

PROGRAMMA VAN EISEN

EU-aanbesteding Doelgroepenvervoer Zeeuws-Vlaanderen

Vraagafhankelijk en routegebonden vervoer

19 november 2024

In opdracht van: Samenwerkingsverband Collectief Vervoer Zeeuws-Vlaanderen

Projectnummer: F01945-PvE-E

VERBINDT EN VERBETERT VERVOER



FORSETI

INHOUDSOPGAVE

1.	DIENT EN OPBOUW PROGRAMMA VAN EISEN	5
1.1.	Dienst	5
1.2.	Regiecentrale	5
1.3.	Zeeuwse mobiliteitsstrategie en de Flex	6
1.4.	Omvang opdracht	6
1.5.	Beleids- en wetswijzigingen	6
1.6.	Ontwikkelingen	6
1.7.	Onderaanneming	7
1.8.	Continuïteit	8
1.9.	Leeswijzer	8
2.	UITVOERING	9
2.1.	Algemeen	9
2.2.	Samenwerking Regiecentrale <> Opdrachtnemer	9
2.3.	Uitvoering	10
2.4.	Beschikbaarheid voertuigen	11
2.5.	Communicatie	11
3.	PERSONEEL	12
3.1.	Algemeen	12
3.2.	Sleutelfunctionaris en contactpersoon Opdrachtnemer	12
3.2.1.	Sleutelfunctionaris	12
3.2.2.	Contactpersoon op locatie	12
3.3.	Samenwerking Regiecentrale <> Chauffeur	13
3.4.	Eisen chauffeurs	13
3.5.	Dienstverlening chauffeurs	14
3.5.1.	Algemeen	14
3.5.2.	Routegebonden vervoer	15
3.5.3.	Vraagafhankelijk vervoer (Wmo-vervoer)	15
3.6.	Begeleiding routevervoer	15
3.6.1.	Algemeen	15
3.6.2.	Taken en verantwoordelijkheden begeleider	16
3.7.	Verklaring omtrent gedrag	16
3.8.	Overname personeel	17
3.9.	Training- en voorlichtingsbijeenkomsten	17



3.9.1.	Tijdens implementatie (alle vervoersvormen)	17
3.9.2.	Gedurende contractperiode (alle vervoersvormen)	17
3.9.3.	Bij aanvang van het schooljaar (leerlingenvervoer)	17
3.10.	Social return verplichting	17
4.	MATERIEEL	18
4.1.	Algemeen	18
4.1.1.	Aanvullende eisen Taxipersonenauto	18
4.1.2.	Aanvullende eisen 8-persoons rolstoelbussen	18
4.2.	Voertuigeisen	19
4.2.1.	Algemeen	19
4.2.2.	Rolstoelvervoer	20
4.2.3.	Routegebonden vervoer	20
4.2.4.	Vraagafhankelijk vervoer (Wmo-vervoer)	20
4.2.5.	Elektrische voertuigen	20
4.3.	Hulpmiddelen	21
4.4.	Milieueisen	21
4.5.	Uitwisseling informatie Regiecentrale-uitvoering	21
4.5.1.	Statusmeldingen	22
4.5.2.	Dataprotocol	22
4.6.	Ritregistratie	23
4.6.1.	Algemeen	23
4.6.2.	Vraagafhankelijk vervoer/de Flex	23
5.	PLANNING EN INZET CAPACITEIT	24
5.1.	Basepoints vraagafhankelijk vervoer	24
5.2.	Inzet routegebonden vervoer	24
5.3.	Planning en bestelling capaciteit	24
5.4.	Wijziging geplande capaciteit vraagafhankelijk vervoer/de Flex	25
5.4.1.	Afmelding capaciteit	25
5.4.2.	Oproep extra capaciteit	25
5.5.	Wijziging geplande capaciteit routegebonden vervoer	25
5.6.	Levering van capaciteit	26
6.	VERGOEDING OPDRACHTNEMER	27
6.1.	Vergoeding	27
6.1.1.	Algemeen	27
6.1.2.	Routegebonden vervoer	27



6.1.3.	Vraagafhankelijk vervoer/de Flex	28
6.1.4.	Innen reizigersbijdrage	28
6.1.5.	Vergoeding begeleiding	29
6.1.6.	Vergoeding bijeenkomsten	29
6.2.	Indexering	29
6.3.	Compensatieregeling	29
6.3.1.	Routegebonden vervoer	29
6.3.2.	Vraagafhankelijk vervoer (inclusief de Flex)	29
6.4.	TX-keurmerk	30
6.5.	Monitoring en handhaving contract	30
6.5.1.	Prestatie-indicatoren	30
6.5.2.	Boeteregeling	31
6.5.3.	Direct opeisbare boete duurzaamheid	31
6.5.4.	Ontbinding overeenkomst	32
6.6.	Facturering	32
7.	KLACHTEN	33
7.1.	Definitie klacht	33
7.2.	Aanname	33
7.3.	Afhandeling	33
8.	IMPLEMENTATIE EN EVALUATIE	35
8.1.	Implementatie	35
8.2.	Evaluatie Opdrachtgever en Opdrachtnemer	35
8.3.	Privacy persoonsgegevens	35

Colofon

Copyright 2024 Forseti 's-Hertogenbosch

Niets uit deze uitgave mag worden veeleenvoudigd 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. DIENST EN OPBOUW PROGRAMMA VAN EISEN

1.1. Dienst

- Doel van onderhavige aanbesteding is het inkopen van benodigde vervoercapaciteit (voertuig en chauffeur) voor de uitvoering van **routegebonden vervoer** (leerlingenvervoer, vervoer van jeugdigen vanuit de Jeugdwet en Wmo-dagbestedingsvervoer), **vraagafhankelijk vervoer** (Wmo-vervoer en vervoer van jeugdigen vanuit de Jeugdwet) en **de Flex** (Provincie Zeeland). De opdracht is opgesplitst in twee percelen (basepoints):
 - **Perceel 1:** Levering capaciteit Wmo-vervoer, de Flex, jeugdzorgvervoer vanuit basepoint West en routegebonden vervoer met bestemmingen binnen Zeeuws-Vlaanderen en België.
 - **Perceel 2:** Levering capaciteit Wmo-vervoer, de Flex, jeugdzorgvervoer vanuit basepoint Oost en routegebonden vervoer met bestemmingen ten noorden van de Westerschelde (overige bestemmingen).
- De beschrijving van de basepoints is te vinden in hoofdstuk 5.
- Het binnen Zeeuws-Vlaanderen te verrichten Flexvervoer (de Flex) maakt deel uit van onderhavige opdracht. De Provincie Zeeland is financieel verantwoordelijk voor het flexvervoer en bepaalt de reizigersvoorwaarden, waaronder de te betalen ritbijdragen en de wijze waarop de reizigers deze moeten betalen.
- De centrale regie op het vervoer is ondergebracht bij de Gemeentelijke Vervoerscentrale Zeeland¹ (GVZ; gevestigd te Terneuzen) waarvan de gemeenten en Provincie (mede)eigenaar zijn (hierna te noemen Regiecentrale). De centrale regiefunctie vormt daarom géén onderdeel van deze aanbesteding.
- Vervoer in het kader van de jeugdwet valt in de basis onder routegebonden vervoer, maar kan efficiency-oogpunt onderdeel uitmaken van het vraagafhankelijk vervoer. Andersom kan ook Wmo-vervoer onder routegebonden vervoer worden ondergebracht. Dit is beiden ter bepaling door de GVZ.
- De Opdrachtgever eist dat de Opdrachtnemer aan alle genoemde eisen en bepalingen voldoet. Met het doen van een inschrijving conformeert de inschrijver zich aan het Programma van Eisen.
- Als bijlage 1 is een begrippenlijst opgenomen. Alle in de begrippenlijst genoemde termen kunnen ook in meervoudsvorm worden gebruikt.

1.2. Regiecentrale

De Regiecentrale verzorgt:

- De totale ritaanname, ritplanning en rituitgifte.
- De kwantitatieve en kwalitatieve beheersing van de gehele dienst (onder andere capaciteitsplanning, ritregistratie, klachtafhandeling, financiële afrekening met de Opdrachtnemer, verantwoording vervoersopbrengsten, aanspreekpunt voor de Opdrachtgever en Opdrachtnemer, marketing en communicatieactiviteiten).

¹ Gedurende de looptijd van dit contract zal de GVZ worden opgevolgd door de Mobiliteitscentrale Zeeland (MCZ).



1.3. Zeeuwse mobiliteitsstrategie en de Flex

De Zeeuwse gemeenten en de Provincie Zeeland hebben gezamenlijk de Regionale Mobiliteitsstrategie vastgesteld, waarmee ingezet wordt op een breed aanbod van publieke mobiliteitsmiddelen die beter aansluiten bij de vraag. Naast onder andere vast openbaar vervoer en deelmobiliteit is vraagafhankelijk vervoer onder de noemer “de Flex” hier een onderdeel van.

Deze vervoersvorm gaat vanaf 2025 rijden en is een doorontwikkeling van de huidige Haltetaxi. Bij start van de overeenkomst zal de Flex ook in Zeeuws-Vlaanderen starten. Zie bijlage 5 voor verdere informatie over de Flex.

1.4. Omvang opdracht

Voor meer informatie over de omvang van het vervoer binnen deze opdracht wordt verwezen naar de beschikbaar gestelde bijlage met de actuele inzetroosters (bijlage 2). De gegeven informatie is ter indicatie – het volume van het vervoer kan voor aanvang en gedurende de contractperiode fluctueren.

Efficiency is leidend

De Regiecentrale maakt een zo efficiënt mogelijke planning, rekening houdend met externe factoren die bekend zijn bij Regiecentrale of Opdrachtgever. Hierdoor kan een route niet logisch lijken maar het dat wel zijn in een breder perspectief. De Regiecentrale bepaalt samen met de Opdrachtgever welk voertuig een rit krijgt toebedeeld. Hierbij geldt dat ook niet-rolstoelgebonden leerlingen vervoerd kunnen worden in een rolstoelvoertuig als dat leidt tot een efficiëntere planning.

Het is mogelijk dat de Opdrachtnemer een rit toegekend krijgt uit een ander contract of een andere regio vallend onder regie van de Regiecentrale. Dit kan ook bijvoorbeeld gaan om een combinatie met leerlingen/jeugdigen uit andere gemeenten. Gedurende de implementatie en de uitvoering worden hier nadere afspraken over gemaakt.

1.5. Beleids- en wetswijzigingen

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 van wet- en regelgeving en (financierings)beleid in het vervoer kan ertoe leiden dat wijzigingen moeten worden doorgevoerd in de exploitatie van de onderhavige opdracht. Ook eventuele, door de Provincie Zeeland door te voeren wijzigingen in het beleid rond het publiek vervoer en/of de Flex kunnen van invloed zijn op de vraag naar flexvervoer.

Wijzigingen of aanpassingen worden uitsluitend doorgevoerd nadat de Opdrachtgever de Opdrachtnemer hierover (tijdig) heeft geïnformeerd. De Opdrachtnemer is verplicht hieraan in alle redelijkheid en billijkheid medewerking te verlenen. Gemeentelijke ontwikkelingen, zoals aanpassingen in de verordening(en) en transitie, kunnen in de toekomst gevolgen hebben voor het volume in het onderhavige vervoer.

1.6. Ontwikkelingen

Beheersbaarheid van het vervoer, zowel praktisch als financieel, is van groot belang. De Opdrachtgever houdt zich dan ook het recht voor om gedurende de contractperiode het vervoer te beperken of uit te breiden zonder aanpassing van de overeenkomst.



De aanleiding hiervoor kan ontstaan door wijzigingen in wet- en regelgeving, jurisprudentie en de financiële situatie en beleid van de Opdrachtgever. Daarnaast streeft de Regiecentrale naar optimale efficiency bij de uitvoering van het doelgroepenvervoer/de Flex. Dit laatste betreft bijvoorbeeld de afstemming tussen verschillende vervoervormen, de wijze waarop vervoerstromen slim aan elkaar gekoppeld kunnen worden, afstemming over begin- en eindtijden van activiteiten en de terugkoppeling vanuit de Regiecentrale richting beleidsafdelingen bijvoorbeeld over optimalisatie van (de kenmerken van) het vervoeraanbod.

Hierdoor bestaat tijdens de exploitatieperiode de mogelijkheid dat schommelingen in het vervoervolume en/of veranderingen in de wijze van planning leiden tot structurele veranderingen in het aantal inzeturen. De Regiecentrale monitort maandelijks de langere termijn ontwikkelingen in het vervoervolume. Als zich hierin veranderingen voordoen die leiden tot een structurele vermindering of vermeerdering van het aantal inzeturen, dan treedt zij samen met de Opdrachtgever tijdig in overleg met de Opdrachtnemer.

Wijzigingen of aanpassingen die van grote invloed zijn op deze opdracht worden uitsluitend doorgevoerd nadat de Opdrachtgever de Opdrachtnemer hierover minimaal één maand vooraf heeft geïnformeerd. De Opdrachtnemer is verplicht hieraan alle medewerking te verlenen. Partijen treden met elkaar in overleg.

Als er sprake is van een aanzienlijke daling van het vervoersvolume binnen het vraagafhankelijke vervoer (inclusief de Flex), waarbij de oorzaak *buiten* de invloedssfeer van de Opdrachtgever ligt – bijvoorbeeld door maatregelen naar aanleiding van een pandemie - zal er sprake zijn van een minimum omzetgarantie. De Opdrachtgever hanteert in voorkomende situaties een compensatieregeling zoals beschreven in paragraaf 6.3.

1.7. Onderaanneming

De in te zetten voertuigen en chauffeurs dienen in alle situaties rechtstreeks in verbinding te staan met de Regiecentrale, een tussenschakel is niet toegestaan. Als de Opdrachtnemer met onderaanneming wenst te werken zal Opdrachtnemer altijd verantwoordelijk blijven voor de uitvoeringskwaliteit. De Opdrachtgever stelt de eis dat het weliswaar toegestaan is de onderhavige opdracht of een deel daarvan in onderaanneming uit te voeren, maar de hoofdaannemer dient voor de start van uitvoering te bewijzen dat hij in de uitvoeringsfase daadwerkelijk kan beschikken over de in te zetten middelen van de onderaannemer(s). De Opdrachtnemer mag maximaal twee onderaannemers inzetten op deze opdracht. Bij de inzet van onderaannemers dient altijd schriftelijk toestemming te worden gegeven door de Opdrachtgever. De hoofdaannemer zal altijd het aanspreekpunt voor de Opdrachtgever blijven, verantwoordelijk voor de totaalafrekening.

Hiertoe is in geval van het inhuren van personeel en/of wagenpark door een onderaannemer een getekende overeenkomst vereist. Deze overeenkomst geeft aan dat er een gezagsverhouding is tussen de hoofdaannemer en de onderaannemer en dat de onderaannemer de betreffende middelen beschikbaar stelt gedurende de contractperiode. Als tijdens de contractperiode een nieuwe onderaannemer wordt ingezet dient de hoofdaannemer dit te melden bij de Opdrachtgever en de overeenkomst met de onderaannemer te overleggen binnen twee weken na de eerste inzet. Ook dient de hoofdaannemer van iedere onderaannemer een verklaring van het Sociaal Fonds Mobiliteit (een actuele verklaring met tenminste het oordeel 'voldoende') te overleggen aan de Opdrachtgever. Het is niet toegestaan dat onderaannemers de ritten uitbesteden aan eigen onderaannemers.



