



Bijlage B: Programma van Eisen

Europese aanbesteding Vervoercapaciteit Mobiliteitsbureau Noordoost Fryslân

Ten behoeve van:

Mobiliteitsbureau Noordoost Fryslân namens: Achtkarspelen, Dantumadiel, Noardeast-Fryslân, Tytsjerksteradiel en de Provincie Fryslân

Versie 1

18 september 2025

Volledig digitaal

Colofon

september '25

Mobiliteitsbureau Noordoost Fryslân (Jobinder) is een gemeenschappelijke regeling van de gemeenten Achtkarspelen, Dantumadiel, Noardeast-Fryslân en Tytsjerksteradiel en de provincie Fryslân.

Auteur:

Aanbestedingsteam Mobiliteitscentrale Noordoost Fryslân:

Contactpersoon:

Henk de Vries

1	Inhoud	
2	Begrippenlijst	4
3	Introductie	6
3.1	De opdracht	6
3.2	Omvang opdracht en percelen	6
3.3	Ontwikkelingen gedurende de contractperiode	6
4	Proces en rolverdeling	7
4.1	Proces en taakbeschrijving	7
4.2	Taken per partij	7
4.2.1	Deelnemende gemeenten	7
4.2.2	Mobiliteitsbureau	8
4.2.3	De Mobiliteitscentrale	8
4.2.4	Vervoerders	9
4.3	Samenwerking Mobiliteitscentrale en vervoerder	10
4.4	Rolverdeling vervoer op Ameland	10
5	Eisen aan uitvoering vervoer	11
5.1	Algemene eisen	11
5.2	Kenmerken en eisen vraagafhankelijk vervoer (VAV)	12
5.3	Kenmerken en eisen routevervoer	13
6	Eisen aan personeel	15
6.1	Algemeen	15
6.2	Aanspreekpunten Opdrachtnemer	15
6.3	Samenwerking chauffeur en Mobiliteitscentrale	15
6.4	Eisen aan de chauffeur	16
6.5	Eisen aan dienstverlening	18
6.6	Eisen begeleiding routevervoer	19
6.7	Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)	20
6.8	Trainings- en voorlichtingsbijeenkomsten	20
6.9	Nakomen CAO Zorgvervoer en taxi	21
6.10	Social return on investment	21
7	Eisen aan voertuigen	22
7.1	Type voertuigen	22
7.2	Voertuigeisen	22
7.3	Eisen uitstraling voertuigen	24
7.4	Hulpmiddelen	25
7.5	Duurzaamheidseisen voertuigen	25
7.6	Data-uitwisseling Mobiliteitscentrale - Opdrachtnemer	26
7.7	Ritregistratie	28

8	Eisen aan inzet en levering vervoercapaciteit	29
8.1	Percelen	29
8.2	Eisen aan vervoerder ten aanzien van levering vervoercapaciteit (VAV en Routevervoer)	29
8.3	Capaciteitsplanning	30
8.4	Spelregels toewijzing aan gebieden	30
8.5	Soorten diensten	31
8.6	Vervoerdersportaal	32
8.7	Benodigde vervoercapaciteit	32
8.8	Werkwijze Mobiliteitscentrale plannen capaciteit routevervoer	32
8.9	Werkwijze Mobiliteitscentrale plannen capaciteit vraagafhankelijk vervoer	33
8.10	Spelregels structurele uitbreiding en inperking vervoercapaciteit	34
9	Financieel	37
9.1	Vergoedingen	37
9.2	Het beschikbaarheidstarief	37
9.3	Chauffeursbijeenkomst	39
9.4	Vergoeding bij inzet van begeleiding	39
9.5	Inning reizigersbijdrage Vraagafhankelijk Vervoer	39
9.6	Wegvallen van de capaciteitsvraag	39
9.7	Facturering	39
9.8	Bonussen en boeteregeling	41
9.9	Indexering	41

2 Begrippenlijst

- Agendasoftware: software van de Mobiliteitscentrale die zorgt voor een efficiënte planning en administratieve afhandeling van ritten.
- Gebied: Een gebied waaruit de ingeroosterde capaciteit wordt ingezet voor de verschillende vervoersvormen.
- Bezettingsgraad: de mate waarin een voertuig is bezet met reizigers.
- Dataprotocol: protocol dat in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming de wijze regelt waarop alle gegevens die te maken hebben met de rituitvoering worden uitgewisseld tussen Mobiliteitscentrale en vervoerder(s).
- Deur-tot-halte vervoer: vervoer tussen een deur van de woning of de deur van het vertrek- of bestemmingsadres en een halte van het openbaar vervoer en/of overige door het Mobiliteitsbureau aan te wijzen halteplaatsen en/of opstapplaatsen.
- Deur-tot-deur vervoer: het vervoeren en begeleiden 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 ingang van het wooncomplex de deur.
- Dispatch: toekennen van geplande ritten aan de beschikbare voertuigen.
- Doelgroepenvervoer: het geheel van verschillende vervoervoorzieningen die worden aangeboden aan burgers die vanwege een mobiliteitsbeperking geen gebruik kunnen maken van het regulier vervoer.
- Flex-OV: Een ov-voorziening op afroep tussen een halte in een kern zonder regulier openbaar vervoer (op dat moment) en een aansluitpunt op het regulier openbaar vervoer, met de mogelijkheid van een voordeurservice tegen meerkosten. Deze OV-voorziening wordt uitgevoerd met kleinere voertuigen dan stads/streekbussen.
- Inzetrooster: door de Mobiliteitscentrale op te stellen rooster waarin de in te zetten vervoercapaciteit door vervoerders wordt vastgelegd.
- Jeugdige: persoon die op grond van de Jeugdwet een gemeentelijke beschikking voor jeugdhulp heeft die recht geeft op vervoer van en naar een locatie voor jeugdhulp.
- KPI: kritieke prestatie-indicator: variabele om prestaties te meten en analyseren.
- Leerling: persoon die op basis van de gemeentelijke verordening recht heeft op aangepast vervoer tussen een huisadres of opstapplaats en school.
- Loosmelding: melding van de chauffeur aan de Mobiliteitscentrale dat een reiziger niet op de in de ritopdracht aangegeven plaats en tijd aanwezig is.
- Maximale reistijd: de maximaal toegestane duur van een rit voor een individuele reiziger.
- Mobiliteitsbureau: organisatie die namens de gemeenten en de provincie optreedt als opdrachtgever en beheer- en ontwikkelorganisatie.
- Mobiliteitscentrale: organisatie die zorg draagt voor de operationele regie over één of meerdere vormen van vervoer gericht op een efficiënte uitvoering in het belang van de deelnemende gemeenten en de provincie en die tevens een informerende en adviserende functie heeft richting de reizigers.

