



MDCCCX

BIJLAGE 1 PROGRAMMA VAN EISEN
**TAXI-, CHAUFFERSDIENSTEN
EN DIRECTIEVERVOER**
2^E NOTA VAN INLICHTINGEN

1	Wet- en regelgeving
1.1	Inschrijver voldoet aan de geldende wet- en regelgeving die betrekking heeft op deze opdracht.
2	Algemene eisen
2.1	Inschrijver stemt in met de inhoud en voorwaarden van de Offerteaanvraag waaronder de wijze van aanbesteding, beoordelingsmethoden en indiening van de Inschrijving inclusief de (eventueel) door Opdrachtgever hierop in de Nota('s) van Inlichtingen vermelde wijzigingen, aanvullingen en/of toelichtingen.
2.2	Inschrijver verklaart dat de Inschrijving niet tot stand is gekomen onder invloed van een overeenkomst, besluit of gedraging in strijd met het Nederlands of Europese mededingingsrecht. Inschrijver verklaart dat zij zich zal onthouden van gedragingen die de mededinging tussen Inschrijvers beperken. In het bijzonder zal de Inschrijver geen informatie over zijn Inschrijving of over het overleg met de Opdrachtgever uitwisselen met andere Inschrijvers of met derden.
2.3	Inschrijver verklaart zich volledig en onvoorwaardelijk akkoord met de overeenkomst en de Algemene Inkoop Voorwaarden van de Gemeente Groningen 2020 zoals deze bij de Offerteaanvraag zijn gevoegd inclusief de (eventueel) door Opdrachtgever geaccepteerde en aangegeven wijzigingen in de Nota van inlichtingen. Uitsluitend de door Gemeente Groningen gehanteerde voorwaarden zijn van toepassing. In de aanbieding van Inschrijver wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen, ook niet als deze niet in tegenspraak zouden zijn met de voorwaarden van de Gemeente Groningen.
2.4	Inschrijver verklaart zich akkoord dat een af te sluiten overeenkomst eerst tot stand komt wanneer alle toestemmingen, waaronder goedkeuring van Burgemeester en wethouders van de Gemeente Groningen zijn verkregen.
2.5	Het zelf samenstellen en als gevolg daarvan afwijken van de vraagstelling van de door Opdrachtgever samengestelde bijlagen/standaardformulieren die door Inschrijver moeten worden ingevuld leidt tot uitsluiting van de procedure. Inschrijver dient zich in haar respons te conformeren aan de structuren/sjablonen die Opdrachtgever daarvoor ter reactie op de gestelde eisen en wensen ter beschikking stelt.
2.6	De Inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld. Een uitzondering wordt gemaakt voor documenten die oorspronkelijk / uitsluitend in een andere taal zijn gesteld. Mogelijke voorbeelden hiervan zijn technische omschrijvingen van materialen en documentatie. In dat geval heeft Opdrachtgever het recht om van de Inschrijver te verlangen dat, op straffe van uitsluiting, dat de anderstalige stukken binnen tien kalenderdagen na het daartoe verstreckende verzoek van Opdrachtgever in het Nederlands wordt toegezonden.
2.7	Inschrijver neemt in haar factuur geen kredietbeperking op. Opdrachtgever zal van een eventuele betalingskorting korter dan 30 dagen geen gebruik maken.