1.8. Continuïteit

De Opdrachtnemer verplicht zich gedurende de vastgestelde contractperiode het vervoer te verzorgen, zonder zich te kunnen beroepen op eventuele belemmeringen zoals ziekte of tekorten van chauffeurs en/of mankementen aan het materiaal en/of een tekort aan materiaal.

1.9. Leeswijzer

De komende hoofdstukken gaan in op de taken en eisen die worden gesteld aan de Opdrachtnemer voor het doelgroepenvervoer/de Flex. In hoofdstuk 2 zijn de kenmerken en eisen aan de uitvoering van de dienst uitgewerkt. De eisen die worden gesteld aan de inzet van personeel en voertuigen zijn uitgewerkt in respectievelijk hoofdstuk 3 en 4. De planning en inzet van vervoercapaciteit is uitgewerkt in hoofdstuk 5. Alle financiële aspecten komen in hoofdstuk 6 aan bod. Klachtenafhandeling, implementatie en evaluatie komen in hoofdstuk 7 en 8 naar voren.

Waar in dit document de term “reiziger(s)” wordt gebruikt, worden alle doelgroepen bedoeld. Als een eis uitsluitend van toepassing is op een specifieke doelgroep, dan wordt de term “leerling(en)”, “jeugdige(n)”, “Wmo-reiziger(s)” of “de Flex-reiziger” gebruikt.



2. UITVOERING

2.1. Algemeen

- De Opdrachtnemer stelt de door de Regiecentrale gevraagde vervoercapaciteit (voertuig met chauffeur) beschikbaar en rijdt met het juiste materieel en personeel op door de Regiecentrale gevraagde tijd en plaats volgens een inzetrooster.
- Het vervoer betreft:
 - **Routegebonden vervoer:** Dit is vervoer van één of meer reizigers die in min of meer vaste frequentie reizen tussen hun woon-/ophaaladres en bestemming (scholen, stageplaatsen, buitenschoolse opvanglocaties, behandelcentra, dagbesteding, etc.).
 - **Vraagafhankelijk vervoer:** Dit is een vervoerdienst op afroep die alleen rijdt als de reiziger een rit vooraf reserveert bij de Regiecentrale. Dit is vervoer voor Wmo-reizigers met een door de Opdrachtgever verstrekte vervoersindicatie.
 - **De Flex:** Dit is een aanvullende vervoersvorm op de snelle verbinding (bus, trein en ferry), zie bijlage 5.
- Het vraagafhankelijke vervoer (Wmo-vervoer) vindt enkel van deur-tot-deur plaats zonder overstap. Onder vervoer van deur-tot-deur wordt verstaan het vervoer en begeleiding vanaf en naar de deur van de woning of de deur van het vertrek- of bestemmingsadres. Wanneer het een wooncomplex of flatgebouw betreft dan vormt de centrale (beneden)ingang van het wooncomplex, de deur.
- Het vervoer met de Flex vindt plaats van opstapplaats/hub naar opstapplaats/hub.
- De Opdrachtgever kan besluiten op- of overstapplaatsen in te stellen of af te schaffen. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan centrale locaties in dorpen of locaties aan de randen van de kernen.

2.2. Samenwerking Regiecentrale <> Opdrachtnemer

- Regiecentrale en Opdrachtnemer werken gezamenlijk aan de uitvoeringskwaliteit van het vervoer, binnen de door de Opdrachtgever gestelde minimale kwaliteitseisen.
- De Regiecentrale is primair verantwoordelijk voor het contact met de reizigers en andere betrokkenen, de planning en de te realiseren stiptheid van het vervoer. De Regiecentrale is dus medeverantwoordelijk voor de te realiseren kwaliteit en oefent hierop invloed uit door onder meer chauffeurs tijdens instructiebijeenkomsten te informeren over de spelregels van de diverse vervoersvormen, zodat bij alle Opdrachtnemers eenzelfde dienstverleningsniveau ontstaat.
- De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het contact tussen reizigers en andere betrokkenen inzake verzekeringskwesties die direct spelen tussen Opdrachtnemer en reiziger (bijvoorbeeld schade veroorzaakt door de reiziger).
- Opdrachtnemer is primair verantwoordelijk voor de opleiding van de chauffeur, bejegening, naleving van de planning, serviceverlening door de chauffeur en de kwaliteit van het voertuig.
- Voor de dienstverlening naar de betrokkenen geldt dat de communicatie altijd plaats vindt door de Regiecentrale, met uitzondering van het contact tussen chauffeur en de reizigers.
- Om te zorgen dat eventuele klachten altijd herleidbaar zijn worden de telefoongesprekken tussen de Regiecentrale en de betrokkenen bij het vervoer opgenomen en worden statusmeldingen continu uitgewisseld tussen Opdrachtnemer en Regiecentrale.
- Tussen de Regiecentrale, Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt periodiek overleg plaats om zaken gerelateerd aan de uitvoering en samenwerking af te stemmen.



2.3. Uitvoering

De volgende specifieke spelregels en systeemkenmerken (zie ook bijlage 3 en 5) zijn op het vervoer van toepassing:

- Het leerlingenvervoer concentreert zich op schooldagen in de ochtend en de middag. Het vervoer voor de jeugdigen kan buiten schooldagen plaatsvinden (zoals in vakantieperiodes).
- Het Wmo- en Flexvervoer vindt op alle dagen van het jaar plaats.
- Voor de reizigers die gebruik maken van het routegebonden vervoer stelt de Regiecentrale een vervoerplan op met routes zoveel als mogelijk in een vaste structuur. De Regiecentrale verwerkt mutaties, aanmeldingen en afmeldingen. De Regiecentrale coördineert dit met de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer voert deze routes overeenkomstig de spelregels uit op aangeven van de Regiecentrale. De Regiecentrale zorgt voor een tijdige en goede communicatie over de routes richting ouders/verzorgers.
- De Flex biedt vervoer van opstappunt/hub naar opstappunt/hub.

Chauffeursinzet

- Op aangeven van de Opdrachtgever en/of Regiecentrale moet voor een rit een vaste chauffeur eventueel met een vast voertuig ingezet worden. De inzet van een andere chauffeur op een dergelijke rit wordt uitsluitend toegestaan in geval van ziekte, verlof of ontslag van de vaste chauffeur(s).
- De Regiecentrale heeft in overleg met de Opdrachtgever het recht een bepaalde (vaste) chauffeur om moverende redenen van een route te halen.
- De Opdrachtnemer kan zich niet beroepen op de onmogelijkheid om tijdig voldoende chauffeurs beschikbaar te hebben.
- De Opdrachtnemer dient samen met de Regiecentrale de in te zetten chauffeur deugdelijk te instrueren over het op de juiste wijze handelen en vervoeren van reizigers met een beperking, zoals het geven van specifieke instructies over de reiziger, aandoening of beperking en de wijze waarop in het geval van een incident moet worden gehandeld.

Kennismaking met ouders/verzorgers en leerlingen/jeugdigen

- In samenspraak met de Regiecentrale maakt de chauffeur uiterlijk drie kalenderdagen voor de eerste rit kennis met de ouders/verzorgers/leerlingen/jeugdigen.
- De chauffeur maakt bij wisseling van (een van) de vaste chauffeur(s) gedurende het (school)jaar vooraf kennis met de leerling/jeugdige en ouders/verzorgers. Dit in samenspraak met de Regiecentrale.
- Voor aanvang van ieder nieuw schooljaar moet in de laatste vakantieweek de kennismaking hebben plaatsgevonden. De Opdrachtnemer krijgt hiervoor één uur per route vergoed (indien aantoonbaar de kennismaking met de leerlingen/jeugdigen uit de route heeft plaatsgevonden).
- De Opdrachtnemer zorgt voor een degelijke registratie waaruit de kennismaking blijkt.

Begeleiding leerlingen/jeugdigen

Soms vindt er in het routevervoer begeleiding plaats. Als blijkt dat tijdens een rit begeleiding noodzakelijk is, dan dient daarover onverwijld overleg plaats te vinden tussen Opdrachtnemer, Regiecentrale en Opdrachtgever. De Opdrachtgever besluit uiteindelijk of de begeleiding op de betreffende rit wordt ingezet en wie dit organiseert (de Opdrachtnemer of een andere betrokkene bij het vervoer).



De inzet van een begeleider kan op twee manieren:

1. Begeleiding, maar niet vanuit de Opdrachtnemer: in geval van begeleiding in te zetten vanuit de school of vanuit de ouders/verzorgers wordt dit door de Regiecentrale opgenomen en ingepland in de uit te voeren route.
2. Begeleiding vanuit de Opdrachtnemer: de Opdrachtgever kan de Opdrachtnemer vragen een begeleider in te zetten (zie paragraaf 6.1.5).

2.4. Beschikbaarheid voertuigen

- De voertuigen van de Opdrachtnemer worden direct – en zonder tussenkomst van een centrale van de Opdrachtnemer zelf – via datacommunicatie aangestuurd door de Regiecentrale.
- De Opdrachtnemer kan gedurende de tijd dat de voertuigen beschikbaar worden gesteld aan de Regiecentrale de inzet van de voertuigen niet beïnvloeden en geen combinaties maken met vervoer uit hun eigen centrale.
- De Opdrachtnemer stelt vervoercapaciteit voor een ingeroosterde dienst beschikbaar. Gedurende deze dienst zet de Regiecentrale het voertuig mogelijk in voor het vervoer van verschillende doelgroepen.
- De Opdrachtnemer mag voor of na de overeengekomen dienst het voertuig gebruiken voor ander vervoer.
- Het tanken of laden en het wassen van voertuigen vindt niet plaats binnen de ingeroosterde diensttijd.

2.5. Communicatie

- Voor de dienstverlening naar de reizigers geldt dat de communicatie met de reiziger of andere betrokkenen altijd plaatsvindt door de Regiecentrale. De chauffeur communiceert alleen rechtstreeks met de Regiecentrale, met uitzondering van de communicatie in het voertuig.
- De chauffeurs rijden ritten volgens de ritplanning van de Regiecentrale.
- De Opdrachtnemer stelt een sleutelfunctionaris (zie paragraaf 3.2) aan die optreedt als contactpersoon richting Regiecentrale en chauffeurs en is beslissingsbevoegd om volledig en acuut te handelen. De sleutelfunctionaris is het 1^e aanspreekpunt van de Regiecentrale en Opdrachtgever en is eindverantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing/uitvoering tot en met het in overleg oplossen van problemen.
- De in te zetten voertuigen dienen in alle situaties rechtstreeks in verbinding te staan met de Regiecentrale, een tussenschakel is niet toegestaan. Tijdens de implementatie vindt een acceptatietest plaats.



3. PERSONEEL

3.1. Algemeen

Alle bij de uitvoering van onderhavige opdracht betrokken personeelsleden (sleutelfunctionaris en chauffeurs) zijn op de hoogte van de inhoud van het Programma van Eisen. Dit geldt ook voor de betrokken personeelsleden van eventuele onderaannemers.

Als de Regiecentrale of de Opdrachtgever gedurende de uitvoering van de overeenkomst signaleert dat een chauffeur niet voldoet aan de voorwaarden zoals opgenomen in dit Programma van Eisen, kan door de Regiecentrale of Opdrachtgever worden besloten een chauffeur niet meer in te zetten voor onderhavige opdracht. De Opdrachtnemer dient de chauffeur op eerste verzoek te vervangen.

3.2. Sleutelfunctionaris en contactpersoon Opdrachtnemer

3.2.1. Sleutelfunctionaris

De Regiecentrale verwacht vanuit de Opdrachtnemer een sleutelfunctionaris in de rol van vast aanspreekpunt met een vaste vervanger. Voor deze functie gelden de volgende eisen:

- Dient vanaf de implementatie betrokken te worden bij onderhavige opdracht.
- Is volledig op de hoogte van de inhoud van onderhavige opdracht en van de inhoud van de ingediende inschrijving.
- Kent de omgeving waarin het vervoer plaatsvindt, is minimaal één dag per week in het vervoersgebied aanwezig als aanspreekpunt voor chauffeurs.
- Denkt proactief mee en verschaft input/advies voor beleidsontwikkeling.
- Is 7 dagen per week gedurende de openingstijden van het vervoerssysteem bereikbaar voor vragen met betrekking tot de uitvoering van het vervoer (zowel vraagafhankelijk/de Flex als routegebonden vervoer).
- Is beslissingsbevoegd om volledig en acuut te handelen.
- Heeft ervaring met het vervullen van een vergelijkbare functie in een vergelijkbare opdracht.
- Heeft een vaste vervanger met identieke beslissingsbevoegdheid om volledig en acuut te handelen.
- Heeft een goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.
- Opdrachtnemer is bereikbaar in het weekend bij calamiteiten in de avonduren en gedurende het weekend. De Regiecentrale en Opdrachtnemer maken hier in overleg nadere afspraken over.

3.2.2. Contactpersoon op locatie

Naast de beschikbaarheid van een sleutelfunctionaris zorgt de Opdrachtnemer voor een contactpersoon, die op werkdagen op de vestiging in de regio aanwezig is. Voor deze functie gelden de volgende eisen:

- De contactpersoon is aanspreekpunt voor de chauffeurs wanneer de sleutelfunctionaris niet aanwezig is.
- Vanaf de start van het contract dient de contactpersoon in dienst te zijn.
- De functie van contactpersoon mag over meerdere personen verspreid zijn (er mogen meerdere medewerkers beurtelings als contactpersoon fungeren) die allen hetzelfde mandaat krijgen.
- De contactpersoon mag elke medewerker van Opdrachtnemer die op een vaste plek in de regio (het basepoint) werkt zijn, bijvoorbeeld een planner.



- Over het mandaat van de contactpersoon en hoe dit zich verhoudt tot dat van de sleutelfunctionaris maken Regiecentrale en Opdrachtnemer gedurende de implementatie nadere afspraken.

3.3. Samenwerking Regiecentrale <> Chauffeur

De chauffeur:

- Meldt zich bij de Regiecentrale aan en af op de volgens de planning gevraagde tijden.
- Volgt de instructies van de centralist van de Regiecentrale te allen tijde op.
- Neemt op aanwijzing van de Regiecentrale pauzes en rijdt naar de aangegeven pauze-plaats. In geval dat door de Regiecentrale niet tijdig wordt gewezen op het nemen van pauze signaleert desbetreffende chauffeur bij de Regiecentrale dat er pauze moet worden genomen.
- Is telefonisch bereikbaar en kan handsfree bellen. Dit betekent dat de chauffeur ook buiten het voertuig bereikbaar dient te zijn.
- Neemt zo snel mogelijk telefonisch contact op met de Regiecentrale als het voertuig buiten bereik is (geraakt) van datacommunicatie.
- Brengt de Regiecentrale onverwijld op de hoogte bij calamiteiten in het vervoer.
- Meldt direct het niet-aanwezig zijn van een reiziger aan de Regiecentrale. De chauffeur mag een rit alleen in opdracht van de Regiecentrale loosmelden.
- Als een leerling/jeugdige aan het einde van de dag niet overgedragen kan worden op het woonadres dient dit gemeld te worden aan de Regiecentrale. Over de protocollen worden gedurende de implementatie nadere afspraken gemaakt met de Regiecentrale.
- Draagt binnen het Wmo-vervoer zorg voor het tijdig activeren van de terugbelservice.

