	RITAANVRAAG EN –BOEKING	12
4.1	Operationele tijden vervoer	12
4.2	Ritreserveringsproces	12
4.3	Vaste ritten	13
4.4	Bevestiging ritreservering	13
5.	RITUITVOERING	14
5.1	Tijdaspecten uitvoering	14
5.1.1.	Stiptheid	14
5.1.2.	Toegestane reistijd	14
5.2	Communicatie bij ophalen	15
5.3	Ophalen reiziger	16
5.4	Afmelden ritten en loosritten	16
5.5	Rolstoelvervoer	16
6.	PERSONEEL	18



6.1 Eisen aan de chauffeurs	18
6.1.1. Algemeen	18
6.1.2. Dienstverlening	19
6.1.3. Rolstoelvervoer	19
6.2 Personeel centrale	20
6.3 Overig personeel	20
6.4 Verklaring omtrent het gedrag	20
6.5 Social Return	20
7. MATERIEEL	21
7.1 Algemene eisen	21
7.2 In te zetten voertuigen	21
7.3 Milieueisen	22
8. REGISTRATIE EN RAPPORTAGE	23
8.1 Registratie	23
8.2 Ritadministratie	23
8.3 Gegevensbestand	24
8.4 Rapportage	24
9. COMMUNICATIE EN KLACHTENPROCEDURE	26
9.1 Overleg	26
9.2 Marktcommunicatie	26
9.3 Communicatietool	26
9.4 Meldingen	26
9.5 Klachten	27
9.5.1. Aanname en registratie	27
9.5.2. Afhandeling	27
10. FINANCIEEL EN CONTRACTUEEL	28
10.1 Vergoeding declarabele ritten	28
10.2 Opslag rolstoelvervoer	28
10.3 Indexering	28
10.4 Prestatiestimuli	29
10.5 Facturatie	29
10.6 Sanctiebeleid	30
10.6.1. Algemeen	30
10.6.2. Malus duurzaamheid	30
11. OVERIG	31
11.1 Implementatieplan	31



11.2 Controle en toezicht	31
11.3 Continuïteit	31
11.4 Persoonsgegevens	31

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 collectief vraagafhankelijk Wmo-vervoer “KrimpenHopper” conform dit Programma van Eisen in de gemeente Krimpen aan den IJssel (hierna te noemen opdrachtgever) en betreft het voeren van de centrale regie én het vervoeren van reizigers van herkomst naar bestemmingsadres.
- Het vervoer van jeugdigen in het kader van de Jeugdwet valt ook binnen deze overeenkomst.

1.1.1. Centrale regie

- De centrale regie wordt geacht belast te zijn met:
 - de totale ritaanname, ritplanning en ruitgift;
 - de kwantitatieve en kwalitatieve beheersing van de gehele dienst (onder andere ritregistratie, klachtafhandeling, inning reizigersbijdrage (uitsluitend Wmo-geïndiceerde), financiële afrekening met de opdrachtgever, verantwoording vervoersopbrengsten, aanspreekpunt voor de opdrachtgever, marketing- en communicatie-activiteiten).
- De centrale regie stuurt de voertuigen direct aan.
- Voor de dienstverlening naar de reiziger geldt dat de communicatie met de reiziger altijd plaatsvindt door de centrale regie (telefonist(e)). Indien een reiziger belt naar de centrale regie over een actuele ruituitvoering, dient de centrale regie direct inzage te hebben in de status van de rit. Indien deze status niet in overeenstemming is met de beleving van de reiziger dan neemt de centrale regie contact op met de betreffende uitvoerder (chauffeur in voertuig/tussencentrale onderaannemer) om dit te verifiëren.
- De uitvoerder (chauffeur in voertuig, dan wel tussencentrale onderaannemer) communiceert tijdens de uitvoering van de rit met de centrale regie in de vorm van statusmeldingen. In overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer worden de statusmeldingen en coderingen na gunning vastgesteld. Het aantal statusmeldingen kan gedurende de looptijd van het contract toenemen. De statusmeldingen die bij aanvang van het vervoer minimaal in gebruik dienen te zijn, zijn opgenomen in bijlage 1.

1.1.2. Uitvoering vervoer

- De uitvoering van het Wmo-vervoer betreft het taxivervoer met een gesloten karakter van deur-tot-deur en/of vervoer van deur-tot-halte (of v.v.) binnen het vervoersgebied van de Wmo-reiziger. Zie paragraaf 2.4.
- 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.
- 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 vervoerplicht.
- Dat wil zeggen dat eenieder die vervoerd wil worden en vervoergerechtigd is, met uitzondering van liggend vervoer, toegang heeft tot het vervoersysteem 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 vervoercapaciteit af te stemmen op de te verwachten vervoervraag op de diverse specifieke dagen in het jaar, dagen van de week en uren van de dag.
- Binnen het vervoersysteem is het combineren van reizigers in één voertuig toegestaan.
- Het staat de opdrachtgever vrij om binnen deze opdracht reizigers (jeugdigen) aan te melden die vallen onder de Jeugdwet.

1.1.3. Jeugdvervoer

Jeugdigen die aangemeld worden voor vervoer mogen binnen beide percelen worden uitgevoerd. 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/vervoersstromen. De opdrachtnemer factureert de voor de opdrachtgever meest voordelige (en dus goedkoopste) oplossing, dus gebaseerd op de vergoeding en systematiek van perceel 1 of van perceel 2. Het geoffreerde tarief van het betreffende perceel is van toepassing.

1.2 Onderaanneming

Binnen dit perceel is de inzet van onderaannemers toegestaan. Het is niet toegestaan dat een onderaannemer diensten uitbesteedt aan derden en/of aan eigen onderaannemers. De opdrachtgever hecht grote waarde aan stabiliteit bij de uitvoering en wenst tijdig én vooraf geïnformeerd te worden over de inzet van eventuele onderaannemers, ook bij wisselingen gedurende de looptijd. Wijzigingen zijn nadrukkelijk uitsluitend toegestaan na goedkeuring van de opdrachtgever.

1.3 Omvang opdracht

In bijlage 2 is een overzicht opgenomen van een aantal relevante gegevens van het huidige vervoer.