- Puntbestemming: een bestemming doorgaans buiten het vervoersgebied die wordt bediend door het vervoersysteem, waarvoor het voor de betreffende reiziger toch is toegestaan met het vervoersysteem hier naartoe te reizen.
- Reiziger: persoon die gebruik mag maken of maakt van het vervoer dat valt onder regie van de Mobiliteitscentrale. Onder te verdelen in onder andere WMO-reiziger, Flex-OV-reiziger, jeugdige reiziger onder de Jeugdwet en leerling met door de gemeente toegekend recht op vervoer.
- Reizigersbijdrage: bedrag dat de reiziger per rit betaalt aan de gemeente of OV-concessiehouder/provincie en dat geïnd moet worden door de Mobiliteitscentrale of de vervoerder.
- Reizigersgroep: een groep reizigers of doelgroep met uniforme kenmerken die – al dan niet op basis van een beschikking - gebruik maakt van voor hen geschikt vervoer.
- Rolstoelbus: voertuig met maximaal acht zitplaatsen voor reizigers, waarvan minimaal twee rolstoelplaatsen.
- Routevervoer: vervoer van één of meer reizigers die in een min of meer vaste frequentie en samenstelling reizen tussen hun woonadres en een activiteitenlocatie (zoals school, zorginstelling, werkvoorziening).
- Statusmelding: Meldingen over de diverse statussen van een rit conform het dataprotocol
- Stiptheid: de mate waarin het ophaalmoment van ritten plaatsvindt binnen het ophaalvenster.
- Systeemkenmerken: de spelregels die gelden binnen het vervoersysteem zoals omrijdtijd, vooraanmeldtijd en marges rondom de gewenste ophaaltijd.
- Taxi/personenauto: voertuig met maximaal drie zitplaatsen voor reizigers, waarvan maximaal twee reizigers op de achterbank.
- Taxibus: voertuig met acht zitplaatsen voor reizigers.
- Terugbelservice: dienst waarbij de reiziger (kort voor het ophaalmoment) wordt geïnformeerd over het daadwerkelijke ophaalmoment.
- Uitvoering vervoer: het beschikbaar stellen van en rijden met het juiste materieel en personeel op de door de Mobiliteitscentrale gevraagde tijd en plaats.
- Vervoerder: organisatie die zorgt voor het vervoeren van reizigers aangestuurd door de Mobiliteitscentrale.
- Vervoercapaciteit: het maximaal benodigde aantal voertuigen opgenomen in het inzetrooster.
- Vervoerpas: persoonlijke pas van een WMO-reiziger ten behoeve van identificatie en ritregistratie.
- Vooraanmeldtijd: het verschil in tijd tussen het moment van ritreservering en gewenste tijdstip van rituitvoering.
- Vraagafhankelijk vervoer: vervoerdienst die alleen rijdt indien deze door de reiziger vooraf wordt gereserveerd bij de Mobiliteitscentrale.
- WMO-reiziger: persoon die op basis van een gemeentelijke beschikking recht heeft op vraagafhankelijk vervoer in de directe woon- en leefomgeving.
- WMO-vervoer: het vervoer van door de gemeenten geïndiceerde reizigers op grond van de WMO op, van en/of naar het grondgebied van de deelnemende gemeenten ten behoeve van sociaal recreatieve doeleinden.

3 Introductie

3.1 De opdracht

De gemeenten Achtkarspelen, Dantumadiel, Noardeast-Fryslân en Tytsjerksteradiel, Ameland en de Provincie Fryslân werken samen in de Gemeenschappelijke Regeling Bedrijfsvoeringsorganisatie Mobiliteitsbureau Noordoost Fryslân (hierna Opdrachtgever).

Binnen het vervoersysteem is een scheiding aangebracht tussen de operationele regie en het vervoer van reizigers. Deze aanbesteding betreft het inkopen van de vervoercapaciteit (de voertuigen en chauffeurs) voor de uitvoering van vraagafhankelijk vervoer en routegebonden vervoer, onder regie van de Mobiliteitscentrale. De opdracht betreft het vervoer in, naar en vanuit het vervoergebied van de gemeenten in de regio Noordoost Fryslân, inclusief het vervoer van de gemeenten Ameland en Schiermonnikoog op de vaste wal, en het vraagafhankelijk vervoer op het eiland Ameland.