3.4. Eisen chauffeurs

Aan elke chauffeur worden de volgende eisen gesteld:

- Voldoet aan de wettelijke eisen voor taxichauffeur en is in het bezit van een geldige Chauffeurskaart.
- Beschikt aantoonbaar over kennis (door ervaring of door een door de Opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met leerlingen en heeft minimaal de cursus contractvervoer (Sociaal Fonds Mobiliteit) gevolgd. Deze cursus dient voorafgaand aan het moment dat een chauffeur voor het eerst wordt ingezet, met goed gevolg te worden afgesloten.
- Heeft kennis van de spelregels van de verschillende vervoersvormen binnen onderhavige opdracht.
- Neemt deel aan specifieke trainingen welke georganiseerd worden (door bijvoorbeeld een school, instantie of de Regiecentrale) voor de betreffende chauffeurs van de Opdrachtnemer. Zie ook paragraaf 3.9.
- Past goede sociale vaardigheden toe en heeft een servicegerichte en klantvriendelijke instelling.
- Kent en kan omgaan met de diverse beperkingen en ziektebeelden van de doelgroep.
- Is in alle seizoenen herkenbaar als chauffeur door bedrijfskleding en duidelijk zichtbare badge. Dat geldt voor alle vervoersvormen.
- Ziet erop toe dat alleen opgegeven reizigers meerijden.
- Heeft – aantoonbaar door de Opdrachtnemer – met goed gevolg de trainingen gevolgd van “Het Nieuwe Rijden” en “Elektrisch Rijden” en past dit toe in de dagelijkse praktijk.
- Is verantwoordelijk voor veilig vervoer en past de rijstijl aan de weersomstandigheden aan.
- Gebruikt geen verbaal of fysiek geweld tegen reizigers om welke reden dan ook.
- Verwijdert zonder overleg met de Regiecentrale geen reizigers uit het voertuig tijdens de rit.



- Heeft een goede kennis van wegen, straten, instellingen en scholen binnen het vervoergebied, danwel kennis van het gebruik van routeplan apparatuur in de voertuigen.
- Bedient de boordcomputer op de juiste wijze.
- Heeft een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid 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 aantoonbaar gelijkwaardig. Op verzoek dienen certificaten te worden overhandigd aan de Opdrachtgever (inclusief het bewijs van de meest recente herhalingscursus).
- Verricht geen medische handelingen anders dan waarvoor hij/zij bevoegd is.

Voor iedere chauffeur die ingezet wordt voor het vervoer van rolstoelafhankelijke reizigers gelden de volgende aanvullende eisen:

- Bezit praktische vaardigheden over het vervoeren van rolstoelgebonden reizigers danwel heeft deze kennis voor de start van het contract door middel van een cursus verkregen.
- Beheerst de zit- en tiltechnieken ten behoeve van passagiers met een fysieke beperking.
- Heeft kennis van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS) en past deze toe.
- Is op de hoogte van en werkt volgens de meest actuele Code Veilig Vervoer Rolstoel-inzittenden (Code VVR van Sociaal Fonds Mobiliteit).

3.5. Dienstverlening chauffeurs

3.5.1. Algemeen

Eisen die aan de basis dienstverlening van alle chauffeurs worden gesteld:

- Blijft bij het ophalen en wegbrengen van een reiziger toezicht houden op de overige reizigers in het voertuig – zoveel als redelijkerwijs mogelijk.
- Ziet erop toe dat de reiziger daadwerkelijk naar binnen gaat dan wel opgevangen wordt door een ouder/verzorger of een medewerker van de school (of een andere bestemming).
- Zorgt er in uitzonderingssituaties én uitsluitend in opdracht van de Regiecentrale voor dat de reiziger achter de voordeur van de bestemming wordt afgezet. Leerlingen worden niet in de klas gebracht.
- Biedt hulp bij het in- en uitstappen.
- Assisteert bij het maken van een eventuele transfer van de reiziger binnen het voertuig.
- Neemt de verantwoordelijkheid voor het gebruik van gordels, kinderzitjes en het vastzetten van rolstoelen en scootmobielen.
- Zorgt voor het opbergen en vastzetten van de opvouwbare rolstoel in de bagageruimte van het voertuig.
- Zorgt ervoor dat, in geval van routegebonden vervoer, via een vaste route wordt gereden, tenzij er wegomleidingen zijn en/of wanneer er andere instructies zijn gegeven door de Regiecentrale.
- Bedient uitsluitend zelf de portieren en ramen.
- Stelt bij problemen, waardoor vertraging tijdens de rit ontstaat, onverwijld de Regiecentrale op de hoogte. De chauffeur brengt in geval van incidenten/calamiteiten de Regiecentrale en de sleutelfunctionaris zo spoedig mogelijk, doch binnen twee uur, op de hoogte.
- Parkeert het voertuig zodanig dat reizigers niet de straat over hoeven te steken. In het geval dat reizigers toch de straat moeten oversteken begeleidt de chauffeur hen hierbij.



- Neemt de verantwoordelijkheid voor het niet onbeheerd achterlaten van het voertuig met reizigers.
- Ziet erop toe dat gordels op de juiste wijze worden gebruikt en gaat pas rijden als alle reizigers zitten en de gordel dragen.
- Draagt zorg voor orde en rust in het voertuig.
- Ziet erop toe dat er niet gerookt wordt in/naast het voertuig of in de nabijheid van de opstap-afzetlocatie, geen alcoholhoudende dranken worden gebruikt en/of verslavende middelen/(soft)drugs. Dit geldt zowel tijdens het vervoer voor zowel de chauffeur als de reizigers, ook wanneer er geen reizigers worden vervoerd.
- Draagt zorg voor een (verkeers)veilig en comfortabel vervoer van de reizigers.
- Meldt misdragingen van reizigers onverwijld bij de Regiecentrale.

3.5.2. Routegebonden vervoer

Aanvullende eisen die aan de dienstverlening van de chauffeur binnen het routegebonden vervoer worden gesteld:

- Past een vaste zitplaatsverdeling toe. De chauffeur is verplicht de zitplaatsverdeling volgens het format van de Regiecentrale digitaal vast te leggen zodat de Regiecentrale hier ook inzage in heeft.
- Zorgt dat reizigers volgens opdracht van de Regiecentrale tijdig voor aanvang van de (school)activiteit op de locatie arriveren en in geen geval te laat.
- Zorgt dat reizigers volgens opdracht van de Regiecentrale tijdig na het einde van de (school)activiteit op de locatie worden opgehaald.

3.5.3. Vraagafhankelijk vervoer (Wmo-vervoer)

Aanvullende eisen die aan de dienstverlening van de chauffeur binnen het vraagafhankelijke vervoer worden gesteld:

- Activeert de terugbelservice, zodat de reiziger tijdig weet dat het voertuig spoedig voor komt rijden.
- Stapt uit en belt aan bij de reiziger.
- Begeleidt de reiziger van en naar de deur (toegangsdeur aan de openbare weg).
- Begeleidt de reiziger met een kamer-tot-kamer indicatie (voor reizigers die in een instelling wonen) vanaf/tot aan de kamer.
- Biedt hulp bij het in- en uitladen van de bagage van de reiziger, hooguit tot aan de voordeur.
- Biedt op verzoek van de reiziger een vervoerbewijs aan, waarop staat vermeld: naam van het contract, datum en tijdstip van uitgifte, in- en uitstapplaats, aantal reiskilometers, hoogte van de reizigersbijdrage en het telefoonnummer van de Regiecentrale.

3.6. Begeleiding routevervoer

3.6.1. Algemeen

Op dit moment is er geen sprake van de inzet van begeleiding. Indien de Opdrachtnemer wordt gevraagd de inzet van een begeleider te organiseren, dient de Opdrachtnemer rekening te houden met de volgende eisen die aan de begeleiding worden gesteld; de begeleider:

- Heeft goede sociale omgangsvormen en een servicegerichte instelling.
- Heeft een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal.
- Moet beschikken over een certificaat Levensreddend Handelen.



- Verricht geen medische handelingen waar hij of zij niet toe is bevoegd.
- Beschikt over kennis (door ervaring of door een door de Opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroep.
- Voorafgaand aan de eerste inzet van de begeleider dient een Verklaring omtrent gedrag overhandigd te worden aan de Opdrachtgever.

3.6.2. Taken en verantwoordelijkheden begeleider

De chauffeur is verantwoordelijk voor het voertuig en een veilige en comfortabele rit. De begeleider is verantwoordelijk voor de situatie in het voertuig voor, tijdens en na de rit. Daarbij horen een aantal taken en verantwoordelijkheden.

- De begeleider heeft de leiding in de bus en bespreekt bij de start van het schooljaar de regels en zitplaatsen in de bus. Ook gedurende het jaar spreekt de begeleider duidelijk de regels af met de leerlingen en is hierin consequent en duidelijk.
- De begeleider blijft onder alle omstandigheden rustig.
- In de bus mag niet gespeeld worden met speelgoed tijdens de rit wanneer dat gevaar oplevert of aanstoot geeft. Ouders zijn verantwoordelijk voor het speelgoed dat mee komt.
- Eten en drinken is in het voertuig niet toegestaan, tenzij daarvoor medische redenen zijn op aangeven van de Regiecentrale.
- Tassen van kinderen moeten tijdens de rit achterin de kofferbak of achter in de bus worden opgeborgen, eventueel in een krat of doos.
- Kinderen mogen nooit alleen thuis worden achtergelaten, ook niet wanneer bijv. burens of anderen zich hiervoor aandienen. Er dient dan altijd eerst contact met de Regiecentrale te worden gezocht.
- Bij wangedrag bespreekt de begeleider dit met ouders en school, en meldt dit bij de Regiecentrale, inclusief al ondernomen acties.
- Het werven en opleiden van de begeleider is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer vanaf start van het contract.

3.7. Verklaring omtrent gedrag

- De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer dat alle direct bij het vervoer betrokken medewerkers in het bezit zijn van een verklaring omtrent gedrag (VOG) zoals deze voor het verkrijgen van de chauffeurskaart wordt geëist. Deze moet op verzoek van de Opdrachtgever kunnen worden getoond. De VOG is geborgd binnen de chauffeurskaart taxi, waardoor de screening continu is. Zolang dit het geval is is dit voor Opdrachtgever afdoende en hoeven de direct bij het vervoer betrokken medewerkers niet nog apart een VOG aan te vragen.
- De Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om gedurende de looptijd van de overeenkomst (bijvoorbeeld naar aanleiding van incidenten) een recente VOG op te vragen van de betrokken chauffeurs en/of begeleiders. Na het eerste verzoek mag de verstrekte verklaring omtrent gedrag niet ouder zijn dan zes maanden. De kosten komen voor rekening van de Opdrachtnemer.
- De Opdrachtnemer heeft een meldingsplicht op het moment dat er sprake is van onwenselijk gedrag van chauffeurs die van invloed kunnen zijn op onderhavige opdracht. Melding dient binnen 12 uur plaats te vinden.



3.8. Overname personeel

De nieuw gegunde Opdrachtnemer treedt in overleg met de huidige Opdrachtnemer over de overname van de betrokken chauffeurs en eventuele begeleiders. De Opdrachtgever wijst de Opdrachtnemer, die via de aanbesteding het vervoer gecontracteerd krijgt, erop dat deze werknemers die op het moment van wisseling in dat gebied werkzaam zijn in overeenstemming met hetgeen gesteld is in de CAO Taxivervoer behandeld worden.

3.9. Training- en voorlichtingsbijeenkomsten

Gedurende de implementatieperiode of gedurende de uitvoering van de overeenkomst worden trainingen en voorlichtingsbijeenkomsten over het vervoer georganiseerd voor chauffeurs en andere betrokkenen. De medewerking van de Opdrachtnemer is vereist. De Opdrachtnemer ontvangt – op basis van een getekende presentielijst – een vergoeding per persoon (zie paragraaf 6.1.6).

3.9.1. Tijdens implementatie (alle vervoersvormen)

Alle betrokkenen bij het vervoer dienen op de hoogte te zijn van de spelregels van het vervoersysteem. De Regiecentrale verzorgt in samenwerking met de Opdrachtnemer tijdens de implementatieperiode een voorlichtingsbijeenkomst over de werkwijze van het vervoerssysteem. Hiervan kunnen ook ervaringslessen deel uitmaken. Alle betrokken chauffeurs zijn verplicht hierbij aanwezig te zijn. Per persoon wordt gedurende het gehele contract maximaal twee uur vergoed.

3.9.2. Gedurende contractperiode (alle vervoersvormen)

Gedurende de contractperiode zal de Regiecentrale in een zekere regelmaat (1 à 2 maal per jaar) of als er een directe aanleiding toe is voorlichtingsbijeenkomsten (1 à 2 uur) organiseren voor nieuwe en bestaande chauffeurs. Doel van deze bijeenkomsten is om scherp te houden welke spelregels gelden in het vervoer, welke aandachtspunten er zijn in de uitvoering van het vervoer en hoe de prestaties zijn in de uitvoering. Alle betrokken chauffeurs zijn verplicht hierbij aanwezig te zijn. Per persoon wordt per contractjaar maximaal twee uur vergoed.

3.9.3. Bij aanvang van het schooljaar (leerlingenvervoer)

De Regiecentrale organiseert in de laatste twee weken van de schoolvakantie samen met de Opdrachtnemer een bijeenkomst om de te rijden routes te overhandigen en de chauffeurs te instrueren. Alle betrokken chauffeurs én de sleutelfunctionaris zijn verplicht hierbij aanwezig te zijn. Per persoon wordt per contractjaar maximaal twee uur vergoed.

3.10. Social return verplichting

Voor het gemeentelijk beleid met betrekking tot social return wordt verwezen naar:

https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR714533/1#bijlage_1



4. MATERIEEL

4.1. Algemeen

De Regiecentrale geeft in het rooster aan welk type voertuig de Opdrachtnemer dient in te zetten, rekening houdend met specifieke indicaties en de verschillende beschikbare voertuigtypen. Op aangeven van de Regiecentrale kan voor elke rit een specifiek type voertuig worden uitgevraagd. De Opdrachtnemer is verplicht het gewenste type materieel ter beschikking te stellen. Voor het vervoer worden de volgende voertuigen ingezet:

- Een 8-persoons rolstoelbus geschikt voor het vervoeren van maximaal acht reizigers en beschikt over minimaal twee rolstoel(-/scootmobiel)plaatsen.
- Een 8-persoons taxibus geschikt voor het vervoeren van maximaal acht reizigers.
- Taxipersonenauto (minimaal model middenklasse) waarbij geldt: minimaal drie volwaardige zitplaatsen voor reizigers, waarbij rekening moet worden gehouden met maximaal twee, maar indien gewenst door de Opdrachtgever drie reizigers op de achterbank.

Voor het leerlingenvervoer is het volgende van toepassing:

Indien mogelijk op basis van de samengestelde routes (1 t/m 3 leerlingen) is het voor de Opdrachtnemer toegestaan een personenauto in te zetten in plaats van een taxibus. Op het moment dat de samenstelling van de route verandert (vanaf 4 leerlingen) dient echter te allen tijde direct een taxibus geleverd te kunnen worden. Het kan voorkomen dat op aangeven van de Regiecentrale op een route van 1 t/m 3 leerlingen ook een taxibus wordt ingezet.