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de contractperiode alternatieven te onderzoeken voor het vervoer. Hierdoor kan het aantal reizigers in het vervoer fluctueren. Toekomstige aanpassingen omtrent wet- en regelgeving en (financierings)beleid in het Wmo-vervoer 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 (tijdig) heeft geïnformeerd. De opdrachtnemer is verplicht hieraan alle medewerking te verlenen.

De opdrachtnemer is voornemens om op een later tijdstip binnen de looptijd van de opdracht een reizigersbudget in te voeren. Dit betekent dat de reiziger op jaarbasis 2.000 kilometer kan reizen. De opdrachtnemer is verplicht hierin de uitvoering medewerking aan te verlenen. Ook verkent opdrachtgever momenteel de mogelijkheid om bij reizigers een vaste maandelijkse bijdrage in rekening te brengen. Mocht opdrachtgever hiertoe besluiten, zal opdrachtgever dit eerst kenbaar maken aan opdrachtnemer.

Binnen de gemeente is de Belbus en vrijwilligersvervoer beschikbaar waar de reizigers ook gebruik van kunnen maken. Zie daarvoor <https://www.krimpenwijzer.nl/is/een-vraag-over/vervoer/taxi-bus-trein/ziekenvervoer> en <https://www.belbus-krimpen.nl/>.



2. REIZIGERS EN REISMOGELIJKHEDEN

2.1 Reizigers

Het Wmo-vervoer van de opdrachtgever is een gesloten vervoersysteem. Dat betekent dat enkel door de opdrachtgever hiertoe geïndiceerde personen, en eventuele begeleiders binnen dezelfde rit, hiervan gebruik kunnen maken. Thans maken alleen personen op basis van een indicatie vanuit de Wmo gebruik van het vervoersysteem.

Naast Wmo-reizigers is het mogelijk dat binnen dit perceel jeugdigen vanuit de Jeugdwet worden vervoerd. Voor deze reizigers is geen reizigersbudget of -bijdrage van toepassing.

2.2 Reizigersbijdrage

De geïndiceerde reizigers betalen per rit een reizigersbijdrage. Deze reizigersbijdrage wordt per gereserveerde rit bepaald en bestaat uit de volgende onderdelen (prijspeil 2025):

2025	Reiziger	Medisch begeleider	Medereiziger (max 1)	Kind < 4 jaar	Kind 4-12 jaar
Opstaptarief	€ 1,12	Gratis	€ 1,12	Gratis	€ 0,75
Tarief per km Tot en met 25 km	€ 0,171	Gratis	€ 0,171	Gratis	€ 0,114

Deze tarieven worden jaarlijks geïndexeerd en vastgesteld door de opdrachtgever. Het aantal te betalen kilometers is gelijk aan de wijze waarop het aantal kilometers voor de vergoeding aan de opdrachtnemer wordt bepaald (zie hoofdstuk 10). Daarbij wordt het aantal kilometers rekenkundig afgerond op hele kilometers. Bij de ritreservering wordt richting de reiziger de ritprijs (reizigersbijdrage) doorgegeven. De verantwoordelijkheid en communicatie over de wijze van inning van de reizigersbijdrage ligt bij de opdrachtnemer.

De opdrachtgever overweegt om, aanvullend op de reizigersbijdrage, een maandelijkse bijdrage van € 5,00 in te gaan voeren om gebruik te kunnen maken van het Wmo-vervoer.

De opdrachtgever overweegt om een algemene kilometergrens in te voeren. De reiziger kan dan op jaarbasis op basis van een algemene indicatie maximaal 2.000 kilometer reizen. Als dit kilometerbudget verbruikt is, kan de reiziger geen gebruik meer maken van het Wmo-vervoer. Alleen op basis van een individuele indicatie mag de reiziger meer reizen, indien de noodzaak daartoe op grond van de Wmo door opdrachtgever is vastgesteld.

2.3 Kenmerken, begeleiding en indicaties

Het vervoer omvat zowel reizigers die kunnen lopen als reizigers die rolstoelgebonden (elektrische rolstoel, opvouwbaar rolstoel, rolstoel extra breed) zijn. Het meenemen van een scootmobiel is niet toegestaan binnen het Wmo-vervoer van de opdrachtgever, tenzij door de opdrachtgever nadrukkelijk is aangegeven dat voor een bepaalde reiziger een uitzondering moet worden gemaakt. 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.



Een Wmo-reiziger mag altijd een begeleider meenemen. Voor deze medereiziger is ook de in paragraaf 2.1.2 beschreven reizigersbijdrage van toepassing.

Een reiziger mag gratis een gecertificeerde blindengeleidehond en/of hulphond meenemen. Andere huisdieren mogen niet worden vervoerd, tenzij deze meegenomen kan worden in een afgesloten tas en door de reiziger op schoot wordt gehouden.

2.4 Bagage

- Een reiziger mag zonder een indicatie hulpmiddelen, zoals een rollator, gratis meenemen.
- 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, in overleg met de centrale.

2.5 Vervoergebied en reismogelijkheden

Voor de Wmo-reiziger is er sprake van een gelimiteerd vervoersgebied. Dit betekent dat een reiziger per rit maximaal 25 kilometer mag afleggen. Deze afstand wordt bepaald aan de hand van de in hoofdstuk 10 vastgestelde systematiek. Het herkomst- en/of bestemmingsadres dient hierbij altijd binnen de gemeente Krimpen aan den IJssel te liggen. 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.

Als het Valys vervoer niet aansluitend is (kleine afwijking in kilometers) dan dient er een puntbestemming te worden aangemaakt door de opdrachtnemer. Dit mag uitsluitend in overleg en na goedkeuring van de opdrachtgever. Via deze werkwijze is er borging voor aansluitend vervoer van Valys op het WMO vervoer.

2.6 Algerabrug

De opdrachtnemer dient tijdens de uitvoering rekening te houden het verkeer op en rond de Algerabrug.

Op en rond de Algerabrug in Krimpen aan den IJssel is er sprake van een wisselstrook. Zie www.krimpenaandenijssel.nl/dossiers/praktische-informatie-openingstijden-wisselstrook/ voor aanvullende en actuele informatie.