De opdracht wordt in de Offerteaanvraag toegelicht. Dit Programma van Eisen is een bijlage bij dat document en beschrijft de eisen waaraan de Opdrachtnemers voor de vervoercapaciteit moeten voldoen vanaf 1 januari 2027. Opdrachtgever eist dat de Opdrachtnemer aan alle genoemde eisen en bepalingen voldoet.

3.2 Omvang opdracht en percelen

De opdracht is onderverdeeld in zes gebieden. Binnen een gebied wordt zowel het Vraagafhankelijk vervoer (VAV) als het routevervoer (GVV) uitgevoerd. Onderstaand ziet u een overzicht van de betreffende gebieden. Voor verdere onderverdeling van Noardeast-Fryslân Oost en West, zie bijlage H. Voor perceel 6 (Ameland) betreft dit alleen het Vraagafhankelijk vervoer.

Perceelnummer	Perceel
1	Gemeente Achtkarspelen
2	Gemeente Dantumadiel
3	Gemeente Noardeast-Fryslân Oost
4	Gemeente Noardeast-Fryslân West
5	Gemeente Tytsjerksteradiel
6	Gemeente Ameland

3.3 Ontwikkelingen gedurende de contractperiode

1. Gedurende de contractperiode kan het voorkomen dat andere vervoersvormen worden ingevoegd en dus andere reizigersgroepen moeten worden vervoerd.
2. De ingekochte capaciteit kan ook worden ingezet voor Opstapper vervoer en, als dit onder de vlag van Jobinder wordt gebracht, zittend ziekenvervoer gedurende de looptijd.
3. Aanvullend op deze aanbesteding zal een inkoopprocedure voor flexibel spotmarkt vervoer worden opgestart. Maximaal 6% van de totale contractwaarde/volume zal worden uitgevoerd in dit afzonderlijk af te sluiten vervoerscontracten t.b.v. het flexibele spotmarktvervoer.

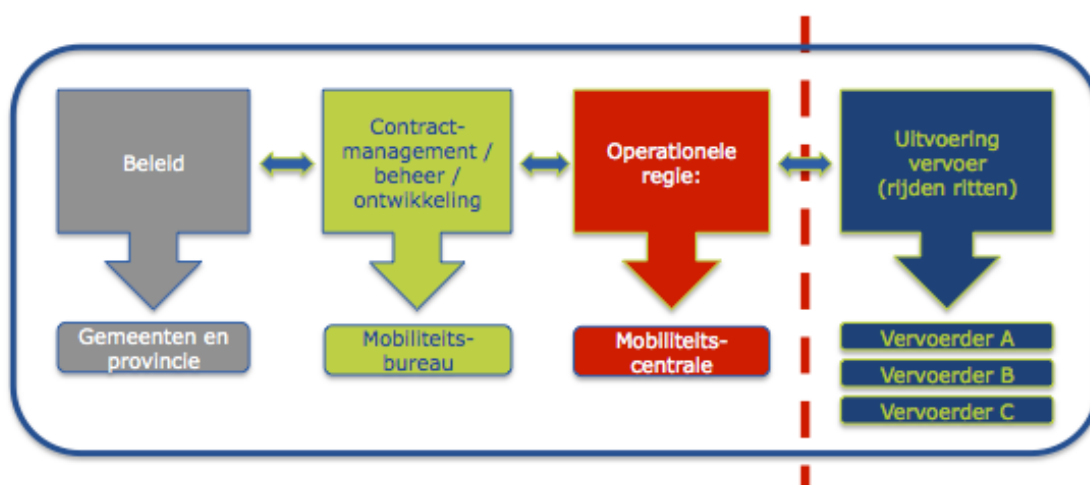
4 Proces en rolverdeling

4.1 Proces en taakbeschrijving

Dit hoofdstuk start met een meer algemene toelichting op het proces en de rolverdeling in het regiemodel. Daarna lichten we de samenwerking en verantwoordelijkheden specifiek voor de regio Noordoost-Fryslân verder toe. In de volgende hoofdstukken worden de rollen en taken voor de Opdrachtnemers van het vervoer in detail verder uitgewerkt en toegelicht.

Het vervoerproces binnen het regiemodel bestaat uit de volgende vier stappen:

Figuur 4.1: onderdelen van het vervoerproces.



Op hoofdlijnen bestaat de rolverdeling uit:

- Gemeenten stellen het beleid rondom vervoer op.
- Het Mobiliteitsbureau zorgt voor het contractmanagement en de ontwikkelfunctie binnen het vervoersysteem.
- De Mobiliteitscentrale is verantwoordelijk voor de uitvoering van de regiefunctie in het vervoersysteem.
- De vervoerders leveren vervoercapaciteit en zorgen voor de uitvoering van de ritten onder regie van de Mobiliteitscentrale.
- Voor het vervoer op Ameland geldt een afwijkende rolverdeling: de ritaanname van het (Vraagafhankelijk) vervoer ligt bij de Mobiliteitscentrale en de regie op het vervoer bij de vervoerder. Dit vervoer valt onder perceel 6.