4.1.1. Aanvullende eisen Taxipersonenauto

De in te zetten taxipersonenauto's moeten aan de volgende eisen voldoen:

- Dienen voor elke reiziger (ook achterin) een passende zitplaats te bieden met voldoende beenruimte.
- Zijn geschikt om samen met de reizigers een hulpmiddel zoals een inklapbare rolstoel of rollator en/of enige bagage mee te nemen. Dit komt neer op een bagageruimte met een minimale inhoud van 475 liter.
- Dienen goedgekeurd te zijn voor het vervoeren van 3 personen achterin.
- Dienen de volgende afmetingen te hebben:
 - Wielbasis minimaal 268 cm.
 - Hoogte maximaal 186 cm.
 - Instaphoogte voorin minimaal 55 cm (afstand straat-zitting).
 - Instaphoogte achterin minimaal 55 cm (afstand straat-zitting).

4.1.2. Aanvullende eisen 8-persoons rolstoelbussen

De in te zetten 8-persoons (rolstoel)bussen moeten aan de volgende eisen voldoen:

- Toegang tot de zitplaats naast de chauffeur (indien aanwezig): door de voordeur, indien nodig met extra trede. Losse trapjes zijn niet toegestaan, tenzij "nagelvast" verbonden aan het voertuig.
- De overige zitplaatsen van gebruikte (rolstoel)bussen worden bereikt door middel van een openslaande zijdeur, dan wel schuifdeur, waarbij bij een te overwinnen hoogte vanaf de grond van meer dan 23 cm. een extra trede is aangebracht. In het voertuig is het verschil tussen de treden maximaal 24 cm.
- De doorgangshoogte is minimaal 180 cm.



- De voertuigen dienen voorzien te zijn van sta-, grip-, en geleidestangen. Deze dienen in een zwavelgele kleur te zijn uitgevoerd en op nader aan te geven plaatsen van een greepprofiel en of kinbescherming te worden voorzien.
- Zijn voorzien van vasthoudbeugels aan iedere stoel.
- De rolstoelbussen zijn voorzien van twee rolstoelplaatsen, welke zijn voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de rolstoel en dient te zijn voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de reiziger. De rolstoelplaats wordt bereikt door twee openslaande achterdeuren en een lift, eventueel met knielsysteem, van minimaal 900 mm breed, waarmee het in- of uitrijden van een rolstoel ergonomisch verantwoord kan plaatsvinden.
- De volgende minimale maatvoering is vereist:
 - Breedte deuropening tenminste 900 mm.
 - Hoogte deuropening tenminste 1.700 mm.
 - Looppad tenminste 500 mm.
 - Doorgangshoogte tenminste 1.800 mm.
 - Stoelhoogte 400-500 mm.
 - Afstand stoel-stoel tenminste 650 mm.
 - Oppervlak rolstoelplaats tenminste 1500 x 900 mm.
 - Vloer geen niveauverschil.

4.2. Voertuigeisen

4.2.1. Algemeen

Alle in te zetten voertuigen:

- Dienen te voldoen aan alle relevante bepalingen en door de Rijksdienst voor het Wegverkeer te zijn goedgekeurd voor taxivervoer.
- Dienen te zijn voorzien van een verbandtrommel, brandblusser, noodhamer en gordel-snijder. De Opdrachtnemer ziet erop toe dat de inventaris van het voertuig aanwezig en compleet is.
- Beschikken over goedwerkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment contact kan worden opgenomen met de Regiecentrale en eveneens gebruikt kan worden bij noodsituaties.
- Zijn uitgerust met goedwerkende boordcomputer, dataterminal, gps en navigatieapparatuur voorzien van meest recente kaartversies en informatie. De navigatie dient minimaal vast in het voertuig gemonteerd te zijn.
- Zijn in de winterperiode (november tot maart) op alle wielen voorzien van banden met het sneeuwvlok logo (3PMSF) en een minimale profieldiepte van 4 mm.
- Zijn dusdanig ingericht dat de chauffeur vanuit zijn/haar zitplaats altijd alle inzittenden tijdens de rit kan zien.
- Zijn voorzien van een kinderslot.
- Hebben zitplaatsen die allen zijn voorzien van een veiligheidsgordel.
- Zijn rookvrij, schoon, schadevrij en zien er zowel binnen als buiten representatief uit.
- Zijn vrij van versieringen, in en buiten het voertuig.
- Reclame-uitingen in en op de voertuigen zijn zonder toestemming van de Opdrachtgever niet toegestaan.



- De Opdrachtnemer verplicht zich erop toe te zien dat er in de door hem gebruikte vervoermiddelen geen dranken worden gebruikt. Verder geldt er een verbod ten aanzien van verslavende middelen/(soft)drugs en medicijnen die de rijvaardigheid negatief kunnen beïnvloeden.
- Het is niet toegestaan dat er in het voertuig wordt gegeten en gedronken, met uitzondering van reizigers die dit om medische redenen moeten.
- Zijn voorzien van een instructiekaart voor calamiteiten. Deze kaart wordt aangeleverd door de Opdrachtgever.
- Naar behoefte van de Opdrachtgever vindt periodiek een controle plaats om het wagenpark te controleren (zowel op de weg als administratief).

4.2.2. Rolstoelvervoer

De Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de meest actuele Code Veilig Vervoer Rolstoel-inzittenden (Code VVR van Sociaal Fonds Mobiliteit) en te handelen volgens de hierin opgenomen richtlijnen bij de uitvoering van het rolstoelvervoer en scootmobielen.

4.2.3. Routegebonden vervoer

Aanvullende eis met betrekking tot de in te zetten voertuigen binnen het routegebonden vervoer:

- Zijn voorzien van een lijst (digitaal) waarop is aangegeven: naam, huisadres, (waarschuwings)telefoonnummer, school- of bestemmingsadres en specifieke omstandigheden van de te vervoeren reizigers.

4.2.4. Vraagafhankelijk vervoer (Wmo-vervoer)

Aanvullende eisen met betrekking tot de in te zetten voertuigen binnen het vraagafhankelijke vervoer.

- Zijn voorzien van klachtenformulieren die zichtbaar zijn voor de reizigers, zodat ze vrij meegenomen kunnen worden.
- Voorzien van betaalterminal voor het innen van de reizigersbijdrage per bankpas.
- De voertuigen zijn herkenbaar als voertuig van het systeem volgens het door de Opdrachtgever te bepalen logo en naamgeving. Deze logo en naamgeving dient aanwezig te zijn op minimaal de voorzijde en beide zijanten (deuren) van het voertuig.
- De Opdrachtgever bepaalt de vormgeving en de afmetingen van het logo en naamgeving.
- De Opdrachtnemer zorgt voor de vaste bestickering en betaalt de productiekosten.

4.2.5. Elektrische voertuigen

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.
- Elektrische taxivoertuigen (personenvoertuigen) dienen een minimale WLTP-actieradius van 450 kilometer te hebben voor het vraagafhankelijk vervoer/de Flex. Er moet tenminste 90% accucapaciteit zijn bij aanvang dienst. Tijdens een dienst bijladen is niet toegestaan.
- Voor het vraagafhankelijk vervoer mogen diensten uitsluitend in overleg gesplitst worden om te kunnen voldoen aan de voorgenoemde voorwaarden.
- Voor het routegebonden vervoer dient er voldoende accucapaciteit voor de geplande route te zijn. Het aantal kilometers per route is nader beschreven in bijlage 2 actueel inzetrooster.



- Elektrische 8-persoons taxibussen (leerlingenvervoer) dienen een minimale WLTP-actieradius van 320 kilometer. Er moet voldoende actieradius zijn om de route zonder laadstop uit te voeren.
- De inzet van elektrische voertuigen mag niet ten koste gaan van de voertuigcapaciteit.

4.3. Hulpmiddelen

In sommige gevallen kan het gebruik van een zitverhoger (met of zonder rugleuning), gordelverlenger en gordelkapje noodzakelijk of gewenst zijn. De Opdrachtgever stelt de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van dergelijke standaard hulpmiddelen. Als ouders/verzorgers afwijkende hulpmiddelen verlangen zorgen zij er zelf voor dat deze hulpmiddelen beschikbaar zijn bij aanvang rit.

Het afwijkende hulpmiddel blijft niet in het voertuig achter maar verblijft, uitsluitend met instemming van de ouders/verzorgers, gedurende de schooldag op school, zodat er geen problemen ontstaan wanneer op een bepaald dagdeel een ander voertuig komt voorrijden.

De Regiecentrale heeft altijd een leidende rol in het toewijzen, toestaan of toewijzen van verantwoordelijkheid over/van hulpmiddelen aan reizigers en bijbehorende ritten.

Daarnaast kan het voorkomen dat een reiziger andere hulpmiddelen mee moet nemen tijdens het vervoer, zoals een (sport)rolstoel of hulphond. De Regiecentrale zal dit aangeven. De Opdrachtnemer dient hieraan kosteloos alle medewerking te verlenen. Hulpmiddelen dienen te allen tijde veilig opgeborgen danwel vastgezet te worden in het voertuig.

4.4. Milieueisen

De Opdrachtgever heeft vooruitlopend op de Europese Richtlijn ter bevordering van schone en energiezuinige wegvoertuigen (Clean Vehicle Directive) bepaalde eisen op het gebied van Zero Emissie (ZE) voertuigen. Er wordt gewerkt met een instroommodel, om vervoerders de kans te geven in Zero Emissie voertuigen te investeren en rekening te houden met de langere levertijden van Zero Emissie voertuigen.

Alle voertuigen in de uitvoering dienen direct bij aanvang van de opdracht tenminste te voldoen aan de Euro 6 norm, daarnaast wordt het volgende instroommodel voor Zero Emissie voertuigen gehanteerd:

Voertuigtype	ZE per 1-1-2026	ZE per 1-1-2027
Personenvoertuig	75%	100%
Taxibus	75%	100%

De vermelde percentages worden bepaald aan de hand van het aantal inzeturen.

Rolstoelvoertuigen zijn vanwege de nog beperkte beschikbaarheid gedurende de looptijd van het contract uitgezonderd van de eisen rondom Zero Emissie (de minimale eis blijft hier norm Euro 6). De Opdrachtgever en Opdrachtnemer treden gedurende de looptijd van het contract in overleg over de inzet van elektrische rolstoelvoertuigen.

4.5. Uitwisseling informatie Regiecentrale-uitvoering



De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Regiecentrale altijd inzicht heeft in de status van de rit en de locatie van het voertuig. De Opdrachtnemer levert via zogenaamde statusmeldingen, realtime, de uitvoeringsgegevens aan de Regiecentrale. De voertuigen van de Opdrachtnemer verwerken en produceren statusmeldingen en sturen deze door aan de Regiecentrale.

Een gecertificeerde boordcomputer of onboard unit (OBU) dient de bron te zijn voor alle data die wordt gestuurd aan de Regiecentrale. Alle data die beschikbaar is binnen de bekende agendapakket-boordcomputer protocollen wordt aan de Regiecentrale aangeleverd.

De in het systeem aanwezige voertuigen en chauffeurs dienen in alle situaties rechtstreeks in verbinding te staan met de Regiecentrale, een tussenschakel is niet toegestaan. Dit stelt de volgende eisen aan de Opdrachtnemer:

- Alle voertuigen worden tijdens de uitvoering aangestuurd door de Regiecentrale en dienen daarom door de Opdrachtnemer uitgerust te worden met een goedgekeurde Boordcomputer Taxi (BCT) of diens opvolger met data-verbinding.
- De Opdrachtnemer zorgt voor de benodigde apparatuur, software, configuratie en testen hiervan en digitale bereikbaarheid van het voertuig. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
- Realtime datacommunicatie en realtime data-uitwisseling van statusmeldingen vindt foutloos plaats.
- Als de Regiecentrale ervoor kiest de communicatie met de voertuigen en chauffeurs en de ritregistratie op andere wijze te organiseren dient de Opdrachtnemer hieraan volledige medewerking te verlenen.
- Met betrekking tot het vraagafhankelijke vervoer/de Flex moet de BCT of diens opvolger inloggen bij de Regiecentrale en moet een bon kunnen printen volgens nadere specificaties. De paslezer moet ook beschikbaar zijn.
- Bij storingen in de BCT of diens opvolger dient de Opdrachtnemer direct contact met de Regiecentrale op te nemen en vervolgens de instructies van de Regiecentrale op te volgen. Hieronder valt ook het binnen 60 minuten vervangen van het voertuig als de storing niet kan worden verholpen.
- Hiermee wordt zo veel mogelijk voorkomen dat statusmeldingen door de chauffeur telefonisch aan de Regiecentrale moeten worden doorgegeven.

Daarnaast dient ook mondeling contact mogelijk te zijn tussen de Regiecentrale en de chauffeur. De chauffeur dient tenminste te beschikken over een mobiele telefoon en kan handsfree bellen. De Opdrachtnemer geeft in dataterrugkoppeling aan welke chauffeur het voertuig bestuurt en op welk telefoonnummer deze in noodgevallen bereikbaar is.

4.5.1. Statusmeldingen

De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Regiecentrale altijd inzicht heeft in de status van de rit en de locatie van het voertuig. De Opdrachtnemer levert via zogenaamde statusmeldingen, realtime, de uitvoeringsgegevens aan de Regiecentrale. Hiervoor dient minimaal iedere 60 seconden en bij alle statusmeldingen de gps-locatie te worden aangeleverd. De voertuigen van de Opdrachtnemer verwerken en produceren statusmeldingen en sturen deze door aan de Regiecentrale.

Tijdens de implementatieperiode maakt de Regiecentrale afspraken met de Opdrachtnemer over de statusmeldingen die het voertuig bij de genoemde actie dient te verzenden naar de Regiecentrale.

4.5.2. Dataprotocol



Na gunning stellen de Regiecentrale en de Opdrachtnemer een definitief data-protocol op die de wijze regelt waarop alle gegevens die te maken hebben met de rituitvoering worden uitgewisseld en aangeleverd en hoe gecommuniceerd kan worden bij uitval van de datacommunicatie.

Gedurende de implementatie worden ook afspraken gemaakt over de te hanteren (voertuig)nummering, waarbij de (voertuig)nummering van de Regiecentrale leidend is. De Opdrachtnemer is verplicht deze (voertuig)nummers over te nemen.

4.5.3. Vraagafhankelijk vervoer/de Flex

Voor het vraagafhankelijk vervoer/de Flex kan de Regiecentrale in de toekomst gebruik maken van een ander platform dan voor het routegebonden vervoer. De BCT of diens opvolger is voor dit platform niet leidend in de datacommunicatie maar een OBU (bijv. smartphone) welke is voorzien van software van de platform leverancier. De hardware in combinatie met abonnementskosten t.b.v. de OBU wordt gefaciliteerd door de Opdrachtgever. Opdrachtnemer blijft zelf verantwoordelijk voor de juiste wettelijke registratie via BCT of dienst opvolger ook wanneer deze niet wordt gebruikt als datacommunicatiemiddel.

Na gunning zal meer bekend zijn over het gebruik van dit platform en zullen Opdrachtnemer en Regiecentrale hier definitief afspraken over maken.