3. EISEN AAN DE CENTRALE

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 dagelijks vanaf 1 uur voor de bedieningsperiode tot 1 uur na de bedieningsperiode (zie paragraaf 4.1) bereikbaar te zijn.

3.2 Coördinator

- De opdrachtnemer benoemt een vast aanspreekpunt, de “coördinator Wmo-vervoer” die voor de opdrachtgever direct aanspreekbaar is en daarnaast bereikbaar is via een eigen e-mailadres.
- Daarnaast benoemt de opdrachtnemer een vaste vervanger. Deze vaste vervanger is het aanspreekpunt van alle betrokkenen bij afwezigheid van de coördinator Wmo-vervoer.

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.
- De software dient geschikt te zijn om tariefdifferentiatie, naar bijvoorbeeld tijdstip, bestemming, doelgroep, aanwezigheid OV-alternatief, verplaatsing, te kunnen verwerken. Indien de opdrachtgever tariefdifferentiatie wil toepassen kan de opdrachtnemer geen extra kosten in rekening brengen bij de opdrachtgever.
- De software dient bij ritreservering reizigers een betrouwbare ophaaltijd te kunnen bepalen, die is afgestemd op basis van de beschikbare capaciteit en reeds ingeboekte ritten.
- 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.
- In de software dient een mogelijkheid aanwezig te zijn om snel adresgegevens te kunnen vinden van bijvoorbeeld kerken, winkels, ziekenhuizen, stations en openbare gebouwen. Vaak weten reizigers wel waar bijvoorbeeld een kerk staat maar zijn zij niet bekend met het adres en postcode.
- 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, e-mail en teksttelefoon. Deze reserveringen dient de opdrachtnemer te verwerken in de agendasoftware.
- De opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan koppelingen met SmartWheels. Hieruit voortvloeiende kosten zijn voor opdrachtnemer.



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 plaats) 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 gemiddelde telefonische wachttijd per maand bedraagt niet meer dan 30 seconden. Deze data dient afzonderlijk maar gelijktijdig met de facturatie maandelijks te worden aangeboden aan de opdrachtgever.
- De continuïteit van de werking van de centrale dient ook bij extreme piekbelasting gegarandeerd te zijn.
- Met wachttijd wordt verstaan de tijd die verstrijkt tussen de eerste beltoon en het feitelijke telefonische contact met een medewerker van de opdrachtnemer. Indien de opdrachtgever een pre-bericht toestaat, dan treden opdrachtnemer en opdrachtgever in overleg over het vaststellen van de wachttijd.
- Indien de reiziger na 60 seconden geen medewerker heeft gesproken, dient de opdrachtnemer de reiziger de mogelijkheid te bieden dat de opdrachtnemer de reiziger terugbelt indien het nummer wordt achtergelaten. De reiziger dient vervolgens binnen 15 minuten teruggebeld te worden.
- De opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer dat iedere bestelling van een rit in eenzelfde volgorde verloopt. Hiervoor dient de opdrachtnemer tijdens de implementatie een belscript dat voor medewerkers als leidraad geldt aan de opdrachtgever ter goedkeuring te overhandigen. Hierin moet zijn opgenomen welke vragen de opdrachtnemer dient te stellen om alle gegevens te verkrijgen die nodig zijn om de rit te bestellen en in welke volgorde deze worden gevraagd.
- Als afsluiting deelt de medewerker altijd minimaal de volgende zaken mee aan de besteller van de rit: tijdstip vertrek (en aankomst bij een rit met een opgegeven aankomsttijd), vertrek- en aankomstadres en de ritkosten. De opdrachtnemer verstrekt een bevestiging van de ritreservering via e-mail of door een SMS/App naar de reiziger te sturen.

3.5 Bereikbaarheid via internet

- De opdrachtnemer is via internet bereikbaar voor rit- en informatieaanvragen. Via een beveiligde website biedt de opdrachtnemer informatie aan over het vervoersysteem, inclusief een informatiefolder. 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 of SMS/App (inclusief de ritprijs (reizigersbijdrage)). 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 (reizigersbijdrage).
 - Het inzien van het resterend aantal kilometers (i.v.m. het reizigersbudget).



- Het kunnen inzien van de einddatum voor gereserveerde vaste ritten (ritten met een repeterend karakter; op vaste dagen en vaste tijdstippen).
- Het kunnen annuleren van gereserveerde ritten.
- Het kunnen inzien van de historie van de ritgegevens per startdatum van de overeenkomst (inclusief reizigersbudget/reizigersbijdrage).



4. RITAANVRAAG EN –BOEKING

4.1 Operationele tijden vervoer

- De bedieningsperiode is in de basis dagelijks van 9.00 uur tot 23.00 uur (alle dagen van het jaar, inclusief feestdagen). Dit betekent dat de starttijd van de ritten tussen 09.00 uur en 23.00 vallen. Er kunnen geen ritten worden gereserveerd met een gewenste vertrektijd of gewenste aankomsttijd vóór 9.00 uur . Ritten die zijn gestart voor 23.00 uur, worden na 23.00 uur nog uitgevoerd.
- 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.
- In overleg met én nadrukkelijk na goedkeuring van de opdrachtgever kan een boekingsstop worden ingevoerd voor feestdagen. De verantwoordelijkheid voor de communicatie hieromtrent ligt bij de opdrachtnemer.
- Voor jeugdigen vanuit de Jeugdwet is geen sprake van een vastgestelde bedieningsperiode. De tijden worden aangeleverd door de opdrachtgever.

4.2 Ritreserveringsproces

Voor het vervoersysteem wordt uitgegaan van een vraagafhankelijk concept. Dit betekent dat de ritten door de reiziger telefonisch, via e-mail, internet of teksttelefoon bij de centrale aangemeld moeten worden. Ritten kunnen uitsluitend worden gereserveerd door en/of voor geïndiceerde reizigers. Deze reizigers worden aangemeld bij de opdrachtnemer door de opdrachtgever, inclusief eventuele indicaties. Reizigers ontvangen geen vervoerspas o.i.d. en kunnen zich identificeren aan de hand van hun persoonsgegevens. Gedurende de implementatieperiode wordt dit proces, de wijze van aanmelding, etc. afgestemd met de opdrachtnemer.