2.8	Het niet bekend zijn met de situatie bij de Gemeente Groningen kan nimmer aanleiding zijn tot verrekening.
2.9	Indien één der offerende Inschrijvers reeds een Overeenkomst op het gebied van deze Opdracht heeft gesloten met Opdrachtgever, dan zal deze bestaande Overeenkomst expireren op moment van ingang van de nieuw af te sluiten Overeenkomst.
2.10	Inschrijver beschikt over een adequate klachtenprocedure waarin zowel alle schriftelijke als mondelinge klachten worden geregistreerd en bewaard. Op iedere klachtmelding ontvangt Opdrachtgever binnen 24 uur een digitaal bericht waarin de ontvangst van de klacht bevestigd wordt en waarin de genomen acties staan omschreven en de beoogde doorlooptijd van de oplossing van de klacht is weergegeven. Er is sprake van een klacht indien deze schriftelijk, per mail of per brief is ingediend.
2.11	Inschrijver gaat ermee akkoord dat als gevolg van toekomstige (organisatie)wijzigingen bij Opdrachtgever de uit te voeren Taxi- en Chauffeursdiensten en Directieervoer kunnen wijzigen hetgeen van invloed kan zijn op de omvang van de Opdracht.
2.12	Opdrachtgever verlangt van Inschrijver na einddatum van deze Overeenkomst, ook indien deze voortijdig wordt beëindigd, dat hij alle medewerking verleent om een goede overdracht van de dienstverlening (transitie) naar een nieuwe Inschrijver te bewerkstelligen zonder hiervoor kosten te berekenen. Wat betreft de overdracht naar een nieuwe Inschrijver kan Opdrachtgever daartoe aan de zittende Inschrijver een overbruggingsperiode van maximaal drie maanden eisen waarin deze zijn dienstverlening volledig volgens de Overeenkomst blijft uitvoeren. Opdrachtgever zal dit verzoek niet later dan twee maanden voor einddatum van de Overeenkomst, schriftelijk aan de Inschrijver doen. Inschrijver zal aan dit verzoek onvoorwaardelijk gehoor geven.
2.13	Meer- en minderwerk en bestekwijzigingen kunnen alleen worden opgedragen door de Opdrachtgever per mail. Niet gedefinieerde dienstverlening die verband houdt met de Opdracht en die kan leiden tot extra werk dient voorafgaand aan de uitvoering van de dienst te worden afgestemd met Opdrachtgever.
2.14	Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het aanvragen van noodzakelijke vergunningen e.d. ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht. Deze kosten dienen in de tarieven te zijn berekend en kunnen niet achteraf in rekening worden gebracht.
2.15	De beschreven en gevraagde dienstverlening in de Offerteaanvraag, programma van eisen en antwoorden in nota(s) van inlichtingen dient geheel verwerkt te zijn in de aangeboden prijzen/tarieven. Alle (implementatie)kosten en eventuele kortingen zijn door Inschrijver in de aanbieding verwerkt.
2.16	Inschrijver beschikt bij het indienen van de Inschrijving over een geldig TX Keur Taxivervoer door Taxiondernemingen met personeel of indien Inschrijver hier nog niet over beschikt overlegt deze Inschrijver een verklaring van de Stichting TX keur waaruit blijkt dat hij bezig is met behalen van dit geldig TX Keur. Inschrijver zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijven beschikken over een geldig TX Keur Taxivervoer door Taxiondernemingen met personeel. Bij het verliezen van dit Keurmerk leidt dit tot

	onmiddellijke beëindiging (zonder kosten voor Opdrachtgever) van de Overeenkomst.
--	---

3	Tarieven en facturering
3.1	Alle prijzen en tarieven welke worden weergegeven dienen, mits anders aangegeven, vast te zijn. Er worden geen andere kosten of opslagpercentages ter dekking van welke zaak of onderwerp ingediend. De prijzen zijn exclusief BTW.
3.2	Facturatie vindt maandelijks achteraf plaats. De factuur van de verrichte Taxi-, Chauffeursdiensten en Directieervoer wordt gescheiden aangeleverd. De factuur is digitaal gespecificeerd en vermeld minimaal: datum rit, vertrektijd vertrekplaats, aankomsttijd aankomstplaats, prijs per rit/km respectievelijk uren bij Chauffeursdiensten, naam vervoerde passagier, naam chauffeur, aantal gereden kilometers, tijdstip aanvang en aankomst en wachttijd. Bij de facturering van Chauffeursdiensten worden de kosten van tankbeurten vermeld.
3.3	U kunt een elektronische factuur sturen naar de gemeente Groningen. E-facturatie heeft veel voordelen, zowel voor u als voor de gemeente Groningen: een snelle betaling doordat uw factuur direct op de juiste plek digitaal bij ons binnenkomt, minder kans op fouten en een besparing op print- en portokosten. De gemeente biedt leveranciers verschillende mogelijkheden om e-facturen te sturen (een e-factuur is een digitaal Xml-bestand met een vaste structuur).
3.4	Bent u geïnteresseerd en wilt u e-facturen aan ons versturen? Kijk dan voor de opties op de website van onze partner iCreative: https://network.icreativep2p.com/gemeente-groningen-nl E-facturatie heeft onze voorkeur, maar u kunt uw facturen ook per e-mail (pdf) aan ons verzenden op e-mailadres facturendigitaal@groningen.nl . Op de factuur vermeldt de Inschrijver in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> - de wettelijke vereisten waaraan de factuur moet voldoen zoals: naam, adres, postcode, woonplaats, bank/gironummer en de benodigde IBAN- en BIC-gegevens, BTW-nummer, KvK-nummer; - het factuuradres; - het totale factuurbedrag inclusief en exclusief BTW; - het ordernummer zoals verstrekt door de Opdrachtgever. <p>Het ontbreken van ons ordernummer kan tot vertraging in de betaling leiden of retourzending van de factuur.</p>
3.5	Inschrijver gaat akkoord om de verrichte dienstverlening van uurtarieven en tarieven van wachttijden te factureren per minuut.
3.6	Reiskosten van en naar de start- of eindlocatie worden niet vergoed. Maaltijdvergoedingen voor de chauffeur mogen wel in rekening worden gebracht, tot een maximum van €25 per maaltijd. Deze regeling geldt voor zowel Chauffeursdiensten als Directieervoer. Daarnaast geldt er een minimale wachttijd van 45 minuten.