4.6. Ritregistratie

4.6.1. Algemeen

Het registreren van data is van groot belang. In principe dienen alle ritten dan ook aangeleverd te worden met geautomatiseerd gelogde in- en uitstaptijden, gps-posities, statusmeldingen etc. volgens het dataprotocol.

Datacommunicatie tussen de Regiecentrale en voertuigen is essentieel. Afwijking is alleen mogelijk als blijkt dat de gestelde eis naar oordeel van de Opdrachtgever niet reëel is. Minimaal vier weken voor de exploitatiestart organiseert de Regiecentrale een acceptatietest waarbij de datacommunicatie tussen Opdrachtnemer en Regiecentrale volledig operationeel dient te zijn. Voertuiggegevens en NAW-gegevens van chauffeurs dienen op dat moment bij de Regiecentrale bekend te zijn.

Regiecentrale en Opdrachtnemers maken tijdens de implementatieperiode concrete werkafspraken over de uitvoering van de terugbelservice.

4.6.2. Vraagafhankelijk vervoer/de Flex

Wmo-reizigers en jeugdigen hebben een vervoerpas. Op termijn kan de vervoerpas worden vervangen/aangevuld met nieuwere technieken, zoals de ov-chipkaart of OVpay. De Opdrachtnemer verplicht zich om mee te werken aan een overstap naar zulke nieuwere technieken. Als deze situatie zich voordoet gedurende de looptijd van de overeenkomst treedt de Opdrachtgever in overleg met de Opdrachtnemer (dit geldt ook voor De Flex).



5. PLANNING EN INZET CAPACITEIT

5.1. Basepoints vraagafhankelijk vervoer

Voor de planning en inzet van capaciteit wordt in beide percelen voor het vraagafhankelijke vervoer gebruik gemaakt van *basepoints*: een vastgestelde postcode. De capaciteit wordt gelijkwaardig verdeeld over de basepoints. Voor deze opdracht gelden de volgende basepoints:

Perceel West

- Basepoint Terneuzen
- Basepoint Oostburg

Perceel Oost

- Basepoint Terneuzen
- Basepoint Hulst

Voor het Wmo- en Flexvervoer wordt per perceel gewerkt met fysieke basepoints bepaald binnen de gemeentegrenzen van Sluis (Perceel West), Hulst (Perceel Oost) en Terneuzen (Perceel West en Oost). Elk perceel heeft dus twee basepoints voor planning en inzet vraagafhankelijk vervoer.

De postcode (het vastgestelde basepoint) is bepalend voor de berekening van de inzettijd voor de (Wmo-)diensten. Dit basepoint geldt als fysiek startpunt bij het begin van een ingeplande dienst van een voertuig. Dit betekent dat de chauffeur zich bij aanvang van de dienst moet melden binnen het gebied van het basepoint (straal van maximaal 1 kilometer vanaf het basepoint).

5.2. Inzet routegebonden vervoer

Voor het routegebonden vervoer is geen sprake van basepoints. Er is sprake van een beladen inzettijd per route. Zie hoofdstuk 6.

5.3. Planning en bestelling capaciteit

- De Regiecentrale maakt een inzettrooster en verstrekt dit aan de Opdrachtnemer. In het inzettrooster wordt per dag van de week, per tijdvak (op 30 minuten), per voertuigtype aangegeven welke voertuig-capaciteit is besteld.
- Voor het routegebonden vervoer wordt per route een vaste inzettijd van/naar het basepoint berekend (routetijd) en aangegeven voor welke routes welke vaste chauffeur nodig is.
- In geval van pauzes zal tussen de chauffeur en Regiecentrale afstemming plaatsvinden. De beslissing hierover neemt de Regiecentrale, met inachtneming van de Arbeidstijdenwet.
- De eerste versie van inzettrooster is een zo goed mogelijke voorspelling van de benodigde capaciteit op de verschillende momenten in de week en de dag.
- Het inzettrooster wordt door de Regiecentrale regelmatig bijgewerkt op basis van bijgestelde verwachtingen door middel van het afmelden van capaciteit en/of het extra oproepen van capaciteit. Dit betreft dus mutaties in de bestelling.



Hiervoor geldt de afmeld- en oproepprocedure zoals opgenomen in de volgende paragrafen. De procedure voor bestelling van capaciteit kan in overleg tussen Regiecentrale en Opdrachtnemer worden gewijzigd. Besluit hiervoor ligt bij Regiecentrale.

- Het inzetrooster is de bestelling waarvoor de Opdrachtnemer een leveringsverplichting heeft.
- Tussentijdse terugkeer naar het basepoint kan alleen in opdracht van de Regiecentrale.
- De Opdrachtnemer heeft geen inspraak in het inzetrooster, wel kan zijn advies worden gevraagd.
- De Regiecentrale verstrekt voorafgaand aan de start het inzetrooster voor elke dag van uitvoering. Op dit inzetrooster worden doorlopend de mutaties verwerkt.
- De Regiecentrale verstrekt het inzetrooster voor elke dag van uitvoering minimaal 28 dagen voorafgaand.
- Er worden gedurende de implementatieperiode werkafspraken gemaakt tussen Regiecentrale en Opdrachtnemer over de exacte wijze en momenten waarop de inzetroosters worden verstrekt en bijgewerkt, waarbij de Opdrachtnemer verplicht is het rooster in te voeren in een online portal.

Ter indicatie van de benodigde vervoercapaciteit en voorziene inzet in een gemiddelde week is in bijlage 2 een indicatie gegeven van de verwachte inzet op de verschillende dagen in de week. Aan deze inzetroosters kunnen geen rechten worden ontleend. Met nadruk wordt gesteld dat de in dit document verstrekte capaciteitsgegevens op een momentopname gebaseerd zijn en dat de Opdrachtnemer door de Opdrachtgever in een later stadium kan worden gewezen op een alternatieve planning. De Opdrachtgever heeft gedurende de opdracht te allen tijde het recht een planning te wijzigen, bijvoorbeeld doordat leerlingen/jeugdigen niet (meer) of juist wel gecombineerd mogen worden of omdat kostenbesparingen kunnen worden gerealiseerd. De wijzigingen dienen door de Opdrachtnemer zonder nadere voorwaarden of aanpassing van de tarieven per omgaande te worden uitgevoerd.

5.4. Wijziging geplande capaciteit vraagafhankelijk vervoer/de Flex

Het initiële inzetrooster wordt door de Regiecentrale bijgewerkt op basis van bijgestelde verwachtingen. Hiervoor gelden de volgende regels.

5.4.1. Afmelding capaciteit

- De Regiecentrale heeft de mogelijkheid om de ingeplande vervoercapaciteit tot 20.00 uur voorafgaand aan de dag waarop de capaciteit is ingepland kosteloos uit het rooster af te melden.
- Na 20.00 uur wordt er vanuit de Regiecentrale geen wijziging meer doorgevoerd met betrekking tot de ingeplande vervoercapaciteit voor de volgende dag.

5.4.2. Oproep extra capaciteit

- De Regiecentrale heeft de mogelijkheid extra vervoercapaciteit – zonder toeslag – op te roepen.
- De Regiecentrale heeft de mogelijkheid om de geplande vervoercapaciteit gedurende de dienst tot 30 minuten na de geplande eindtijd zonder toeslag te verlengen. De tijd dat de dienst daardoor later stopt wordt tegen het geoffreerde beschikbaarheidstarief vergoed aan de Opdrachtnemer.

5.5. Wijziging geplande capaciteit routegebonden vervoer

De Opdrachtnemer heeft een leveringsplicht. Mutaties vanuit de Opdrachtgever worden door de Regiecentrale in vijf kalenderdagen verwerkt.



Mutaties kunnen gevolgen hebben voor de indeling van routes, lengte van de routes en de capaciteit. De Opdrachtnemer heeft een verplichting alle medewerking hieraan te verlenen en deze capaciteit binnen het routegebonden vervoer te leveren.

5.6. Levering van capaciteit

- De Opdrachtnemer is gedurende de looptijd van de overeenkomst verplicht om de benodigde capaciteit te leveren en mag zich niet beroepen op calamiteiten.
- Als een ingeroosterd voertuig onverwachts uitvalt dient de Opdrachtnemer een nieuw voertuig beschikbaar te stellen binnen maximaal 60 minuten.
- De Regiecentrale heeft het recht om, als een Opdrachtnemer onverhoopt verzuimt te leveren, capaciteit in te huren via een andere gecontracteerde vervoerder of de vrije markt. De meerkosten worden in rekening gebracht bij de Opdrachtnemer. Daarnaast vindt er vanzelfsprekend geen vergoeding plaats van de verzuimde uren en kan een boete worden opgelegd zoals beschreven in paragraaf 6.5.2. Er vindt vanzelfsprekend geen vergoeding plaats van de verzuimde uren.



6. VERGOEDING OPDRACHTNEMER

6.1. Vergoeding

6.1.1. Algemeen

- De vergoeding aan de Opdrachtnemer bestaat uit het vaste beschikbaarheidstarief per uur (inschrijfprijs) maal de inzetijd, inclusief wettelijke pauzetijd die primair voortkomt uit de inzetijd voor het vervoer in opdracht voor de Regiecentrale en op aanwijzing van de Regiecentrale en in overeenstemming met de rij- en rusttijdenbesluit wordt genoten. Er wordt een onderscheid gemaakt in het tarief voor het routegebonden vervoer en het vraagafhankelijke vervoer (inclusief de Flex).
- Het beschikbaarheidstarief per uur (voertuig plus chauffeur) per type vervoer dient inschrijver op te geven op het inschrijfformulier.
- Voor het vraagafhankelijke vervoer/de Flex geldt dat de inzetijd wordt bepaald op basis van de daadwerkelijke inzet inclusief wettelijke pauzetijd (conform artikel 5:4 Arbeidstijdenwet):
 - Dienst langer dan 5,5 uur en tot 10 uur: 0,5 uur pauze;
 - Dienst langer dan 10 uur: 0,75 uur pauze.
- De door de Regiecentrale toegekende pauze is de enige pauze die vervoerder mag verrekenen met de chauffeur.
- Binnen het routegebonden vervoer is er geen sprake van een toekenning van pauzes.
- Voor de afrekening van de inzetijd geldt per dienst een afronding op hele minuten naar beneden. De Opdrachtnemer ontvangt op basis van het geoffreerde tarief een vergoeding op basis van het daadwerkelijk uitgevoerde rooster met inachtneming van de gestelde regels zoals omschreven in hoofdstuk 5.
- Er geldt een opslag van 15% op het beschikbaarheidstarief bij de inzet van een rolstoelbus in opdracht van de Regiecentrale (ook als hierin geen rolstoelafhankelijke reizigers worden vervoerd).

6.1.2. Routegebonden vervoer

- De Regiecentrale stelt een vaste inzetijd (beladen reistijd) vast per route en/of combinaties van routes. Deze inzetijd wordt bepaald met de laatste versie van het softwareprogramma Easy Travel of een andere minimaal gelijkwaardige routeplanner die goedgekeurd is door de Opdrachtgever. Hiervoor gelden de volgende instellingen (waarbij het uitgangspunt de **snelste** route is):

Wegtype	Gem. snelheden (in km/u)
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/u)
Onverhard	30
Woonerf	4
Veerdienst	6
30 km	20

- Er wordt rekening gehouden in voorgenoemde systematiek met één minuut instaptijd per reiziger per rit en vier minuten in geval van rolstoelgebonden leerlingen/jeugdigen.
- Door de Regiecentrale wordt rekening gehouden met structurele vertragingen ten opzichte van de voorgerecalculeerde tijd.
- Wanneer na overleg blijkt dat een route in de praktijk pertinent langer duurt dan zoals in de voorcalculatie beoogd was, kan in overleg met de Opdrachtgever een meer realistische voorgerecalculeerde tijd overeengekomen worden. De Regiecentrale is in dit geval richting Opdrachtnemer doorslaggevend bij het bepalen of de voorgerecalculeerde tijd wel of niet wordt aangepast.

6.1.3. Vraagafhankelijk vervoer/de Flex

Bij het vraagafhankelijke vervoer (inclusief de Flex) geldt dat de inzetijd wordt bepaald op basis van de daadwerkelijke inzet, inclusief wettelijke pauzetijd. Voor de afrekening van de inzetijd geldt per dienst een afronding op hele minuten naar beneden. De Opdrachtnemer ontvangt op basis van het geoffreerde tarief een vergoeding op basis van het daadwerkelijk uitgevoerde rooster met inachtneming van de gestelde regels in hoofdstuk 5.

Eventuele meerkosten voor de Flex (bijv. toeslagen behorende bij de voor de Flex van toepassing verklaarde CAO) worden door de opdrachtgever van de Flex (Provincie Zeeland) vergoed bovenop de inschrijfprijs.

6.1.4. Innen reizigersbijdrage

De reizigersbijdragen worden door de Opdrachtgever geïnd door middel van betaling met bankpas of contante betaling (of via MaaS of telefoon in voertuig in geval van de Flex) en optioneel via automatische incasso. Indien de klant op rekening reist wordt dit verzorgd door de Regiecentrale. Voor betaling per bankpas dient de Opdrachtnemer de in te zetten voertuigen te voorzien van betaalterminal kosten hiervoor zijn voor de opdrachtnemer.

Deze reizigersbijdragen maken geen onderdeel uit van de vergoeding aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever kan besluiten in de toekomst betaalmethoden te introduceren of af te schaffen, zoals automatische incasso of betalen via een MaaS-app. Opdrachtnemer dient hieraan kosteloos medewerking te verlenen.



6.1.5. Vergoeding begeleiding

De Opdrachtnemer ontvangt een vergoeding voor de inzet van een begeleider als de Regiecentrale dit verzoekt (zie paragraaf 3.6). In geval van begeleiding in te zetten door de Opdrachtnemer zal hiervoor een uurtarief van € 28,26 (prijspeil 2024, exclusief btw) worden betaald met een minimum van één uur per rit.

6.1.6. Vergoeding bijeenkomsten

De Opdrachtnemer ontvangt voor de aanwezigheid bij informatiebijeenkomsten voor iedere chauffeur een vergoeding (tegemoetkoming). Deze bedraagt € 22,00 (exclusief btw) per uur. Per persoon wordt per contractjaar maximaal twee uur vergoed. De vergoeding vindt plaats op basis van getekende presentielijsten.

6.2. Indexering

- Jaarlijks vindt indexering (NEA-index taxibranche) plaats van de tarieven.
- De Opdrachtnemer deelt de bedoelde kostenontwikkelingen (indexering taxivoertuigen) jaarlijks binnen tien werkdagen na bekendmaking door het NEA schriftelijk mede aan de Opdrachtgever. Niet aangegeven indexeringen kunnen niet met terugwerkende kracht worden verrekend.
- De Opdrachtgever stelt deze vervolgens jaarlijks vast per 1 januari voor het aankomende jaar.
- De eerste indexering vindt plaats per 1 januari 2026.