Boekingsraam

- Het boekingsraam/vooraanmeldtijd is het verschil tussen het moment van reserveren en de afgesproken ophaaltijd.
- De opdrachtnemer heeft altijd een vervoerplicht, 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.
- Ritten dienen door de reiziger minimaal twee uur vooraf geboekt te worden.
- Reizigers die vanuit een ziekenhuis een rit boeken dienen binnen één uur opgehaald te worden.
- De opdrachtnemer mag in overleg met de reiziger een ander tijdstip afstemmen (mits de reiziger hiermee akkoord gaat).

Ophaaltijd

- Het ophaalvenster is het verschil tussen de vroegste ophaaltijd en de laatst mogelijke ophaaltijd.
- De reiziger kan op twee manieren een rit reserveren:
 - Door het aangeven van het gewenste vertrektijdstip.
 - Door het aangeven van het gewenste aankomsttijdstip in geval van een prioriteitsrit (uitsluitend in geval van een prioriteit: begrafenis, huwelijk of examen).



- Bij het aanmelden van een rit vraagt de opdrachtnemer de reiziger of de reiziger een rit wil reserveren met een gewenst ophaaltijdstip of met een gewenst aankomstijdstip. In alle gevallen wijst de opdrachtnemer de reiziger op het ophaalvenster.

Gewenste vertrektijd

- De reiziger geeft de gewenste vertrektijd door aan de centrale.
- 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 BCT.

Gewenste aankomsttijd

- De reiziger geeft de gewenste aankomsttijd door aan de centrale.
- Het voertuig moet maximaal 20 minuten voor de afgesproken aankomsttijd op het gewenste aankomstadres aanwezig zijn. Dit moment van aankomst dient te worden geregistreerd door de BCT.

4.3 Vaste ritten

- 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 voorafgaand aan een feestdag. Onder feestdagen worden verstaan: 1e en 2e Kerstdag, 1° en 2e Pinksterdag, 1° en 2e Paasdag, Bevrijdingsdag in lustrumjaren, Hemelvaartsdag, Koningsdag en Nieuwjaarsdag.

4.4 Bevestiging ritreservering

- De opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer dat iedere bestelling van een rit in eenzelfde volgorde verloopt. Hiervoor dient de opdrachtnemer tijdens de implementatie een belscript dat voor medewerkers als leidraad geldt aan de opdrachtgever ter goedkeuring te overhandigen. Hierin moet zijn opgenomen welke vragen de opdrachtnemer dient te stellen om alle gegevens te verkrijgen die nodig zijn om de rit te bestellen en in welke volgorde deze worden gevraagd.
- Als afsluiting deelt de medewerker altijd minimaal de volgende zaken mee aan de besteller van de rit: tijdstip vertrek (en aankomst bij een rit met een opgegeven aankomsttijd), vertrek- en aankomstadres en de ritprijs (reizigersbijdrage).
- De opdrachtnemer verstrekt een bevestiging van de ritreservering via e-mail of door een SMS/App naar de reiziger te sturen.



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 14 minuten en 59 seconden voor en 14 minuten en 59 seconden na de afgesproken ophaaltijd. Een uitzondering hierop is wanneer de reiziger instemt met eerder ophalen (maximaal 15 minuten) dan de toegestane marge, mits dit door de opdrachtnemer is geregistreerd.
- 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 19 minuten en 59 seconden voor de opgegeven aankomsttijd worden afgezet.
- De reizigers zijn niet in het bezit van een vervoerspas. 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 14 minuten en 59 seconden daarvoor.
 - Het gewenste vertrektijdstip en 14 minuten en 59 seconden daarna.
- Voor bepaling van de uitstaptijd geldt het moment van het gebruik van de knop (met daaraan gekoppeld de GPS-coördinaten van de uitstaptijd).

5.1.2. Toegestane reistijd

- De opdrachtgever beseft dat dit type vervoer slechts efficiënt kan worden uitgevoerd indien tot ritcombinaties kan worden gekomen. 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 30 minuten.
- Bij het bepalen van de reistijd en omreistijd wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbrekingen, openstaande bruggen (zoals Algerabrug) 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.

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 10 en 15 minuten voor de verwachte aankomsttijd via een warm persoonlijk contact.
- Dient als tekstbericht te worden uitgevoerd als de reiziger dit bij de ritreservering heeft gevraagd.

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.
- 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.

Indien een voertuig eerder dan de maximale margetijd voor de opgegeven tijd bij de reiziger lijkt aan te komen, staat het de opdrachtnemer vrij de reiziger op de hoogte te stellen dat het voertuig eerder zal aankomen. De opdrachtnemer vraagt op dat moment via een telefonische (te-vroegbel)service of de reiziger akkoord gaat met het eerder ophalen. De opdrachtnemer is verplicht deze melding van de reiziger te rapporteren. Het maximale te vroeg tijdvak gerekend vanaf de maximale margetijd vóór het opgegeven ophaaltijd bedraagt 20 minuten.



Ritten die nog eerder gestart zijn (ook als de reiziger hiermee heeft ingestemd), worden door de opdrachtgever als fout bestempeld. Indien de reiziger niet eerder opgehaald wenst te worden, dient de opdrachtnemer te wachten tot de oorspronkelijk afgesproken ophaaltijd.

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 10 en 15 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 contact te hebben alvorens een rit loos gemeld wordt. Een loosmelding geschiedt altijd vanuit de centrale.

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).
- 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 en worden dus niet vergoed.
- 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.
- Wanneer bij het ophalen van een reiziger blijkt dat deze niet aanwezig is (loosmelding), dient de chauffeur indien mogelijk bij een huisadres een briefje, waarop hij datum en tijd heeft vermeld, achter te laten in de brievenbus van de betreffende reiziger. Dat briefje is een standaard mededeling, waarvan de inhoud en lay-out in overleg met de opdrachtgever worden vastgesteld. Vervolgens meldt de chauffeur dit aan de centrale, waar registratie plaatsvindt. Indien mogelijk mag de mededeling ook via SMS, pushbericht of e-mail plaatsvinden.