4.2 Taken per partij

4.2.1 Deelnemende gemeenten

- Kennen met een beschikking het recht op vervoer toe aan de WMO-reizigers, jeugdigen en leerlingen.
- Vullen het reizigersprofiel in voor geïndiceerde cliënten uit hun gemeente.
- Bepalen de reizigerstarieven voor WMO-reizigers, jeugdigen en leerlingen uit hun gemeente.

- Onderhouden samen met het mobiliteitsbureau contacten met lokale WMO- en/of cliëntenraden.
- Zijn eigenaar van de data met betrekking tot hun reizigers die door de Mobiliteitscentrale worden verzameld en verwerkt.
- Verzorgen beleidsmatige communicatie naar de reizigers. (In overleg wordt dit door Jobinder verzorgd bijvoorbeeld klanttevredenheidsonderzoeken).
- Beheren van de reizigersprofielen.

4.2.2 Mobiliteitsbureau

Het Mobiliteitsbureau is Opdrachtgever namens de gemeenten Achtkarspelen, Dantumadiel, Noardeast-Fryslân en Tytsjerksteradiel en de provincie Fryslân. Zij heeft van deze partijen de bevoegdheid gekregen de volgende taken uit te voeren:

- opdrachtgeverschap en eerste aanspreekpunt voor Mobiliteitscentrale en vervoerders;
- contractmanagementtaken;
- ontwikkelfunctie;
- klachtenaanname;
- afstemming met beleidsafdelingen (gemeenten/provincie).

De gemeenten Ameland en Schiermonnikoog kopen vervoer op de vaste wal in via het Mobiliteitsbureau. Dit vervoer valt ook onder deze opdracht. Vervoer van Ameland valt onder Noardeast-Fryslân West vanuit Holwert, vervoer van Schiermonnikoog valt onder Noardeast-Fryslân Oost vanuit Lauwersoog.

4.2.3 De Mobiliteitscentrale

Is verantwoordelijk voor:

- De operationele regie over diverse vervoervormen. Dit omvat:
 - Informatievoorziening aan reizigers over de vervoermogelijkheden in de regio;
 - Aannemen en afhandelen van ritaanvragen vraagafhankelijk vervoer inclusief bepalen van alternatieven (OV-advies);
 - Afhandelen van opdrachten voor routevervoer, inclusief mutaties;
 - Het plannen van de ritten op basis van een zo efficiënt mogelijke inzet van voertuigen en rekening houdend met de kenmerken van het reizigersprofiel;
 - Het verdelen van ritten (dispatch) over de beschikbare voertuigen in het vervoersysteem;
 - Bijsturing en afhandeling van de rit.
- De uitvoering van de operationele en marktcommunicatie;
- Het opstellen van inzetroosters;
- Voeren van registratie met betrekking tot ingekochte diensten en de facturatie daarvan;
- Het innen van de reizigersbijdrage via automatische incasso inclusief het aanbieden en registreren van machtigingen;
- De ondersteuning van het Mobiliteitsbureau waaronder
 - Aansturing vervoerders;

- Verzamelen en opstellen managementinformatie;
- Opstellen van factuurvoorstellen voor de vervoerders;
- Deelname aan overleg met reizigerspanel;
- De inkoop van vervoercapaciteit;
- De klachtenafhandeling;

4.2.4 Vervoerders

- Stellen de voertuigen met chauffeur exclusief beschikbaar voor de rituitvoering op basis van een door de Mobiliteitscentrale op te stellen inzetrooster;
- Rijden de geplande ritten volgens de ritplanning van de Mobiliteitscentrale;
- Innen de reizigersbijdrage voor de gemeenten (per pin of automatische incasso);
- Zijn verantwoordelijk voor de opleiding van de chauffeur, bejegening van de reiziger, serviceverlening door de chauffeur en de kwaliteit van het voertuig;
- Verzorgen van de juiste instructie aan de chauffeurs;
- Dragen zorg voor de uitvoering van de terugbelservice op aangeven van de Mobiliteitscentrale;
- Leveren een coöperatieve bijdrage aan de kwaliteit van het vervoersysteem.

Bovenstaande taakverdeling is in onderstaande tabel samengevat:

Taak:	Gemeenten/provincie	Mobiliteitsbureau	Mobiliteitscentrale	Vervoerders
Beleid	V			
Indicatiestelling	V			
Inkoop	O	V	O	
Opdrachtgever		V		
Ontwikkelfunctie	O	V	O	
Contractmanagement		V	O	
Financiële afhandeling		V	O	
Communicatie	V	O	V	
Klachtenaanname		V		
Klachtenafhandeling			V	
Reisinformatie			V	
Ritaanname			V	
Planning			V	
Dispatch			V	
Rituitvoering				V

Legenda: V = verantwoordelijke partij / O = ondersteunende partij

4.3 Samenwerking Mobiliteitscentrale en vervoerder

De Mobiliteitscentrale en vervoerder(s) werken gezamenlijk aan de uitvoeringskwaliteit van het vervoer, binnen de door Opdrachtgever gestelde minimale kwaliteitseisen. Er is sprake van ketensamenwerking.