6.3. Compensatieregeling

Vanwege de recente ontwikkelingen met betrekking tot het vervoersvolume (in en na de coronacrisis) wenst de Opdrachtgever de Opdrachtnemer te compenseren voor een mogelijke daling van het vervoersvolume binnen onderhavige opdracht. Deze compensatieregeling is nadrukkelijk én uitsluitend van toepassing als er sprake is van oorzaken die *buiten* de invloedssfeer van de Opdrachtgever of het Rijk liggen. Het gaat om oorzaken met een bovenregionale sfeer en grote impact, vergelijkbaar met bijvoorbeeld de coronacrisis. Deze regeling is niet van toepassing als er sprake is van doorgevoerde maatregelen vanuit de Opdrachtgever die van invloed kunnen zijn op het vervoersvolume.

6.3.1. Routegebonden vervoer

De Opdrachtgever compenseert – als de compensatieregeling van toepassing wordt verklaard - 70% van de routeomzet per niet uitgevoerde rit. De vergoeding wordt gebaseerd op het op dat moment geldende routetarief. Deze regeling is nadrukkelijk niet van toepassing bij bijvoorbeeld uitval van routes door feest-, studie- of vakantiedagen of het uitvallen van routes in verband met afwezigheid van de reizigers.

6.3.2. Vraagafhankelijk vervoer (inclusief de Flex)

De Opdrachtgever compenseert – als de compensatieregeling van toepassing wordt verklaard - per vastgestelde periode een minimale afname (in voertuiguren). Aan het einde van iedere periode wordt door de Opdrachtgever bepaald of de compensatieregeling al dan niet van toepassing is. Als aan het einde van de betreffende periode het werkelijke aantal inzeturen onder het aangegeven minimum ligt - én de compensatieregeling van toepassing wordt verklaard - wordt het verschil gecompenseerd. Hierbij zijn de tabellen in bijlage 4 van toepassing. De vergoeding wordt gebaseerd op het op dat moment geldende geoffreerde tarief per inzetuur, zonder verrekening van toeslagen.



6.4. TX-keurmerk

De Opdrachtgever vindt het belangrijk dat de inschrijver inclusief de onderaannemers in het bezit zijn van het TX-keurmerk (of aantoonbaar vergelijkbaar), danwel het ISO 9001:2008 of 9001:2015 certificaat als het een niet daadwerkelijk bij de uitvoering betrokken partij betreft. Deze dient uiterlijk op het moment van start van het vervoer overlegd te kunnen worden.

Op het moment dat de Opdrachtnemer (of één van de andere betrokken partijen) gedurende de uitvoering van de overeenkomst het keurmerk niet bezit/kwijtraakt, dan hanteert de Opdrachtgever per de eerste dag van de eerstvolgende maand een korting (malus) van 3% op de geoffreerde uurtarieven voor de verschillende voertuigtypes. De Opdrachtnemer dient dit te melden bij de Regiecentrale. Deze malus wordt direct verwerkt op de factuur. Op het moment dat aantoonbaar is dat alle bij de uitvoering betrokken partijen weer in het bezit zijn van het keurmerk, komt per de eerste dag van de eerstvolgende maand de malus te vervallen. Wanneer door controle blijkt dat de Opdrachtnemer het vervallen van het keurmerk niet heeft gemeld dan wordt de korting alsnog met terugwerkende kracht toegepast. Als de Opdrachtnemer binnen 6 maanden het keurmerk niet aantoonbaar bezit kan de Opdrachtgever de overeenkomst ontbinden.

6.5. Monitoring en handhaving contract

6.5.1. Prestatie-indicatoren

Opdrachtgever, Regiecentrale en Opdrachtnemer maken afspraken over een Service Level Agreement (SLA) waarin een set objectieve en subjectieve Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) is opgenomen.

Objectieve KPI's die de Opdrachtgever tenminste per Opdrachtnemer hanteert zijn:

- Vraaglevering op voertuigniveau volgens het inzetrooster en aansturing van de Regiecentrale.
- Kwaliteit chauffeurs volgens het Programma van Eisen op basis van administratieve controles en controles op de weg.
- Kwaliteit van voertuigen volgens het Programma van Eisen op basis van administratieve controles en controles op de weg.
- Het aantal gegronde (repeterende) klachten per chauffeur.
- Het aantal gegronde (repeterende) klachten per voertuig
- Juist gebruik van de boordcomputer (per chauffeur).
- Functioneren van de sleutelfunctionaris op basis van de eisen uit paragraaf 3.2.
- Gebruik terugbelservice.
- Benodigde aantal interventies door gemeente

Subjectieve indicatoren (op basis van een klanttevredenheidsonderzoek) die de Opdrachtgever tenminste per Opdrachtnemer hanteert zijn:

- Uitvoering vervoer
- Reistijd
- Stiptheid
- Bejegening chauffeur
- Rijstijl
- Gordel gebruik
- Toezicht gedrag kinderen



- Rolstoel verankering
- Kennis van persoonlijke situatie
- Instap gemak
- Veiligheid opstapplaats
- Beoordeling type voertuig
- Comfort voertuig
- Netheid voertuig

6.5.2. Boeteregeling

De Opdrachtgever en Regiecentrale monitoren de verschillende indicatoren, leggen deze vast en evalueren deze. De bevindingen worden tijdens de overlegmomenten tussen Regiecentrale en Opdrachtnemer besproken. De Opdrachtgever/Regiecentrale wenst uit te gaan van een goede vertrouwensrelatie met de Opdrachtnemer, maar wil naleving van de gemaakte afspraken ook kunnen afdwingen.

De volgende boetes kunnen worden opgelegd aan de Opdrachtnemer:

Boetebedragen zoals die van toepassing zijn op de dag of elke dag van vaststellen van de tekortkoming	Boete ex. btw
De Opdrachtnemer voldoet niet aan de in het bestek opgenomen personeelseisen (hoofdstuk 3). Per niet nagekomen criterium, per dag:	€ 500,00
De Opdrachtnemer voldoet niet aan de in het bestek opgenomen voertuigseisen (hoofdstuk 4). Per niet nagekomen criterium, per dag:	€ 500,00
De Opdrachtnemer voldoet niet aan de in het bestek opgenomen afspraken met betrekking tot de planning en inzet capaciteit (hoofdstuk 5). Per niet nagekomen criterium, per dag:	€ 1.000,00

De Opdrachtgever kan daarnaast de Opdrachtnemer verplichten om naar aanleiding terugkerende klachten en/of tekortkomingen een verbeterplan op te stellen. Hierin dient de Opdrachtnemer concrete verbetervoorstellen op te nemen inclusief de tijdsplanning. Dit verbeterplan moet binnen een week na het eerste verzoek worden overhandigd aan de Opdrachtgever.

6.5.3. Direct opeisbare boete duurzaamheid

De inzet van het wagenpark dient minimaal te voldoen aan de duurzaamheidseisen. Bij een gemiddeld minder duurzame inzet per perceel dan vereist (gebaseerd op uren in de betreffende periode) geldt de volgende direct opeisbare boete op het totale maandbedrag (van het betreffende perceel) van de factuur:

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

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).



6.5.4. Ontbinding overeenkomst

- De Opdrachtgever/Regiecentrale wenst uit te gaan van een goede vertrouwensrelatie met de Opdrachtnemer, maar wil naleving van de gemaakte afspraken ook kunnen afdwingen.
- Indien sprake is van niet, niet tijdige, niet deugdelijke, niet gehele nakoming van de overeenkomst krijgt deze na ingebrekestelling nog maximaal twee weken de tijd om de opdracht alsnog volgens de gestelde eisen uit te voeren danwel bij een geconstateerde tekortkoming binnen een week een verbeterplan te overleggen.
- Wanneer de geconstateerde tekortkoming(en) niet is opgelost kan de Opdrachtgever een boete opleggen van maximaal € 10.000,00 per maand zolang de tekortkoming niet voldoende wordt opgelost.
- Als de Opdrachtnemer de tekortkoming(en) niet oplost kan dat leiden tot ontbinding van het contract.
- Indien sprake is van niet, niet tijdige, niet deugdelijke, niet gehele nakoming van de overeenkomst en na in gebreke stelling van de Opdrachtnemer heeft de Regiecentrale het recht om een andere vervoerder in te schakelen. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan het niet tijdig leveren van de capaciteit volgens het rooster, het niet tijdig aan- en afmelden van het voertuig en aantal gegronde klachten.
- De Opdrachtgever heeft het recht een onafhankelijk adviesbureau in te schakelen om tekortkomingen in het vervoer te onderzoeken. De Opdrachtnemer is verplicht hier kosteloos alle medewerking aan te verlenen.

6.6. Facturering

Iedere maand vindt verrekening plaats voor de geleverde diensten op basis van het rooster en de uitgevoerde ritten.

- De Regiecentrale stelt op basis van de planning en geleverde diensten een voorstel tot facturatie op en verstrekt deze aan de Opdrachtnemer uiterlijk in de tweede week na afloop van een maand.
- De Opdrachtnemer dient binnen vijf werkdagen een terugkoppeling te geven op het voorstel tot facturatie en de eventueel ontbrekende gegevens te verstrekken.
- Na de terugkoppeling, wordt door de Regiecentrale een definitief facturatievoorstel opgesteld. Na ontvangst van de creditnota van de Regiecentrale, wordt de factuur door de Regiecentrale zo snel mogelijk betaalbaar gesteld.
- Na gunning zal afstemming volgen over de definitieve procesafspraken voor de facturering.
- De Regiecentrale maakt expliciet onderscheid tussen de gemaakte vervoerkosten door de opdrachtnemer, de ontvangen reizigersbijdragen door de opdrachtnemer en de te ontvangen vergoeding van de opdrachtgever aan de opdrachtnemer. Alle onderdelen zowel in- als exclusief btw. De daadwerkelijke vergoeding bestaat daarmee dus uit de kosten van de opdrachtnemer minus de reeds door de opdrachtnemer geïnde reizigersbijdragen.



7. KLACHTEN

7.1. Definitie klacht

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

7.2. Aanname

- Alle klachten komen binnen bij de klachtenlijn en/of de website van de Regiecentrale.
- De Regiecentrale zorgt voor registratie en afhandeling van de klachten met datum van ontvangst en met een uniek klachtnummer.
- Klachten die op een andere plek binnenkomen worden doorgestuurd naar de Regiecentrale.
- Een ontvangen klacht over de uitvoering van de dienstverlening wordt na ontvangst digitaal doorgestuurd naar de Opdrachtnemer.
- De Regiecentrale bewaakt de voortgang van de klachtenafhandeling.
- Als betrokkenen klachten rechtstreeks bij de Opdrachtnemer in willen dienen, dan dienen zij doorverbonden/doorgestuurd te worden naar de Regiecentrale.

7.3. Afhandeling

- Na ontvangst van een klacht verstuurt de Regiecentrale de klacht binnen één werkdag naar de Opdrachtnemer.
- Uiterlijk vijf werkdagen na ontvangst van de klacht door de Opdrachtnemer verstuurt de Opdrachtnemer een complete terugkoppeling op de klacht naar de Regiecentrale.
- De reactie vanuit de Opdrachtnemer bestaat minimaal uit:
 - Een complete reactie op de in de klacht beschreven zaken.
 - De oorzaak en indien van toepassing.
 - Maatregelen die genomen worden om herhaling te voorkomen.
- Namens de Opdrachtnemer is de sleutelfunctionaris het aanspreekpunt voor de Regiecentrale en hiermee ook verantwoordelijk voor de klachtafhandeling namens de Opdrachtnemer.
- Elke klacht wordt binnen tien werkdagen na registratie door de Regiecentrale schriftelijk of per email afgehandeld. De dagtekening van de e-mail vanuit de Regiecentrale is leidend.
- In dringende situaties neemt de Regiecentrale direct contact op met de Opdrachtnemer en wordt door de Opdrachtnemer direct de nodige actie ondernomen.
- Bij klachten over schade aan eigendommen onderneemt de Opdrachtnemer actie en neemt contact op met de reiziger.
- Indien klager zich niet kan verenigen met de klachtafhandeling kan de klager een klaagschrift indienen bij de geschillencommissie taxivervoer.
- Bij herhaalde klachten over de uitvoering zal overleg plaatsvinden met de Opdrachtnemer over de te nemen maatregelen.
- Bij herhaalde (gegronde) klachten over een chauffeur kan de Regiecentrale besluiten de chauffeur te weigeren voor uitvoering werkzaamheden binnen het onderhavige contract.



- Voorafgaand aan de implementatie wordt door de Opdrachtgever een klachtenprocedure vastgesteld. Deze wordt gedurende de implementatie gecommuniceerd door de Opdrachtgever en getest door de Regiecentrale en de Opdrachtnemer.



8. IMPLEMENTATIE EN EVALUATIE

8.1. Implementatie

- De Opdrachtgever is tijdens de implementatie en uitvoering van het contract verantwoordelijk voor de voorlichting (basisinformatie) aan de reizigers en overige betrokkenen.
- De Opdrachtnemer is verantwoordelijk tijdens de implementatie en uitvoering voor de tijdige beschikbaarheid van personeel en materieel.
- De Opdrachtnemer zorgt binnen haar verantwoordelijkheid voor een implementatieplan binnen 14 dagen na de definitieve gunning.
- In het implementatieplan zijn de maatregelen en acties beschreven die nodig zijn voordat het vervoer van start kan gaan. In het plan is een gedetailleerde tijdsplanning opgenomen.
- Het implementatieplan besteedt in ieder geval aandacht aan: het werven van nieuw personeel, opleiding en instructie van het personeel en de eventuele aanschaf of aanpassing van voertuigen met benodigde apparatuur, testen van de communicatie tussen voertuigen en Regiecentrale en kennismaking met leerlingen door de vaste chauffeur.

Tijdens de implementatie stellen de Regiecentrale en Opdrachtnemer een calamiteitenprotocol op voor het vervoer. Ook zal de Opdrachtgever bij het opstellen van het calamiteitenprotocol betrokken zijn.

8.2. Evaluatie Opdrachtgever en Opdrachtnemer

Gedurende de contractperiode vindt gedurende de eerste drie maanden na aanvang van de contractperiode maandelijks overleg plaats tussen de Opdrachtgever, de Regiecentrale en de sleutelfunctionaris van 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.

Met enige regelmaat vindt vanuit de Opdrachtgever onderzoek plaats naar de feitelijke kwaliteit van de uitvoering van het vervoer en de beleving daarvan door de reizigers. De Opdrachtnemer verleent kosteloos alle medewerking aan dergelijke activiteiten.

8.3. Privacy persoonsgegevens

Door het aangaan van onderhavige opdracht verplicht de Opdrachtnemer zich tot het discreet behandelen van persoonsgegevens en bijbehorende informatie met inachtneming van de privacywetgeving. Deze gegevens dienen vertrouwelijk te worden behandeld en mogen niet zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever door de Opdrachtnemer aan derden worden verstrekt. Ook is de Opdrachtnemer verplicht persoonsgegevens en bijbehorende informatie na afloop van onderhavige opdracht te wissen, danwel te vernietigen. Op deze opdracht is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Er wordt een verwerkersovereenkomst afgesloten (gebaseerd op het VNG-model).