3.7	De parkeerkosten in de Gemeente Groningen kunt u niet declareren. Indien van toepassing kunnen de kosten van tol en hotelovernachtingen bij het overleggen van een factuur/bon worden gedeclareerd. Voor de hotelkosten gelden alleen de overnachtingskosten. Parkeerkosten buiten de Gemeente Groningen kunnen wel worden gedeclareerd.
3.8	Indien een factuur door Opdrachtgever niet akkoord wordt bevonden wordt dit met opgaaf van redenen binnen dertig dagen na factuurdatum gemeld aan Inschrijver en wordt vooreerst de betaling opgeschort.
3.9	<p>Prijsindexering Taxi- en Chauffeursdiensten en Directieervoer</p> <p>De tarieven staan vast tot en met 1 januari 2026 31 december 2026. Na deze datum is Inschrijver gerechtigd één keer per jaar op 1 januari, voor het eerst per 1 januari 2027, haar tarieven aan te passen. Inschrijver dient hiertoe een onderbouwd en voorzien van bewijsstukken voorstel voor prijsaanpassing in te dienen. U dient uw voornemen tot prijsaanpassing minimaal (1) één maand voor de ingangsdatum bekend te maken. Pas na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever kan de aanpassing worden doorgevoerd. De prijsaanpassing kan alleen plaatsvinden op basis indexering cijfers van het door de Sociaal Fonds Taxi berekende loon en prijsontwikkeling. In 2025 uitgevoerd door Panteia. De berekening dient als volgt te geschieden:</p> <p>$(\text{indexcijfer nieuw (L1)} - \text{indexcijfer oud (L0)}) / \text{indexcijfer oud} * 100$</p> <p>Afronding op 2 cijfers achter de komma. Indien de indexcijfers nog niet zijn vastgesteld worden de voorlopige cijfers gehanteerd zonder dat een eventuele verrekening achteraf plaats vindt. De genoemde jaartallen worden gedurende de looptijd van de Overeenkomst telkens met één (1) jaar verhoogd.</p>

4	Eisen m.b.t. de dienstverlening
4.1	<p>Inschrijver dient de Taxi- en Chauffeursdiensten en Directieervoer te verrichten gedurende 365 dagen per jaar tijdens kantoor- avond- nachturen, weekenden en erkende feestdagen.</p> <p>De planning voor geplande Chauffeursdiensten en Directieervoer wordt elke vrijdag voorafgaand aan de nieuwe werkweek door Opdrachtgever aan de Inschrijver digitaal doorgegeven.</p> <p>De planning voor de geplande Taxidiensten wordt één dag van te voren door Opdrachtgever aan de inschrijver doorgegeven.</p>
4.2	Voor het ontvangen van opdrachten is Inschrijver bereikbaar via één (1) vast e-mailadres.
4.3	Inschrijver garandeert dat bij vooraf niet ingeplande Chauffeursdiensten, dus in spoedgevallen, een voertuig met chauffeur binnen 25 minuten na telefonische opdracht bij een locatie in de Gemeente Groningen aanwezig is.