5.5 Rolstoelvervoer

- De opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de meest recente Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (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.
- De opdrachtnemer instrueert haar medewerkers over het '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.
 - Zijn/haar verantwoordelijkheid voor het beoordelen of de rolstoel veilig vervoerd kan worden en het goed en veilig vastzetten van de rolstoel en de reiziger.
 - Het feit dat wanneer een reiziger de overstap uit de rolstoel kan maken naar een reguliere zitplaats, deze overstap altijd gemaakt moet worden.
- Het is niet toegestaan scootmobielen in de voertuigen te vervoeren, tenzij door de opdrachtgever nadrukkelijk is aangegeven dat voor een bepaalde reiziger een uitzondering moet worden gemaakt.



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 aan kunnen tonen een medewerker van opdrachtnemer of diens onderaannemer te zijn.
- Heeft – aantoonbaar door de opdrachtnemer – 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 opdrachtnemer 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.
- Is op de hoogte van het protocol huiselijk geweld van de werkgever en weet hoe te handelen in geval van voorkomende situaties.
- 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.
- Het gebruik van verslavende middelen, waaronder (soft)drugs en medicijnen die de rijvaardigheid van de chauffeur negatief kunnen beïnvloeden is verboden.



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.
- Is gerechtigd om de reiziger te vragen naar zijn/haar legitimatiebewijs ter controle.
- Activeert de terugbelservice.
- Neemt contact op met de centrale (wanneer de reiziger niet wordt aangetroffen op het afgesproken ophaaladres) en neemt contact op met de reiziger indien mogelijk, dit om een no-show rit te voorkomen.
- Voert geen overbodige en/of langdurige telefoongesprekken gedurende de uitvoering van de rit.
- Int de reizigersbijdrage, tenzij er een andere betaalwijze is afgesproken met de Wmo-reiziger.
- De opdrachtnemer draagt zorg voor orde, rust en veiligheid in de voertuigen overeenkomstig artikel 72 Wet personenvervoer 2000 en artikel 52 van het Besluit personenvervoer.

6.1.3. Rolstoelvervoer

Voor iedere chauffeur die ingezet wordt voor het vervoer van rolstoelafhankelijke_WMO en jeugdwetvervoer gelden de volgende aanvullende eisen; de chauffeur:

- Ziet erop toe dat rolstoelen en reizigers altijd goed worden vastgezet alvorens te gaan rijden.
- Bezit praktische vaardigheden betreffende het vervoeren van rolstoelgebruikers.
- Heeft kennis van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS) en is op de hoogte van de meest actuele Code VVR.
- Heeft minimaal de cursus Rolstoel ABC van Sociaal Fonds Mobiliteit gevolgd. Deze cursus moet voorafgaand aan het moment dat een chauffeur voor het eerst wordt ingezet, met goed gevolg worden afgesloten.
- Zorgt in voorkomende gevallen voor het opbergen van rolstoelvastzetmateriaal, zodat dit geen gevaar oplevert tijdens het rijden of tijdens het in- en uitstappen.



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.
- Wisselingen in het personeel worden altijd vooraf (minimaal één maand) aan de opdrachtgever kenbaar gemaakt. Hierop mag enkel een uitzondering worden gemaakt indien er sprake is van plotselinge uitval door ziekte of anderszins.

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 het Wmo- en jeugdwetvervoer.
- Alle betrokkenen zijn op de hoogte van de inhoud van onderhavige opdracht en van de inhoud van de ingediende offerte.

6.4 Verklaring omtrent het gedrag

De opdrachtnemer dient voorafgaand aan de start van de overeenkomst voor iedere (potentieel) in te zetten chauffeur en betaalde begeleider een verklaring omtrent het gedrag (VOG) of kopie van de chauffeurspas te verstrekken. Indien gedurende de contractperiode een nieuwe chauffeur of begeleider wordt ingezet van wie nog niet eerder een VOG is verstrekt, dient deze verklaring of een kopie van de chauffeurspas vóór de eerste keer dat deze persoon ingezet wordt digitaal aan de opdrachtgever overhandigd te worden. De opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om van een betrokken medewerker een nieuwe recente VOG op te (laten) vragen. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inzet van uitsluitend chauffeurs met een geldige chauffeurspas. De opdrachtnemer heeft een meldingsplicht op het moment dat er sprake is van onwenselijk gedrag van de chauffeurs of van de begeleiders. Melding moet binnen 48 uur plaats te vinden aan de opdrachtgever. 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.

6.5 Social Return

De opdrachtgever hecht waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. In dat kader wordt bij elke aanbesteding door de gemeente een social return verplichting aan de opdrachtnemer opgelegd. De opdrachtnemer is verplicht minimaal 5% van de opdrachtwaarde (exclusief btw) in te zetten ten behoeve van Social Return. Voor aanvullende informatie wordt verwezen naar de bijlage.



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 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 registratieapparatuur die bijdraagt aan het verzamelen van de ritdata zoals aangegeven in dit bestek. De apparatuur moet ritinformatie, ritprijs (reizigersbijdrage), indicaties en aanvullende adresinformatie weergeven voor de chauffeur.
- Hebben een fatsoenlijk uiterlijk (bijvoorbeeld: geen deuken en geen afwijkende kleuren) en zien er aan de binnenzijde representatief uit. Het voeren van reclame is toegestaan, mits vooraf schriftelijk goedgekeurd door de opdrachtgever.
- Zijn in de winterperiode (november tot maart) voorzien van winterbanden of er wordt gebruik gemaakt van all weather banden als deze zijn voorzien van M + S (een sneeuwvlokje en berg).
- Zijn voorzien van airco of klimaatbeheersing.
- Hebben voldoende ruimte voor het vervoervoeren van hulpmiddelen en handbagage. Er dient minimaal een rollator in vervoerd te kunnen worden.

7.2 In te zetten voertuigen

- De opdrachtnemer vervoert de reiziger altijd in een voor hem/haar geschikt voertuig.
- De opdrachtnemer moet hiertoe beschikken over voldoende voertuigen met een of meerdere rolstoelplaats(en).
- 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 23 centimeter.
 - Zijn voorzien van een functionerende vaste trede, losse tredes of trapjes zijn niet toegestaan.
 - Eventuele treden in het voertuig hebben een maximale hoogte van 20 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.
- Niet-gebruikt vastzetmateriaal moet volledig en veilig opgeborgen kunnen worden.