BIJLAGE



BIJLAGE 1: BEGRIPPENLIJST

- **Agendasoftware:** Software van de Regiecentrale die zorgt voor een efficiënte planning en validatie, autorisatie, identificatie en administratieve afhandeling van financiële en reizigers gegevens.
- **Basepoint:** 6-cijferig postcodegebied waarbinnen de dienst opgestart moet worden en geldt als startmoment voor de te vergoeden inzettijd.
- **Beperkingen in combineren:** Mate waarin een reiziger gecombineerd kan/mag worden met andere reizigers(groepen).
- **Bestemming:** De locatie waar de reiziger wordt afgezet.
- **Dataprotocol:** Protocol die de wijze regelt waarop alle gegevens die te maken hebben met de rituitvoering worden uitgewisseld tussen Regiecentrale en Opdrachtnemer.
- **De Flex:** een aanvullende vervoersvorm op de snelle verbinding (bus, trein en ferry).
- **Grootschalig vervoer:** Het vervoer dat wordt uitgevoerd met touringcars (al het materieel met meer dan 8 zitplaatsen voor reizigers).
- **Inzetrooster:** Door de Regiecentrale op te stellen rooster waarin de in te zetten vervoercapaciteit door Opdrachtnemer wordt vastgelegd.
- **Jeugdige:** Persoon die in het kader van de Jeugdwet vervoer nodig heeft voor begeleiding of behandeling.
- **Kleinschalig vervoer:** Het vervoer dat wordt uitgevoerd met taxi's, taxibussen en rolstoelbussen (al het materieel tot en met 8 zitplaatsen voor reizigers).
- **Leerling:** Persoon die op basis van de gemeentelijke verordening recht heeft op aangepast vervoer per taxi tussen een feitelijk verblijfplaats of opstapplaats en school.
- **Opdrachtgever:** Samenwerkingsverband Collectief Vervoer Zeeuws-Vlaanderen.
- **Opdrachtnemer:** Organisatie die zorgt voor het vervoeren van reizigers aangestuurd door de Regiecentrale.
- **Operationele regie:** Advies op beschikbare reismogelijkheden, ritaanname, planning en dispatch.
- **Perceel:** deel van de opdracht.
- **Programma van Eisen (PvE):** Het deel van de aanbestedingsdocumenten waarin de eisen met betrekking tot de uitvoering van het contract worden beschreven inclusief contractuele voorwaarden.
- **Regiecentrale:** Organisatie die zorg draagt voor de operationele en tactische regie over één of meerdere vormen van vervoer gericht op een efficiënte uitvoering in het belang van de Opdrachtgever(s) en die tevens een informerende en adviserende rol functie heeft richting de reizigers.
- **Reiziger:** Persoon die gebruik mag maken van het vervoer dat valt onder regie van de Regiecentrale.
- **Reizigersbijdrage:** Bedrag dat de reiziger per rit betaalt aan de Opdrachtgever en dat geïnd wordt door de Regiecentrale of Opdrachtnemer.
- **Rolstoelvoertuig:** Voertuig met maximaal acht zitplaatsen voor reizigers, waarvan minimaal 2 rolstoelplaatsen.
- **Routegebonden vervoer:** Vervoer dat wordt uitgevoerd met een wekelijks/dagelijks vaste structuur.
- **Systeemkenmerken:** De spelregels die gelden binnen het vervoerssysteem, zoals omrijdtijd, vooraanmeldtijd en marges rondom de gewenste ophaaltijd.
- **Taxibus:** Voertuig met acht zitplaatsen naast de chauffeur.
- **Taxi/personenauto:** Voertuig met maximaal vier volwaardige zitplaatsen voor reizigers.
- **Touringcar:** Voertuig met meer dan 8 zitplaatsen voor reizigers.
- **Uitvoering vervoer:** Het beschikbaar stellen van en rijden met het juiste materieel en personeel op de door de Regiecentrale gevraagde tijd en plaats.
- **Vervoercapaciteit:** De maximaal benodigde vervoercapaciteit opgenomen in het rooster.
- **Vraagafhankelijk vervoer:** Vervoer dat op afroep plaatsvindt (zoals Wmo-vervoer en de Flex).
- **Wmo-reiziger:** Reiziger die vanuit de Wmo op basis van een indicatie vervoer recht heeft op vervoer.



BIJLAGE 2: INZETROOSTERS

Indicatie van de voorziene inzet voor het vervoer, gespecificeerd per voertuigtype per tijdvak. Aan deze informatie kan geen rechten worden ontleend ten aanzien van de daadwerkelijke inzet, noch de toekomstige capaciteit. Deze informatie is separaat beschikbaar gesteld.



BIJLAGE 3: SYSTEEMKENMERKEN

Deze bijlage is gebaseerd op de huidige beschikbare informatie, maar Opdrachtgever is gerechtigd om deze gedurende de uitvoering van de overeenkomst aan te passen.

➤ **Leerlingen- en Jeugdwet vervoer**

De vervoersmogelijkheid wordt aangeboden aan leerlingen, die op grond van de geldende Verordening leerlingenvervoer recht hebben op een vervoersvoorziening. Daar waar over leerlingen gesproken wordt zijn ook kinderen (ook wel jeugdigen) die in het kader van de Jeugdwet en op grond van de geldende Verordening jeugdhulp vervoerd worden van toepassing.

Het vervoer wordt in principe uitgevoerd gedurende alle weken van het jaar van maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van de schoolvakanties.

Maximale reistijd

De Opdrachtnemer dient te streven naar een zo kort mogelijke reistijd (verblijfstijd in het voertuig). De reistijd van een individuele leerling mag, ook als gevolg van combinatie met andere klanten, maximaal 45 minuten bedragen voor bestemmingen tot 20 kilometer vanaf de opstapplaats. Voor bestemmingen verder dan 20 kilometer mag de maximale reistijd van een individuele leerling maximaal 45 minuten bedragen, verhoogd met 1,5 minuut voor elke kilometer boven de 20 kilometer, maar niet meer dan 90 minuten. Slechts in uitzonderlijke gevallen mag de reistijd meer dan 90 minuten bedragen. Uitgangspunt is de reistijd uit het vervoersplan. Eén en ander geldt alleen onder normaal geldende en voorzienbare verkeerssituatie en verkeersomstandigheden. De Opdrachtnemer dient snelheid en rijstijl aan te passen aan de geldende omstandigheden. Bij extreme weersomstandigheden overlegt de Opdrachtnemer met de Regiecentrale of het vervoer al dan niet op een later tijdstip plaats moet vinden.

Afwijking van de maximale individuele verblijfstijd is toegestaan, als het door afstand niet mogelijk is binnen deze maximale tijdsduur te blijven. Overschrijding van de maximale tijdsduur kan alleen na overleg met en toestemming van de Opdrachtgever.

Ophaal- en afzetmarges

De aflevertijd en ophaaltijd aan school of een instelling voor jeugdhulp moet gelegen zijn binnen een tijdsmarge van 15 minuten voor het aanvangstijdstip, dan wel sluitingstijdstip van de school of instelling, zoals vastgelegd in de schoolgids. Tijdens de uitvoering van het vervoer kan de tijdsmarge in uitzonderingsgevallen met een kleine afwijking worden verruimd. Verruiming vindt uitsluitend plaats in overleg met en met toestemming van school of instelling en Opdrachtgever.

Opstapplaatsen

Er wordt gebruik gemaakt van centrale opstapplaatsen. Wordt voor de betreffende leerling gebruik gemaakt van een centrale opstapplaats, dan wordt de locatie van de opstapplaats in de beschikking genoemd. De locaties van de opstapplaatsen worden door de Opdrachtgever bepaald. De opstapplaatsen en tijden waarop de leerlingen worden opgehaald en afgezet, worden vastgelegd in het vervoersplan. Het werkelijke tijdstip kan niet liggen vóór het overeengekomen tijdstip en mag maximaal 15 minuten later plaatsvinden.

De Opdrachtnemer mag ervan uitgaan dat de betreffende leerling aanwezig is op de afgesproken opstapplaats op het afgesproken tijdstip. Als dit niet het geval is, meldt de chauffeur dit aan de Regiecentrale. De Regiecentrale handelt vervolgens volgens het protocol.

Aan het einde van de schooldag/-tijd zet de Opdrachtnemer de leerling weer af op de overeengekomen opstapplaats op een tijdstip dat maximaal 15 minuten na het overeengekomen tijdstip in het vervoersplan ligt. Dit geldt alleen onder normaal geldende verkeersomstandigheden.



Als de leerling niet wordt opgevangen, is het de Opdrachtnemer niet toegestaan de leerling uit te laten stappen. Tenzij op de leerlingenlijst vermeld is dat hiervan mag worden afgeweken. De chauffeur neemt ook in die gevallen contact op met de Regiecentrale.

Overstapplaatsen

Voor bestemmingen buiten Zeeuws-Vlaanderen is het toegestaan de leerlingen maximaal één keer per enkele reis te laten overstappen. Indien gewacht moet worden op de overstapplaats dient dit in het voertuig te gebeuren. Indien gebruik gemaakt wordt van overstapplaatsen mag de totale individuele maximale reistijd niet overschreden worden en mogen de leerlingen nooit zonder toezicht alleen gelaten worden. De Opdrachtnemer blijft hiervoor volledig verantwoordelijk. De locaties voor overstapplaatsen worden in overleg met Opdrachtnemer/Regiecentrale bepaald en door de Opdrachtgever goedgekeurd en vervolgens vastgelegd in het vervoersplan.

Het is niet toegestaan leerlingen met een mobiliteitshandicap (rolstoel) en leerlingen bij wie die op indicatie van een specialist of onafhankelijk deskundige niet is toegestaan, te laten overstappen.

➤ Wmo-vervoer

Reizigers

Reizigersgroepen

Wmo-reizigers: Dit zijn personen die van de Opdrachtgever een Wmo-vervoerindicatie voor collectief vervoer hebben ontvangen.

Specifieke indicatie

Binnen de reizigersgroep Wmo-reizigers kent de Opdrachtgever een aantal specifieke indicaties ten aanzien van het vervoer, te weten:

- Rolstoel
- Elektrische rolstoel
- Scootmobiel
- Opvouwbare rolstoel
- Rolstoel extra breed
- Rollator
- Voorin zitten in personenauto
- Met geleidehond/SOHO
- Indicatie begeleiding
- Individueel vervoer

De specifieke indicaties worden vanuit de Regiecentrale via de ritgegevens gecommuniceerd richting de chauffeur.

Medereizigers en kinderen

- Een Wmo-reiziger mag één medereiziger meenemen. De medereiziger reist tegen hetzelfde tarief als de Wmo-reiziger.
- Kinderen tot vier jaar, mits begeleid door een betalende reiziger, mogen gratis meereizen in een daartoe geschikt kinderstoeltje of -zitje.
- Voorwaarde is dat een medereiziger en/of kind(eren) bij de ritaanvraag is/zijn aangemeld en dat vanaf hetzelfde aankomstadres en naar hetzelfde bestemmingsadres wordt gereisd.



Reismogelijkheden

Reikwijdte

- De Wmo-reiziger kan reizen binnen een straal van maximaal 30 kilometer te rekenen vanaf het opstapadres tegen voor de vastgestelde reizigersbijdrage. Het begin- of eindpunt van de rit ligt voor deze reizigers in Zeeuws-Vlaanderen.
- Voor bepaling van het aantal kilometers per rit geldt de kortste route over de weg volgens laatste versie van EasyTravel Netwerk. De afstand wordt rekenkundig afgerond tot één cijfer achter de komma. In overleg met de Opdrachtgever en Regiecentrale kan een recentere versie worden afgestemd.
- De reiziger mag een beperkt aantal kilometers (tegen gereduceerd tarief) per jaar maken.
- De ritlengte, en dus de ritprijs voor de reiziger, wordt door de Regiecentrale vastgesteld.
- Het is niet toegestaan om meerdere ritten achter elkaar te reserveren die samen de 30 kilometer overschrijden.

Ritten langer dan 30 kilometer

- Bij een rit langer dan 30 kilometer wijst de Regiecentrale de Wmo-reiziger op de mogelijkheid om met Valys te reizen. Wanneer de Wmo-reiziger bij de aanmelding van een rit heeft aangegeven een verplaatsing te willen maken verder dan 30 kilometer dient de Opdrachtgever de reiziger te informeren over de reismogelijkheden en de daaraan verbonden kosten. De Wmo-reiziger heeft dan de keuze uit:
 - Het uitvoeren van de reis met de landelijke reisservice voor bovenregionaal vervoer gehandicapten (Valys);
 - Het vervolgen van de reis met het reguliere openbaar vervoer, waarbij de Opdrachtnemer voor een goede aansluiting dient te zorgen;
 - Het vervolgen van de reis met dezelfde Opdrachtnemer tegen het aangepaste tarief. De reiziger kan de rit boven 30 kilometer vervolgen met dezelfde Opdrachtnemer tegen regulier taxitarief.

Puntbestemmingen

De Wmo-reizigers hebben de mogelijkheid om, tegen het vastgestelde Wmo-tarief, verder te reizen naar zogenaamde puntbestemmingen. De Opdrachtgever stelt deze puntbestemmingen vast.

Operationele uren

- De Regiotaxi is operationeel gedurende het hele jaar van maandag tot en met zondag van 7:00 uur tot 23:00 uur.
- De laatste rit heeft als afgesproken vertrektijdstip uiterlijk 23:00 uur.

Ritreservering

Algemeen

- Voor het vervoersysteem wordt uitgegaan van een vraagafhankelijk concept. Dit betekent dat de ritten door de reiziger bij de Regiecentrale aangemeld moeten worden.
- De reiziger kan bij een rit bij de Regiecentrale reserveren per telefoon, teksttelefoon (voor doven- en slechthorenden) en internet.
- Bij een reservering via internet ontvangt de besteller per ommegaande een bevestiging van de reservering per e-mail.

Operationele tijden Regiecentrale

De Regiecentrale is voor de reiziger én de Opdrachtnemer bereikbaar vanaf de aanvangstijd van de operationele vervoersuren tot en met de sluitingstijd van het systeem of zoveel later als noodzakelijk is in verband met nog aanwezige reizigers binnen het systeem.

Ritaanmelding

- De reiziger kan tot 60 minuten voor vertrek een rit aanvragen.



- Er kunnen meerdere ritten tegelijk in één telefoongesprek worden gereserveerd.
- Er geldt een afwijkende vooraanmeldtijd van minimaal 120 minuten voor prioriteitsritten.
- Een reiziger kan een rit reserveren met een kortere vooraanmeldtijd, maar heeft dan geen recht op vervoer op het gewenste tijdstip. De Opdrachtnemer kan besluiten vanwege plantechische redenen een dergelijke rit niet op het gevraagde tijdstip uit te voeren, maar vast te houden aan de geldende vooraanmeldtijd.
- Ritten die uitgevoerd moeten worden tussen 7:00 uur en 8:00 uur dienen uiterlijk de avond voor de rit gereserveerd te worden. De reiziger moet wel 's ochtends tussen 7:00 uur en 8:00 uur een rit kunnen wijzigen of annuleren.

Rituitvoering

Uitvoering

- Dit vervoer omvat zowel reizigers die kunnen lopen als reizigers die rolstoelgebonden (ook scootmobiel) zijn.
- De uitvoering betreft vervoer van deur-tot-deur zonder overstap voor de Wmo-reiziger.

Prioriteitsritten

Binnen het Wmo-vervoer in Zeeuws-Vlaanderen zijn prioriteitsritten uitsluitend toegestaan als de reiziger vervoer nodig heeft voor culturele voorstellingen, kerkbezoek, huwelijk of uitvaart. Bij prioriteitsritten krijgt de reiziger een garantie voor de aankomsttijd, waarbij de reiziger maximaal 30 minuten voor het gereserveerde aankomsttijdstip op de bestemming aanwezig is.