- De Mobiliteitscentrale is verantwoordelijk voor het contact van de centrale met de klant, de planning en te realiseren stiptheid van het vervoer, voor de te realiseren kwaliteit en oefent hierop invloed uit. Dit doet zij onder meer door chauffeurs tijdens instructiebijeenkomsten te informeren over de spelregels van het vervoersysteem.
- Vervoerders zijn verantwoordelijk voor de opleiding van de chauffeur, bejegening van de reiziger, serviceverlening door de chauffeur en de kwaliteit van het voertuig. Vervoerders zijn verder medeverantwoordelijk voor de uitvoeringskwaliteit en stiptheid. Vervoerders vervullen de rol van werkgever voor de chauffeur. De Mobiliteitscentrale stuurt de chauffeurs aan gedurende de uitvoering.
- Voor de dienstverlening naar de reiziger geldt dat de communicatie met de reiziger altijd plaatsvindt door de Mobiliteitscentrale. Uitzonderingen hierop zijn de communicatie tussen chauffeur en reiziger tijdens de rit en de terugbelservice.
- Tussen de Mobiliteitscentrale, het Mobiliteitsbureau en de vervoerders vindt tenminste ieder kwartaal afstemmingsoverleg plaats. Tijdens de implementatiefase en de eerste drie maanden is deze frequentie maandelijks. Voor het afstemmingsoverleg ontvangt de Opdrachtnemer geen separate vergoeding.

4.4 Rolverdeling vervoer op Ameland

Voor perceel Ameland gelden enkele afwijkingen met betrekking tot de rolverdeling op de andere percelen.

- De Mobiliteitscentrale stuurt de aangevraagde ritten (VAV) op Ameland direct door naar de centrale van de Opdrachtnemer. Deze centrale fungeert als schakel tussen het voertuig en de Mobiliteitscentrale.
- De centrale van de Opdrachtnemer plant vervolgens de ritten zelf in en verstuurt de ritten naar haar voertuigen.
- De centrale van de Opdrachtnemer dient tijdens de operationele uren voortdurend in verbinding te staan met de in het systeem aanwezige voertuigen en de Mobiliteitscentrale (telefonisch of via mail).
- Met de registratie op het instap- en uitstapadres door middel van de vervoerspas worden het tijdstip en de (GPS)locatie geregistreerd. Dat geldt ook voor registraties bij het niet aantreffen van de reiziger (loosmelding). De Opdrachtgever kan deze gegevens voor controledoeleinden gebruiken.
- De Mobiliteitscentrale stelt het factuurvoorstel op t.b.v. de Opdrachtnemer.

5 Eisen aan uitvoering vervoer

5.1 Algemene eisen

- De Opdrachtnemer stelt de door de Mobiliteitscentrale gevraagde vervoercapaciteit (voertuig + chauffeur) beschikbaar en rijdt de ritten met het juiste materieel en personeel op de door de Mobiliteitscentrale gevraagde tijd en plaats en volgens de door de Mobiliteitscentrale aangegeven spelregels.
- Het vervoer geschiedt altijd tijdig, veilig en op kwalitatief goede wijze met klantgericht personeel.
- De voertuigen van de Opdrachtnemers worden direct – en zonder tussenkomst van een centrale van de Opdrachtnemer zelf – via datacommunicatie aangestuurd door de Mobiliteitscentrale. Gedurende een dienst kan de Mobiliteitscentrale het voertuig inzetten voor verschillende reizigersgroepen.
- De Opdrachtnemer kan de inzet van de voertuigen niet beïnvloeden gedurende de tijd dat de voertuigen beschikbaar worden gesteld aan de Mobiliteitscentrale. Er kunnen geen combinaties worden gemaakt met vervoer uit een eigen centrale. De Opdrachtnemer mag voor of na de overeengekomen dienst(deel) het voertuig gebruiken voor ander vervoer.
- Het Mobiliteitsbureau maakt onderscheid tussen vraagafhankelijk vervoer (VAV) en routevervoer (GVV), omdat beide vormen van vervoer een andere wijze van planning en aansturing vereisen. De kenmerken van deze vervoervormen zijn uitgewerkt in de paragrafen 5.2 en 5.3.
- Het vervoer vindt zonder overstap plaats en voornamelijk van deur-tot-deur. Hierop zijn uitzonderingen mogelijk:
 - WMO-vervoer kan op aangeven van de Mobiliteitscentrale ook plaatsvinden van kamer-tot-kamer, deur-tot-halte en vice versa. Indien de reiziger hiervoor een indicatie heeft.
 - Voor het leerlingenvervoer kunnen gemeenten besluiten op- of overstapplaatsen in te stellen of af te schaffen.
 - Voor het leerlingenvervoer kunnen gemeenten besluiten bij het gebruik van op- of overstapplaatsen gebruik te maken van groter materieel (touringcars). De aanbesteding hiervan valt buiten de scope van deze opdracht.
- Het staat Opdrachtnemer vrij om ritten uit andere, eigen opdrachten van de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever aan te bieden met het verzoek deze op te nemen in de dagelijkse planning. Indien gewenst treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierover in overleg en bepalen gezamenlijk of en hoe dit kan worden toegepast.

Het is mogelijk dat gedurende de contractperiode nieuwe reizigersgroepen gebruik gaan maken van het vervoer. Voor de uitvoering wordt de vervoercapaciteit uit onderhavige aanbesteding ingezet, voor zover dit past binnen de afgesloten contracten. Is dat niet het geval, dan koopt het Mobiliteitsbureau aanvullend vervoercapaciteit op een andere wijze in (Zie ook 8.10).