Aan de inzet van elektrische voertuigen zijn aanvullende eisen verbonden:

- Elektrische voertuigen dienen tenminste aan de eisen van conventionele voertuigen te voldoen zoals eerder in dit hoofdstuk genoemd.
- Er moet tenminste 90% accucapaciteit zijn bij aanvang dienst. Tijdens een dienst bijladen is niet toegestaan.
- Diensten mogen uitsluitend in overleg gesplitst worden om te kunnen voldoen aan de voorgenoemde voorwaarden.

7.3 Milieueisen

De opdrachtgever streeft ernaar om het gebruik van schone en duurzame transportbrandstoffen te stimuleren. Gedurende de looptijd van het contract treden opdrachtgever en opdrachtnemer met elkaar in overleg hoe verder bijgedragen kan worden aan deze doelstelling. Tijdens de overlegmomenten worden de ontwikkelingen besproken.

Ten aanzien van milieuvriendelijkheid worden de volgende eisen gesteld:

- Al het materieel moet minimaal voldoen aan de Euro 6-norm.
- Van de maandelijks gedeclareerde kilometers dienen minimaal 75% zero-emissie te zijn. Gezien de beperkte beschikbaarheid van geschikte zero-emissie rolstoelbussen, laat opdrachtgever deze voertuigen buiten beschouwing.
- Het onderhoudssysteem van de voertuigen moet erop gericht zijn de milieubelasting van de voertuigen tot een minimum te beperken.



8. REGISTRATIE EN RAPPORTAGE

8.1 Registratie

- Reizigers ontvangen geen vervoerspas o.i.d. en kunnen zich identificeren aan de hand van hun persoonsgegevens. 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 opdrachtgever toegang tot de 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. Opdrachtgever houdt hierbij rekening met het feit dat genoemde gegevens nodig zijn voor de laatste facturatie van opdrachtnemer aan opdrachtgever.
- 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.
- Uit de ritadministratie dienen vervoergegevens te kunnen worden gegenereerd, op drie wijzen:
 - Als gegevensbestand, maandelijks;



- Als maandrapportage.
- Als jaarrapportage.

8.3 Gegevensbestand

Voor het gegevensbestand geldt dat in ieder geval de volgende informatie op ieder gewenst moment gegenereerd moet kunnen worden per rit:

- Uniek nummer per rit.
- Code van eventuele onderaannemer die de rit uitvoert.
- Uniek wagennummer van het voertuig dat de rit heeft uitgevoerd; datum en tijdstip ritbestelling.
- Gewenste vertrek of aankomsttijd, inclusief datum.
- Afgesproken vertrektijd of aankomsttijd, inclusief datum.
- Daadwerkelijke vertrektijd, inclusief datum.
- Daadwerkelijke aankomsttijd, inclusief datum.
- Reizigersgegevens.
- Herkomst- en bestemmingsadres.
- De directe reisafstand in kilometers.
- Reizigersbijdrage/-budget.
- De directe reistijd.
- Aantal vervoerde personen.
- Aanduiding reguliere of individuele boeking.
- Aanduiding wel of niet een rolstoelrit.
- Aanduiding wel of geen prioriteitsrit.
- 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'.

De opdrachtgever is ten alle 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 (maandelijks)

Op afroep verstrekt de opdrachtnemer een rapportage. Deze rapportage dient in ieder geval de volgende onderdelen te bevatten:

- Het aantal uitgevoerde ritten per dag.
- Het aantal en percentage loosmeldingen per dag.
- Het aantal afgelegde reizigerskilometers per dag, gesplitst naar reguliere en individuele ritten.
- Het aantal reguliere reizigersritten per dag, met een uitsplitsing van het aantal ritten, per klokuur.
- Het aantal individuele 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 gerealiseerde stiptheid per maand dient aangeleverd te worden voor het totale vervoer.
- Het aantal en percentage van de ritaanvragen dat binnen en buiten de gestelde eisen in behandeling is genomen.
- De incidenten tijdens het vervoer, zoals ongevallen met voertuigen of reizigers.
- De gemiddelde telefonische wachttijd per maand.
- Het aantal en de aard van de klachten.

De opdrachtnemer verzorgt op afroep 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 bij voorkeur één (1) week, maar uiterlijk twee (2) weken na de laatste dag van de voorgaande maand in het bezit van de opdrachtgever. Daarnaast verstrekt de opdrachtnemer jaarlijks een overzicht van de reizigers die per ultimo december gedurende het gehele kalenderjaar geen rit hebben gemaakt.



9. COMMUNICATIE EN KLACHTENPROCEDURE

9.1 Overleg

- Gedurende de contractperiode vindt in het begin van de contractperiode maandelijks overleg plaats tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer. Na verloop van tijd wordt dit afgebouwd 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 overeenkomst volledig beslissingsbevoegd is.
- De opdrachtgever behoudt zich het recht voor een onderzoek in te stellen 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.

9.2 Marktcommunicatie

- De opdrachtgever draagt zorg voor de voorlichting aan de gebruikers. Ook eventuele promotieactiviteiten om het gebruik te verhogen behoren tot de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever.
- Voor aanvang van de nieuwe contractperiode is de opdrachtnemer éénmalig verantwoordelijk voor de informatievoorziening (brief met vervoerreglement) richting alle reizigers. De kosten komen voor rekening van de opdrachtnemer.
- Opdrachtnemer promoot het boeken van de ritten via de smartphone danwel internet.

9.3 Communicatietool

De opdrachtgever maakt gebruik van een webbased applicatie voor het doorgeven van (nieuwe) Wmo-reizigers, mutaties, klachten etc. De opdrachtnemer dient kosteloos medewerking te verlenen aan een live koppeling tussen het planpakket van de vervoerder en de applicatie (SmartWheels) van de opdrachtgever, de koppeling bestaat uit meerdere interfaces via een SOAP webservice (zie bijlage voor meer informatie).

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 die ochtend niet is opgehaald.
- De opdrachtnemer stuurt maandelijks (uiterlijk op de 15e van de volgende maand) een overzicht met de meldingen van die maand 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 zo snel 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.
 - Wijze van afhandeling.
 - Kenteken.



- Chauffeursnaam/-nummer.

De opdrachtnemer registreert alle meldingen in SmartWheels.