	Inschrijver garandeert dat bij vooraf niet ingeplande Taxidiensten, dus in spoedgevallen, een voertuig met chauffeur binnen 25 minuten na telefonische opdracht bij een locatie in de Gemeente Groningen aanwezig is.
4.4	Opdrachtgever heeft het recht bij vooraf ingeplande Taxi-, Chauffeursdiensten en Directieervoer deze maximaal één uur voorafgaand aan het tijdstip van uitvoering af te melden zonder dat hiervoor kosten in rekening worden gebracht. Inschrijver heeft het recht bij een vooraf ingeplande Taxi- en Chauffeursdienst en dat deze later dan één uur voorafgaand aan het tijdstip van uitvoering door Opdrachtgever wordt geannuleerd maximaal € 60,- in rekening te brengen.
4.5	Inschrijver dient zich strikt te houden aan de verkeersregels. Opdrachtgever draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor de door Inschrijver opgelopen (verkeers)boetes en vrijwaart Opdrachtgever daarvan, tenzij (verkeers)boetes aantoonbaar toerekenbaar zijn aan Opdrachtgever.
4.6	Inschrijver verklaart dat hij zijn verplichtingen voortvloeiende uit de CAO Taxivervoer stipt nakomt. Inschrijver is aangesloten bij het Pensioenfonds Vervoer en heeft haar medewerkers hier aangemeld.
4.7	Inschrijver beschikt voor de uitvoering van de Opdracht over de noodzakelijke vergunningen voor het vervoer van personen en voldoet aan de Wet personenvervoer 2000. Indien een van toepassing zijnde wet en/of besluit en/of regeling wordt aangepast of vervangen dan is het dan geldende wet, besluit of regeling van toepassing.
4.8	Inschrijver gaat vertrouwelijk om met de persoonlijke gegevens van de te vervoeren passagiers en handelt conform de Wet beschermingspersoonsgegevens

5	Eisen m.b.t de chauffeurs
5.1	Inschrijver verklaart dat de chauffeurs die worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht bereid zijn een integriteits- en geheimhoudingsverklaring te ondertekenen. Chauffeurs houden zich aan de geldende huisregels inzake beveiliging en toegang op de locaties van Opdrachtgever. Alle informatie die de Chauffeurs ter kennis komt tijdens de uitoefening van het werk worden als strikt vertrouwelijk aangemerkt en vallen onder de geheimhoudingsplicht.
5.2	De chauffeurs die worden ingezet voor de uitvoering van de Opdracht zijn voldoende opgeleid en/of getraind om de dienstverlening vakbekwaam uit te voeren. De chauffeurs die worden ingezet voor Chauffeursdiensten en Directieervoer zijn in bezit van een CCV-D1 diploma (basis rijopleiding directiechauffeur), of een gelijkwaardig diploma.
5.3	Inschrijver draagt zorg voor continuïteit en een stabiele chauffeursbezetting.
5.4	Inschrijver draagt zorg voor de kosten en verstrekking van kleding.