5.2 Kenmerken en eisen vraagafhankelijk vervoer (VAV)

Vraagafhankelijk vervoer is een vervoerdienst die alleen rijdt als de reiziger een rit vooraf reserveert bij de Mobiliteitscentrale. Voor dit vervoer meldt de reiziger zich per telefoon of via internet aan bij de Mobiliteitscentrale. De Mobiliteitscentrale zorgt daarna voor de operationele regie van dit vervoer, bestaande uit de ritaanname, planning en dispatch. De Mobiliteitscentrale kan ritten van individuele reizigers combineren.

Reizigers vraagafhankelijk vervoer

Het vraagafhankelijk vervoer wordt gebruikt door de volgende reizigersgroepen:

- WMO-reizigers uit de deelnemende gemeenten die op basis van een indicatie gebruik maken van het sociaal-recreatief WMO-vervoer. Het vervoer van WMO-reizigers op Schiermonnikoog is geen onderdeel van deze opdracht. Voor WMO-reizigers vanaf de eilanden omvat het vervoer ook ritten op de vaste wal van en naar de veerboot.

De omvang van het vraagafhankelijk vervoer kan wijzigen door diverse oorzaken, zoals een strenger indicatiebeleid voor WMO-reizigers of de instroom van andere vervoersvormen.

Specifieke eisen vraagafhankelijk vervoer

De volgende specifieke eisen zijn van toepassing op dit vervoer:

- De chauffeur voert de ritopdrachten uit volgens de planning van de Mobiliteitscentrale.
- De chauffeur voert op aangeven van de Mobiliteitscentrale een terugbelservice uit, waarbij aan de reiziger vanuit het voertuig gemeld wordt dat het voertuig binnen korte tijd voorrijdt. De chauffeur neemt 5 tot 10 minuten voordat het voertuig bij de reiziger arriveert contact op met de reiziger via een ingesproken bericht of een sms- of Whatsapp melding.
- De chauffeur int op aangeven van de Mobiliteitscentrale een reizigersbijdrage in het voertuig (per pin).

5.3 Kenmerken en eisen routevervoer

Routevervoer is het vervoer van één of meer reizigers die in min of meer vaste frequentie reist/reizen tussen hun woon/verblijfadres en een activiteitenlocatie, bijvoorbeeld school, dagopvang of werkvoorziening.

Voor het routevervoer meldt een gemeente de reiziger aan bij de Mobiliteitscentrale. De Mobiliteitscentrale draagt zorgt voor de operationele regie over dit vervoer. Zij stelt een vervoerplan op voor alle routevervoerreizigers. De Mobiliteitscentrale geeft iedere vervoerder het vervoerplan van de routes die zij aan haar toekent (zie paragraaf 6.2). Het vervoerplan geeft weer: routenummer, het vereiste type voertuig, de te rijden route(s), de voorgerecalculeerde vaste inzettijd en of een vaste chauffeur vereist is.

De vervoerder verwerkt de routes ter ondersteuning in zijn eigen organisatie en software. De ritten staan in de ritagenda van de Mobiliteitscentrale en de Mobiliteitscentrale verstuurt deze ritten direct naar de voertuigen.

De Mobiliteitscentrale verwerkt mutaties, aanmeldingen en afmeldingen in het vervoerplan. De Mobiliteitscentrale communiceert mutaties in de route op de betreffende dag via datacommunicatie (app en BCT) aan de chauffeur. Andere mutaties verwerkt de Mobiliteitscentrale in het vervoerplan, dat zij verstrekt aan de vervoerder. De Mobiliteitscentrale stelt de vervoerder geregeld statusinformatie beschikbaar over geplande en uitgevoerde ritten.

Reizigers routevervoer

Het routevervoer wordt gebruikt door de volgende reizigersgroepen:

- Leerlingen uit de deelnemende gemeenten die gebruikmaken van aangepast vervoer in het kader van de Regeling leerlingenvervoer.
- Jeugdigen met een indicatie op grond van de Jeugdwet voor vervoer naar behandellocaties

Voor Ameland en Schiermonnikoog vindt dit vervoer alleen plaats op de vaste wal van/naar de veerboot.

Het routevervoer kan gedurende de contractperiode ook gebruikt gaan worden door andere reizigers. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen:

- Reizigersgroepen waar de gemeenten verantwoordelijk voor zijn. Dit kan gaan om reizigers die op basis van een indicatie vervoer nodig hebben van/naar dagbestedingslocaties of behandeling. Het gaat hier bijvoorbeeld om volwassenen en jeugdigen met een lichamelijke, cognitieve, psychische en/of verstandelijke beperking. Daarnaast kan vervoercapaciteit worden ingezet voor het vervoeren van werknemers (Participatiewet).
- Reizigersgroepen die thans niet onder verantwoordelijkheid van gemeenten vallen. Dit betreft bijvoorbeeld reizigers die vanuit de Wet langdurige zorg (Wlz) op basis van een indicatie vervoer nodig hebben van/naar dagbestedingslocaties of behandeling in ziekenhuis (zittend ziekenvervoer).