9.5 Klachten

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

9.5.1. Aanname en registratie

- De opdrachtnemer zorgt voor de registratie van alle klachten in SmartWheels.
- De contactgegevens van het meldpunt voor klachten zijnde het telefoonnummer, adres en e-mailadres worden door de opdrachtnemer en opdrachtgever gecommuniceerd via de internetsite en de informatiefolder voor (potentiële) reizigers.

9.5.2. Afhandeling

- De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van gemelde klachten.
- Zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, ontvangt de indiener van de klacht een schriftelijk antwoord van de opdrachtnemer met een inhoudelijke reactie. De afhandelingsbrief wordt gekoppeld aan de klacht in SmartWheels.
- De opdrachtgever heeft inzage in de klacht en afhandeling via SmartWheels.
- 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 (d.w.z. 0,2% van het totaal aantal uitgevoerde ritten binnen een 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.
- Indien een klacht naar het oordeel van de indiener van de klacht niet goed wordt afgehandeld, kan deze zich wenden tot de Geschillencommissie Taxivervoer.
- De opdrachtnemer dient aangesloten te zijn bij de Geschillencommissie Taxivervoer en dient dit bij de inschrijving aan te tonen.



10. FINANCIËEL EN CONTRACTUEEL

10.1 Vergoeding declarabele ritten

- De opdrachtnemer ontvangt voor het uitvoeren van ritten van de opdrachtgever een basisvergoeding per declarabele kilometer.
- Declarabele kilometers zijn: reizigerskilometers van geïndiceerde reizigers.
- Niet declarabel zijn reizigerskilometers van begeleiders, kinderen van 0 tot en met 11 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. ‘No-show’ ritten worden niet vergoed. Dit 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 tot één cijfer achter de komma.
- De opdrachtnemer ontvangt daarnaast per rit een starttarief van viermaal het kilometertarief. De inschrijver dient hierdoor een vaste kostprijs per declarabele kilometer (exclusief btw) op te geven op het prijsinvulformulier (zie bijlage 2 bij de Inschrijvingsleidraad). In deze kostprijs dienen alle kosten van de inschrijver te zijn verdisconteerd.
- De uiteindelijke vergoeding is afhankelijk van de geleverde prestatie (zie paragraaf 10.4).
- Per declarabele rit wordt de door de opdrachtnemer geïnde reizigersbijdrage verrekend op de factuur: vergoeding declarabele rit -/- reizigersbijdrage Wmo-reiziger (en eventuele medereiziger).

10.2 Opslag rolstoelvervoer

De opdrachtgever vindt het belangrijk dat rolstoelreizigers een goede en gegarandeerde uitvoeringskwaliteit ontvangen, zij zijn de meest kwetsbare doelgroep binnen het systeem. Omdat reizigers die reizen met rolstoel specifiek materieel nodig hebben en doorgaans ook meer aandacht van de chauffeur bij betreden en verlaten van het voertuig vragen, zijn de kosten van dit vervoer hoger. Er geldt derhalve een opslagpercentage van 25% op de geoffreerde tarief per declarabele kilometer indien er sprake is van een rit met een rolstoel een rolstoelvoertuig moet worden ingezet.

10.3 Indexering

- Jaarlijks, per 1 januari, worden de tarieven geïndexeerd (NEA-index), zoals berekend door Panteia.
- De opdrachtnemer deelt de bedoelde kostenontwikkeling jaarlijks binnen tien werkdagen na bekendmaking door het NEA schriftelijk mede aan de opdrachtgever, voorzien van een onderbouwing.
- De eerste indexering vindt plaats per 1 januari 2026.



10.4 Prestatiestimuli

De uiteindelijke vergoeding is afhankelijk van de geleverde prestatie. Voor de bepaling van de vergoeding geldt dat de criteria ook gelden voor onvoorziene omstandigheden zoals overmacht en uitzonderingsgevallen (bv. stakingen, verkeersomstandigheden of extreme weersomstandigheden).

De mate van overschrijding van individuele ritten bepaalt of de opdrachtnemer een malus hiervoor ontvangt. Hiervoor geldt onderstaande tabel:

Minuten voor/na gewenste Vertrektijd	% vergoeding van de rit
Afwijking 0 t/m 14 minuten en 59 seconden	100%
Afwijking 15 t/m 19 minuten en 59 seconden	90%
Afwijking 20 t/m 24 minuten en 59 seconden	80%
Afwijking 25 t/m 29 minuten en 59 seconden	60%
Afwijking 30 t/m 34 minuten en 59 seconden	40%
Afwijking 35 t/m 39 minuten en 59 seconden	20%
Afwijking groter dan of gelijk aan 40 minuten en 0 seconden	0%

Voor ritten met een gewenste aankomsttijd (de zogenaamde prioriteitsritten) geldt de volgende tabel:

Minuten voor gewenste Aankomsttijd	% vergoeding van de rit
Afwijking meer dan 10 minuten na de gewenste aankomsttijd	0%
Afwijking 0 t/m 10 minuten na de gewenste aankomsttijd	50%
Afwijking 0 t/m 19 minuten en 59 seconden voor de gewenste aankomsttijd	100%
Afwijking 20 t/m 25 minuten en 0 seconden voor de gewenste aankomsttijd	75%
Afwijking 25 t/m 30 minuten voor de gewenste aankomsttijd	50%
Afwijking 30 t/m 35 minuten voor de gewenste aankomsttijd	25%
Afwijking meer dan 35 minuten voor de gewenste aankomsttijd	0%

Voor prioriteitsritten geldt dat wanneer de reiziger te laat wordt afgezet op de bestemming de reiziger een compensatie ontvangt van € 25,00.

De opdrachtnemer is verplicht dit in de facturatie inzichtelijk te maken en maandelijks de facturatie in te richten inclusief de voorgenoemde prestatie­stimuli.

10.5 Facturatie

- De opdrachtnemer dient een totaal factuur van de gereden ritten (inclusief verrekening van de prestatie­stimuli én de reizigersbijdrage van de reiziger en eventuele medereiziger), per maand binnen uiterlijk twee weken na het einde van de betreffende maand in te dienen.