6	Eisen m.b.t de voertuigen
6.1	<p>De inschrijver garandeert dat het Directieervoer waarbij een voertuig dient te worden geleverd voor het vervoer van de burgemeester, wethouders en/of leden van de conserndirectie, wordt uitgevoerd met een representatieve auto uit de zogenoemde 'hogere middenklasse'.</p> <p>Deze auto dient elektrisch te zijn of op waterstof te rijden. De gemeente hanteert als begripsbepaling voor de hogere middenklasse de volgende definitie:</p> <p><i>"De hogere middenklasse is een autoklasse waarin de duurdere en grotere auto's vallen. De hogere middenklasse, in het Engels executive genoemd, volgt op de middenklasse en een klasse hoger wordt topklasse genoemd. Verkopers en verhuurders duiden deze klasse ook aan als E-segment. (bron Wikipedia)"</i></p>
6.2	<p>De voertuigen die worden ingezet voor het vervoer ten behoeve de burgemeester, wethouders en leden van de conserndirectie zijn zakelijk representatief, comfortabel, voorzien van airco, schadevrij, niet als taxi herkenbaar en zijn niet voorzien van reclame-uitingen. Deze voertuigen beschikken over voldoende beenruimte waarin de passagier comfortabel kan werken met bijvoorbeeld laptop. De in te zetten voertuigen zijn niet ouder dan 4 jaar gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.</p>
6.3	<p>De inschrijver garandeert dat de Taxidiensten waarbij een voertuig dient te worden geleverd voor het vervoer van nieuwkomers en/of medewerkers die vanwege (tijdelijke) fysieke of andere beperkingen niet zelfstandig van en naar de werkplek kunnen reizen, zijn schoon, comfortabel, schadevrij, functioneel en voorzien van airco. Deze voertuigen zijn emissieloos en bieden voldoende instapgemaak en zitruimte.</p>
6.4	<p>Inschrijver draagt zorg dat de dienstauto van de gemeente wordt gestald in een overdekte beveiligde locatie van Inschrijver. De auto wordt door Inschrijver schoongehouden en komt voor rekening van de Inschrijver.</p> <p>Inschrijver stalt de dienstauto in een overdekte, beveiligde locatie en houdt de auto schoon; de schoonmaakkosten komen volledig voor rekening van Inschrijver.</p>
6.5	<p>De dienstauto van de gemeente wordt door de gemeente zelf, bij de directie Stadsbeheer aan de Duinkerkenstraat 45 onderhouden.</p>

7	Rapportages / Overleg / KPI's
7.1	<p>Tactisch overleg over de uitvoering van de Taxi- en Chauffeursdiensten en Directieervoer vindt minimaal tweemaal per jaar plaats of op verzoek van beide partijen vaker. Na gunning zullen de deelnemers aan dit tactisch overleg worden vastgesteld. Onderwerpen van gesprek zijn minimaal:</p> <p>de resultaten van vastgestelde KPI's, marktontwikkeling, de samenwerking, prijzen en tarieven en indexeringen, knelpunten, escalaties, verbeteringen.</p>
7.2	<p>Inschrijver houdt een actuele betrouwbare rittenadministratie bij met daarin minimaal: het aantal ritten, de data en tijdstippen van de uitgevoerde ritten, de kilometers per rit, de kosten per rit, incidenten/calamiteiten, klachten en de wachttijden. De</p>

	rittenadministratie wordt éénmaal per kwartaal digitaal in een met wachtwoord beveiligd Excel bestand aan Opdrachtgever verstrekt.
7.3	De Taxi- en Chauffeursdiensten en Directieervoer worden met een beschikbaarheidsgarantie van 100% uitgevoerd.
7.4	Van Inschrijver wordt verwacht dat deze een vast contactpersoon aanstelt op commercieel/accountniveau voor alle communicatie tussen Opdrachtgever en Inschrijver. Opdrachtgever stelt hiervoor ook een vast contactpersoon aan. De contactpersoon is bereikbaar per E-mail en telefoon ter beantwoording van vragen.

8	Social Return
8.1	<p>Uitvoeringsvoorwaarde Social Return: 5%-regeling</p> <p>Social Return binnen Werk in Zicht/arbeidsmarktregio Groningen Het doel van Social Return is het bevorderen van arbeidsparticipatie. Dit kan onder andere in de vorm van arbeidsplaatsen, leer-werkplekken en stageplekken te bieden voor doelgroepen of door op een andere wijze een (aanvullende) maatschappelijke bijdrage te leveren.</p> <p>Social-returnverplichting</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De verplichting vloeit voort uit een gegunde opdracht door Opdrachtgever aan Inschrijver. 2. De Inschrijver moet bij de uitvoering van de opdracht 5% van de opdrachtsom exclusief BTW inzetten voor Social Return. 3. De Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Returnverplichtingen. 4. De Inschrijver ontvangt na de gunning per e-mail de inloggegevens voor de monitoringsapplicatie www.socialreturninderegio.nl. 5. De Inschrijver neemt binnen 7 dagen na ontvangst van de inloggegevens contact op met de contactpersoon van het werkplein die gekoppeld is aan het project in de monitoringsapplicatie onder het tabblad contact. 6. In de bijlage "Uitvoeringsvoorwaarden Social Return" worden de uitvoeringsvoorwaarden nader toegelicht.