De volgende specifieke eisen zijn van toepassing op het routevervoer:

- De Opdrachtnemer zet zoveel mogelijk vaste chauffeurs in op een route. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat een groep van maximaal 3 chauffeurs wordt ingezet op één specifieke route.
- De Mobiliteitscentrale heeft (na overleg met het Mobiliteitsbureau) het recht een bepaalde (vaste) chauffeur om moverende redenen van een route te halen.
- De Opdrachtnemer dient de in te zetten chauffeur deugdelijk te instrueren over het op de juiste wijze van 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. De kosten zijn voor Opdrachtnemer.
- De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de chauffeur een kennismakingsbezoek brengt bij de reiziger voor aanvang van het nieuwe vervoerplan of bij wisseling van een chauffeur. Exacte aanpak vast te stellen in samenspraak met de Mobiliteitscentrale.
- De Opdrachtnemer voert de routes op aangeven van de Mobiliteitscentrale uit overeenkomstig de geldende spelregels.
- De Mobiliteitscentrale organiseert op aangeven van de gemeente eventuele begeleiding. De Mobiliteitscentrale kan de Opdrachtnemer vragen een begeleider in te zetten, die hiervoor een vergoeding ontvangt (zie paragraaf 6.6 en hoofdstuk 9).
- De Opdrachtnemer dient iedere leerling binnen 15 minuten voor aanvang van de school af te zetten. Opdrachtnemer dient de leerling veilig over te dragen aan de school, bijvoorbeeld aan een pleinfunctionaris.

6 Eisen aan personeel

6.1 Algemeen

Alle betrokkenen bij de uitvoering van de opdracht, zijn bekend met de regio en zijn op de hoogte van de inhoud van dit Programma van Eisen. Dit geldt ook voor de betrokken personeelsleden van eventuele onderaannemers.

6.2 Aanspreekpunten Opdrachtnemer

De Opdrachtnemer zorgt voor de volgende aanspreekpunten voor de Mobiliteitscentrale en het Mobiliteitsbureau:

- Een accountmanager voor contractzaken, implementatie, kwaliteit uitvoering, facturatie en klachten. Deze persoon is op werkdagen bereikbaar tussen 8.00-17.00 uur en is 2 dagdelen per week fysiek aanwezig in de regio Noordoost- Fryslân voor het Mobiliteitsbureau, de Mobiliteitscentrale en de chauffeurs.
- Een operationele planner voor operationele zaken, zoals afstemming over het inzetrooster, het verlengen van diensten en ad hoc extra vervoercapaciteit. Deze persoon heeft contact met alle in te zetten chauffeurs, ook als deze afkomstig zijn van een onderaannemer (als zijnde eigen chauffeurs). Deze persoon is bereikbaar minimaal tussen 6:00 – 20:00 uur en daarbuiten via piket dienst voor calamiteiten. Bereikbaarheid moet geborgd zijn gedurende de openingstijden van het systeem.

De accountmanager en de operationele planner zijn beiden werkzaam voor de Opdrachtnemer, maar hoeven niet exclusief voor deze opdracht beschikbaar te zijn. Deze personen beheersen passief de Friese taal en zijn op de hoogte van de inhoud van de opdracht en de ingediende inschrijving.

6.3 Samenwerking chauffeur en Mobiliteitscentrale

De chauffeur:

- Meldt zich via de boordcomputer aan bij aanvang van de dienst en meldt zich af via de boordcomputer bij het einde van de dienst volgens het inzetrooster of vervoerplan.
- Volgt de instructies van de Mobiliteitscentrale op.
- Rijdt de ritten/routes volgens de ritplanning van de Mobiliteitscentrale.
- Voert de ritten tijdig uit en levert hiermee een bijdrage aan het realiseren van een goede stiptheid in het vervoer.
- Neemt op aanwijzing van de Mobiliteitscentrale pauzes en rijdt naar de aangegeven pauzeplaats.
- Geeft per reiziger de in- en uitstap aan via de boordcomputer op de momenten dat daarvan sprake is.
- Draagt zorg voor het tijdig activeren van de terugbelservice, waarbij de reiziger vanuit het voertuig gemeld wordt dat het voertuig binnen korte tijd voorrijdt. De chauffeur dient 10 minuten voor het voertuig bij de reiziger arriveert, de terugbelservice uit te voeren. Dit kan door een gesproken bericht te zenden naar de reiziger of door zelf te bellen. Als de chauffeur zelf belt en geen gehoor krijgt, probeert hij dat 5 minuten later opnieuw.

- Stelt bij problemen, waardoor vertraging tijdens de rit ontstaat, direct de Mobiliteitscentrale op de hoogte.
- Brengt in geval van incidenten/calamiteiten de Mobiliteitscentrale zo spoedig mogelijk op de hoogte.
- Neemt zelf geen mutaties en/of ritopdrachten in behandeling, maar verwijst de aangever door naar de Mobiliteitscentrale.
- Meldt misdragingen van cliënten/passagiers direct bij de Mobiliteitscentrale.
- Signaleert elementen in de rituitvoering en/of bijzonderheden bij reizigers die bijdragen tot een kwaliteitsverbetering aan het vervoer en geeft deze door aan de Mobiliteitscentrale.
- Meldt het niet-aanwezig zijn van een reiziger aan de Mobiliteitscentrale middels een verzoek tot loosmelding.
- Is telefonisch bereikbaar op een telefoonnummer dat de Opdrachtnemer aan de Mobiliteitscentrale doorgeeft en kan handsfree bellen (via een ingebouwde belfunctie in de BCT).
- Neemt zo snel mogelijk telefonisch contact op met de Mobiliteitscentrale als het voertuig buiten bereik is (geraakt) van datacommunicatie.