Gereed zijn voor vertrek

De reiziger dient binnen de mogelijke tijdsduur rondom de vertrektijd gereed te zijn voor vertrek (tussen 15 minuten voor en 15 minuten na de gewenste ophaaltijd), en moet de deur van het vertrekadres kunnen bereiken. De chauffeur dient na aanbellen aan de deur minimaal drie minuten te wachten tot de reiziger verschijnt. Als de reiziger niet verschijnt of de chauffeur treft een reiziger niet aan op het afgesproken adres op het afgesproken tijdstip, probeert de Opdrachtnemer eerst (telefonisch) contact te krijgen met de reiziger. Als de reiziger niet aanwezig is, meldt de chauffeur na toestemming van de Regiecentrale de rit loos.

Omrijdtijd

De ritten van de reizigers kunnen gecombineerd worden. Hierdoor kan een reiziger via een omweg naar de bestemming worden gebracht en ontstaat omrijdtijd. De rit van een reiziger mag niet meer dan 150% van de normale reistijd (op het betreffende tijdstip) bedragen. Voor korte ritten (<20 minuten directe reistijd) geldt dat omrijdtijd maximaal 10 minuten bedraagt.

Informatievoorziening

De Regiecentrale is verantwoordelijk voor de informatievoorziening richting de reizigers en maakt waar mogelijk gebruik van belservices. Deze service wordt vanuit het voertuig door de chauffeur geactiveerd.

Hulpmiddelen en bagage

- Het vervoer is toegankelijk voor rolstoelen, scootmobielen, rollators, kinderwagens en medische hulpmiddelen. De Regiecentrale vraagt actief bij het reserveren van de rit naar deze onderdelen. De reiziger dient deze aan te melden bij de ritreservering.
- Het meenemen van de scootmobiel in het vervoer is toegestaan voor ritten van 10 kilometer of langer gerekend vanaf het vertrekadres.
- Iedere reiziger mag, naast eventuele hulpmiddelen, maximaal één stuks bagage meenemen (bijvoorbeeld weekendtas, koffer, boodschappentas). Of er ruimte is voor eventuele omvangrijkere (meer dan 1 stuk dan wel een zitplaats in beslag nemende) handbagage is ter beoordeling aan de chauffeur.



(Huis)dieren

- Een blindegeleide- of andersoortige hulphond reist gratis mee met een betalende reiziger.
- Huisdieren in een tas of kooi, die op schoot van de reiziger vervoerd worden, worden gratis meegenomen.
- Andere (huis)dieren zijn niet toegestaan.



BIJLAGE 4: TABEL COMPENSATIEREGELING

Indien de compensatieregeling van toepassing is, wordt de vergoeding gebaseerd op het op dat moment geldende geoffreerde tarief per inzetuur, zonder verrekening van toeslagen.

Perceel 1 Vraagafhankelijk vervoer

Periode	Minimumgarantie inzeturen	Periode	Minimumgarantie inzeturen
1-10-2025 t/m 31-12-2025	9846	1^e verlenging	
1-1-2026 t/m 31-3-2026	9846	1-8-2030 t/m 30-9-2030	6575
1-4-2026 t/m 30-6-2026	9846	1-10-2030 t/m 31-12-2030	9846
1-7-2026 t/m 30-9-2026	9846	01-01-2031 t/m 31-3-2031	9846
1-10-2026 t/m 31-12-2026	9846	1-4-2031 t/m 30-6-2031	9846
1-1-2027 t/m 31-3-2027	9846	1-7-2031 t/m 31-7-2031	3390
1-4-2027 t/m 30-6-2027	9846	2^e verlenging	
1-7-2027 t/m 30-9-2027	9846	1-8-2031 t/m 30-9-2031	6575
1-10-2027 t/m 31-12-2027	9846	1-10-2031 t/m 31-12-2031	9846
1-1-2028 t/m 31-3-2028	9846	01-01-2032 t/m 31-3-2032	9846
1-4-2028 t/m 30-6-2028	9846	1-4-2032 t/m 30-6-2032	9846
1-7-2028 t/m 30-9-2028	9846	1-7-2032 t/m 31-7-2032	3390
1-10-2028 t/m 31-12-2028	9846		
1-1-2029 t/m 31-3-2029	9846		
1-4-2029 t/m 30-6-2029	9846		
1-7-2029 t/m 30-9-2029	9846		
1-10-2029 t/m 31-12-2029	9846		
1-1-2030 t/m 31-3-2030	9846		
1-4-2030 t/m 30-6-2030	9846		
1-7-2030 t/m 31-7-2030	3390		



Perceel 1 De Flex

Periode	Minimumgarantie inzeturen, Flex vanaf 2027	Periode	Minimumgarantie inzeturen, Flex
1-10-2025 t/m 31-12-2025		1^e verlenging	
1-1-2026 t/m 31-3-2026		1-8-2030 t/m 30-9-2030	832
1-4-2026 t/m 30-6-2026		1-10-2030 t/m 31-12-2030	1248
1-7-2026 t/m 30-9-2026		01-01-2031 t/m 31-3-2031	1248
1-10-2026 t/m 31-12-2026		1-4-2031 t/m 30-6-2031	1248
1-1-2027 t/m 31-3-2027	1248	1-7-2031 t/m 31-7-2031	416
1-4-2027 t/m 30-6-2027	1248	2^e verlenging	
1-7-2027 t/m 30-9-2027	1248	1-8-2031 t/m 30-9-2031	832
1-10-2027 t/m 31-12-2027	1248	1-10-2031 t/m 31-12-2031	1248
1-1-2028 t/m 31-3-2028	1248	01-01-2032 t/m 31-3-2032	1248
1-4-2028 t/m 30-6-2028	1248	1-4-2032 t/m 30-6-2032	1248
1-7-2028 t/m 30-9-2028	1248	1-7-2032 t/m 31-7-2032	416
1-10-2028 t/m 31-12-2028	1248		
1-1-2029 t/m 31-3-2029	1248		
1-4-2029 t/m 30-6-2029	1248		
1-7-2029 t/m 30-9-2029	1248		
1-10-2029 t/m 31-12-2029	1248		
1-1-2030 t/m 31-3-2030	1248		
1-4-2030 t/m 30-6-2030	1248		
1-7-2030 t/m 31-7-2030	416		



Perceel 2 Vraagafhankelijk vervoer

Periode	Minimumgarantie inzeturen	Periode	Minimumgarantie inzeturen
1-10-2025 t/m 31-12-2025	11520	1^e verlenging	
1-1-2026 t/m 31-3-2026	11520	1-8-2030 t/m 30-9-2030	7695
1-4-2026 t/m 30-6-2026	11520	1-10-2030 t/m 31-12-2030	11520
1-7-2026 t/m 30-9-2026	11520	01-01-2031 t/m 31-3-2031	11520
1-10-2026 t/m 31-12-2026	11520	1-4-2031 t/m 30-6-2031	11520
1-1-2027 t/m 31-3-2027	11520	1-7-2031 t/m 31-7-2031	3964
1-4-2027 t/m 30-6-2027	11520	2^e verlenging	
1-7-2027 t/m 30-9-2027	11520	1-8-2031 t/m 30-9-2031	7695
1-10-2027 t/m 31-12-2027	11520	1-10-2031 t/m 31-12-2031	11520
1-1-2028 t/m 31-3-2028	11520	01-01-2032 t/m 31-3-2032	11520
1-4-2028 t/m 30-6-2028	11520	1-4-2032 t/m 30-6-2032	11520
1-7-2028 t/m 30-9-2028	11520	1-7-2032 t/m 31-7-2032	3964
1-10-2028 t/m 31-12-2028	11520		
1-1-2029 t/m 31-3-2029	11520		
1-4-2029 t/m 30-6-2029	11520		
1-7-2029 t/m 30-9-2029	11520		
1-10-2029 t/m 31-12-2029	11520		
1-1-2030 t/m 31-3-2030	11520		
1-4-2030 t/m 30-6-2030	11520		
1-7-2030 t/m 31-7-2030	3964		



Perceel 2 De Flex

Periode	Minimumgarantie inzeturen, Flex vanaf 2027	Periode	Minimumgarantie inzeturen, Flex
1-10-2025 t/m 31-12-2025		1^e verlenging	
1-1-2026 t/m 31-3-2026		1-8-2030 t/m 30-9-2030	973
1-4-2026 t/m 30-6-2026		1-10-2030 t/m 31-12-2030	1460
1-7-2026 t/m 30-9-2026		01-01-2031 t/m 31-3-2031	1460
1-10-2026 t/m 31-12-2026		1-4-2031 t/m 30-6-2031	1460
1-1-2027 t/m 31-3-2027	1460	1-7-2031 t/m 31-7-2031	487
1-4-2027 t/m 30-6-2027	1460	2^e verlenging	
1-7-2027 t/m 30-9-2027	1460	1-8-2031 t/m 30-9-2031	973
1-10-2027 t/m 31-12-2027	1460	1-10-2031 t/m 31-12-2031	1460
1-1-2028 t/m 31-3-2028	1460	01-01-2032 t/m 31-3-2032	1460
1-4-2028 t/m 30-6-2028	1460	1-4-2032 t/m 30-6-2032	1460
1-7-2028 t/m 30-9-2028	1460	1-7-2032 t/m 31-7-2032	487
1-10-2028 t/m 31-12-2028	1460		
1-1-2029 t/m 31-3-2029	1460		
1-4-2029 t/m 30-6-2029	1460		
1-7-2029 t/m 30-9-2029	1460		
1-10-2029 t/m 31-12-2029	1460		
1-1-2030 t/m 31-3-2030	1460		
1-4-2030 t/m 30-6-2030	1460		
1-7-2030 t/m 31-7-2030	487		



BIJLAGE 5: DE FLEX

In de Regionale Mobiliteitsstrategie (RMS) hebben alle Zeeuwse gemeenten en de Provincie Zeeland vastgelegd hoe het vervoerssysteem vanaf 2025 eruit gaat zien. Het publiek vervoersysteem is zo ontworpen dat het meer past bij deze tijd en waarmee we ook in de toekomst Zeeland leefbaar en bereikbaar houden, kleine kernen van publiek vervoer voorzien en de bereikbaarheidsongelijkheid verminderen. Dit publiek vervoersysteem wordt ingevuld met onder andere verschillende flexibele fijnmazige vervoersvormen en doelgroepenvervoer naast snelle trein- en busverbindingen. Reizigers stellen makkelijk hun reis samen met slimme apps of door telefonisch contact op te nemen met een mobiliteitscentrale. Zo maken we heel Zeeland beter bereikbaar, zeven dagen per week. Onderdeel van het nieuwe publieke vervoersysteem is de Flex. Een verbeterde en doorontwikkeling van de huidige haltetaxi. De Flex wordt gereden met hetzelfde materieel als het doelgroepenvervoer.

De Flex dient als aanvullende vervoersvorm op de snelle verbinding (bus, trein en ferry). Deels vervult de Flex het voor- en natransport richting de snelle verbindingen en vervoert reizigers in gebieden en op tijdstippen waar geen snelle verbindingen beschikbaar zijn (nu en in de toekomst). Een Flex is een taxi of kleine bus die komt wanneer de reiziger dat wilt. Je reserveert de Flex voordat je gaat reizen. Je kan de Flex een uur op voorhand boeken. Dit doe je via de [mobiliteitsapp](#) of door te bellen naar de [mobiliteitscentrale](#). Je vertelt van tevoren bij welke hub je wilt instappen en hoe laat. Ook geef je aan naar welke andere hub je gebracht wilt worden. De Flex rijdt dan de snelste weg tussen deze twee hubs. De Flex rijdt dus geen vaste route op een vaste tijd. Voor de Flex wordt het landelijk OV-tarief gerekend.

Kenmerken van Flex:

1. De Flex rijdt van opstappunt naar opstappunt
 - Opstappunten 500 meter afstand binnen de bebouwde kom
 - Opstappunten buiten de bebouwde kom afstand van 2500 meter.
 - Gerealiseerd op logische plaatsten, zoals in een dorpskern, ziekenhuis, winkelcentrum en dergelijken.
 - Op die manier ontstaan er meer in-en uitstapplaatsen en meer reismogelijkheden.
2. De Flex rijdt kris-kras, zonder vaste route en dienstregeling, alleen als er vraag is. Volgens de snelste route.
3. De Flex wordt zoveel mogelijk gecombineerd met andere Flexreizigers en doelgroepenvervoer, efficiënte inzet van ritten en volgtijdige ritten.
4. De Flex is zeven dagen per week van 6:00u tot 23:00u beschikbaar. Hiermee zijn van de vroege ochtend- tot late avonden mobiliteitsopties beschikbaar in Zeeland.
5. We hanteren geen minimale afstand.
6. De maximale af te leggen afstand is 25 kilometer van opstappunt naar opstappunt. Voor deze afstand bereikt is, wordt vaker een hub gevonden vanwaar er verder gereisd kan worden.
7. Wanneer een overstap op een buslijn of treinverbinding (binnen de bedieningstijden) niet mogelijk is, kan een reis volledig met de Flex gemaakt worden. Hierdoor worden plekken ontsloten die niet door het reguliere buslijnnet worden bediend.
8. Concurrentie met het bus wordt zoveel mogelijk voorkomen.
9. Een ov-conform tarief wordt gehanteerd; opstaptarief van €1,080 en een kilometertarief van €0,239
Jaarlijks vindt indexering plaats van de tarieven.
10. Het gebruik van Studenten OV(SOV)-kaarten en reguliere ov-abonnementen (verstrekkt door de partij die verantwoordelijk is voor de ov-opbrengsten) toegestaan. Abonnementen en producten verstrekt door andere partijen zijn niet meegenomen. *Moet nog definitief worden afgesproken met Ministeries.*
11. Reserveren, boeken, betalen via MaaS
 - a. Via de MaaS-app wordt de Flex ontsloten met de MCZ. Middels die app geef je aan wanneer en vanaf welke opstappunt wilt vertrekken en boek je vervolgens de reis.
 - b. Vooraf reserveren kan tot 1 uur voorafgaand aan de reis.



- c. Voorafgaand de rit betalen geschiedt via MaaS.
- 12. Reserveren, boeken via MCZ
 - a. Via de MCZ is het mogelijk telefonisch te reserveren en boeken.
 - b. Vooraf reserveren kan tot 1 uur voorafgaand aan de reis.
 - c. Betalen geschiedt in het voertuig middels pinbetaling / OV-pay of op rekening.

De Flex Zeeland is een vervoersproduct waarmee we nog geen ervaring hebben in de praktijk. In heel Nederland is nog geen vergelijkbaar nieuw vervoersproduct. Om die reden hebben bestuurders afgesproken om ieder half jaar/ jaar de "kenmerken" te evalueren en indien nodig aan te passen. Vergoedingen aan vervoerder, geschiedt op dezelfde wijze en artikelen van toepassing zijnde als het vraagafhankelijk vervoer, zoals opgenomen in hoofdstuk 6. Betalingen per rit geschieden via ov-pay, MaaS of op rekening.





FORSETI

VERBINDT EN VERBETERT VERVOER

Europalaan 28d • 5232 BC 's-Hertogenbosch • (073) 523 10 60 • info@forseti.nl • www.forseti.nl