Gelijktijdig dient een Excel-overzicht gestuurd te worden met de totale kosten per reiziger/per maand. Daarnaast een Excel-overzicht met de gereden ritten per reiziger en de bijbehorende reizigersbijdrage in de genoemde maand.

- De opdrachtgever betaalt binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur, er van 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.

10.6 Sanctiebeleid

10.6.1. Algemeen

- De opdrachtgever kan 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).
- Er wordt een boete in rekening gebracht van € 5.000,- wanneer de uitvoerder van de opdracht in gebreke wordt gesteld bij een schriftelijke aanmaning waarbij hem een redelijke termijn voor de nakoming wordt gesteld, en nakoming binnen deze redelijke termijn uitblijft. Indien nakoming anders dan door overmacht blijvend onmogelijk is geworden, is de boete onmiddellijk in haar geheel verschuldigd.

10.6.2. Malus duurzaamheid

De inzet van het wagenpark dient minimaal te voldoen aan de gestelde eisen met betrekking tot duurzaamheid (zie paragraaf 7.3). Bij een gemiddeld minder duurzame inzet dan vereist. (in de betreffende periode) geldt de volgende direct opeisbare boete op het totale maandbedrag van de factuur:

Minder duurzaam dan vereist (van het totaal aantal gedeclareerde kilometers per maand):	Korting op de totale maandfactuur:
Tot 10%	5%
10% tot 20%	10%
20% tot 30%	15%
Vanaf 30%	20%

Deze direct opeisbare boete (korting) moet door de opdrachtnemer direct verwerkt worden op de facturen aan de opdrachtgever. Daarnaast moet de opdrachtnemer bij de factuur een plan van aanpak aanleveren op welke wijze ervoor wordt gezorgd dat wordt voldaan aan de geoffreerde duurzaamheid (inclusief planning). Indien het plan van aanpak niet wordt nageleefd treedt het sanctiebeleid conform paragraaf 10.6.1. in werking.



11. OVERIG

11.1 Implementatieplan

De winnende inschrijver heeft, als onderdeel van de gunningscriteria, een implementatieplan aangeleverd. Zo spoedig mogelijk na de definitieve gunning vindt een overleg plaats waarin het plan wordt besproken.

Tijdens de uitvoering van de implementatie dient de opdrachtgever periodiek in kennis gesteld te worden van de uitvoering van het implementatieplan. De opdrachtgever maakt hierover na definitieve gunning aanvullende afspraken met de opdrachtnemer.

11.2 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.

11.3 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.

11.4 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 op verzoek (in voorkomend geval na afronding van de laatste factuur) in het alsdan 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 wordt een verwerkersovereenkomst afgesloten.



BIJLAGEN

1. Statusmeldingen

Bij aanvang van het vervoer zijn de volgende statusmeldingen in gebruik:

- 01 Rit geaccepteerd door inschrijver
- 02 Rit niet geaccepteerd door inschrijver
- 03 Rit gepland
- 04 Terugbelservice uitgevoerd
- 05 Voertuig onderweg naar reiziger
- 06 Taxi te laat
- 07 Taxi kan opgegeven adres niet vinden
- 08 Gebruiker gaat niet mee
- 09 Reiziger ingestapt en rit geregistreerd
- 10 Reiziger uitgestapt en rit geregistreerd
- 11 Loosmelding
- 12 Geannuleerd door inschrijver
- 13 Rit afgesloten
- 14 Geaccepteerd te vroeg
- 15 Niet geaccepteerd te vroeg

Opdrachtgever houdt de mogelijkheid open om gedurende het contract extra statusmeldingen te eisen.

Bovengemelde eisen gelden nadrukkelijk ook bij het inzetten van een onderaannemer. De statusmeldingen dienen bij het gebruik van een onderaannemer eerst vooraf getest te worden voordat een onderaannemer mag worden ingezet. Deze testresultaten worden 1 op 1 gedeeld met de opdrachtgever.

2. Ritgegevens

Zie separaat beschikbaar gestelde bijlage.

3. Specificatie GPS

- De opdrachtgever eist dat in minimaal 95% van alle ritten GPS-plaatsbepaling wordt geregistreerd. Indien minder dan 95% van de ritten niet aldus zijn geregistreerd, worden deze door de opdrachtgever als foutritten gekenmerkt en niet vergoed. In bijzondere situaties kan de opdrachtgever besluiten hiervan af te wijken.
- Dit betekent dat vrijwel alle voertuigen voorzien moeten zijn van GPS en dat de GPS-coördinaten realtime worden doorgezonden naar de centrale.
- In de registratiesoftware dient de inschrijver deze GPS-posities te vermelden zodat de opdrachtgever kan controleren waar het voertuig zich bevond op het moment dat een statusmelding werd verstuurd naar de centrale.
- In de registratiesoftware dient de inschrijver deze GPS-posities te vermelden zodat de opdrachtgever kan controleren waar het voertuig zich bevond op het moment dat een statusmelding werd verstuurd naar de centrale.



- 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 klant (loosmelding). De opdrachtgever wil de mogelijkheden openhouden om gedurende het contract meer registraties te vragen.
- Voor registraties waarbij de afstand hemelsbreed tussen de gevraagde en de gerealiseerde vertreklocatie/aankomstlocatie groter is dan 200 meter wordt aangenomen dat de registratie niet op de juiste locatie heeft plaatsgevonden.
- De gevraagde coördinaten moeten voldoen aan de notatiewijze van de Rijksdriehoeksmeting of Rijksdriehoekskoördinaten. Dit zijn de coördinaten die in Nederland op nationaal niveau worden gebruikt als grondslag voor geografische aanduidingen en bestanden.
- De inschrijver dient aan te geven op basis van welke database de gevraagde vertrek- en aankomstlocaties (plaats, postcode, straat en huisnummer) geautomatiseerd worden vertaald naar GPS-coördinaten. De database dient op perceelnummer (huisnummer) nauwkeurig te zijn, bijvoorbeeld op basis van gegevens uit het Adrescoördinaten Nederland (ACN) bestand van het Kadaster. Deze database dient actuele gegevens te bevatten bij de start van het vervoerssysteem.

4. Planinterface

Zie separaat beschikbaar gestelde bijlage.





FORSETI

VERBINDT EN VERBETERT VERVOER

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