6.4 Eisen aan de chauffeur

Chauffeurs kunnen worden ingezet voor het vervoer van de in paragraaf 5.2 en 5.3 genoemde reizigersgroepen. Per type reizigersgroep kunnen specifieke eisen aan kwalificaties zijn gesteld. Deze paragraaf gaat in op de eisen aan de chauffeur en paragraaf 6.5 gaat over de dienstverlening door de chauffeur.

De Opdrachtnemer levert het Mobiliteitsbureau bij de start van het contract en daarna jaarlijks actuele bewijsmiddelen – daar waar mogelijk - waaruit blijkt dat de in te zetten chauffeurs voldoen aan de gestelde eisen.

Basiseisen

Aan elke chauffeur worden de volgende basiseisen gesteld:

- Voldoet aan de wettelijke eisen voor taxichauffeur.
- Beschikt over een geldige chauffeurspas voor het type vervoer waarin de chauffeur actief is.
- Heeft een servicegerichte en klantvriendelijke instelling.
- De chauffeur beschikt - aantoonbaar door de Opdrachtnemer - over kennis van omgang met de doelgroep en leerlingenvervoer. De Opdrachtgever hecht hieraan grote waarde. In dit kader hebben alle chauffeurs voor inzet de training Leerlingen- en Jeugdhulpvervoer ABC gevolgd, of alternatief de online training Contractvervoer (Leerlingenvervoer) van het Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM) gevolgd.
- Neemt deel aan specifieke trainingen die georganiseerd worden (door bijvoorbeeld een school, instantie of de Mobiliteitscentrale) voor de betreffende chauffeurs van de Opdrachtnemer (zie paragraaf 4.9).
- Kent, herkent en kan op een verantwoorde wijze omgaan met de diverse (gedrags) beperkingen en ziektebeelden van de reizigersgroepen.

- Is in het bezit van het certificaat levensreddend handelen of gelijkwaardig. Op verzoek dienen certificaten te worden overhandigd aan de Opdrachtgever (inclusief het bewijs van de meest recente herhalingscursus). Herkent en kan omgaan met de diverse beperkingen en ziektebeelden van de doelgroep.
- Heeft – aantoonbaar door de Opdrachtnemer – met goed gevolg een training gevolgd van Het Nieuwe Rijden en past dit toe in de dagelijkse praktijk.
- Heeft een goede kennis van wegen, straten en scholen binnen het vervoergebied, dan wel kennis van het gebruik van vervoerplan apparatuur in de voertuigen.
- Heeft voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal zodat begrijpelijke rapportage mogelijk is.
- Heeft een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal.
- Beheerst de Friese taal passief.
- Heeft voldoende kennis van de boordcomputer en bedient deze op de juiste wijze.
- Is op de hoogte van het gebruik van het Taxipaspoort en dient hieraan samen met de Opdrachtnemer actief medewerking te verlenen. Zoals het informeren van ouders/verzorgers over het bestaan ervan en het gebruiken/inzien van het Taxipaspoort in noodzakelijke situaties.
- Moet handsfree bellen.

Aanvullende eisen vraagafhankelijk vervoer (VAV)

- Heeft kennis van de spelregels van het vraagafhankelijke vervoersysteem.
- Kan door de Mobiliteitscentrale gecombineerde ritopdrachten uitvoeren op de aangegeven volgorde.
- Weet zonder navigatieapparatuur de snelste en meest logische route te bepalen tussen de grote kernen en weet de populairste bestemmingen vanuit alle kernen te vinden.
- Is stressbestendig en kan omgaan met tijdsdruk.

Aanvullende eisen rolstoelvervoer

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

- Bezit praktische vaardigheden voor het vervoeren van rolstoelreizigers of heeft deze kennis voor de start van het contract door een cursus verkregen.
- Beheerst de zit- en tiltechnieken voor passagiers met een fysieke beperking.
- Heeft kennis van de in de voertuigen gehanteerde Rolstoel-Inzittenden-Beveiligings-Systemen (RIBS) en past deze toe.
- Is op de hoogte van en werkt volgens de meest actuele Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden <https://www.sfmobiliteit.nl/code-vvr>. Als gedurende de contractperiode een actuele Code wordt vastgesteld, dient de Opdrachtnemer zich te conformeren aan de meest actuele versie.

6.5 Eisen aan dienstverlening

Basiseisen dienstverlening

De chauffeur:

- Past goede sociale vaardigheden toe, afgestemd op de reiziger.
- Is representatief gekleed door bedrijfskleding en herkenbaar als chauffeur van Jobinder door het dragen van een duidelijk zichtbaar logo en naam van het vervoersysteem op de kleding of via een badge. In het GVV is een zichtbare badge voldoende. Een stijlwijzer wordt door het Mobiliteitsbureau aangeleverd.
- Draagt zorg voor een (verkeers)veilig en comfortabel vervoer van de reizigers en past de rijstijl aan de weersomstandigheden aan.
- Zorgt dat cliënten conform opdracht van de Mobiliteitscentrale tijdig voor aanvang van de activiteit op de locatie arriveren en in geen geval te laat.
- Zorgt dat cliënten conform opdracht van de Mobiliteitscentrale tijdig na het einde van de activiteit op de locatie worden opgehaald.
- Stapt uit en belt aan bij de reiziger.
- Biedt hulp bij het in- en uitstappen.
- Blijft bij het ophalen en wegbrengen van een reiziger toezicht houden op de overige reizigers in het voertuig – zoveel als redelijkerwijs mogelijk.
- Parkeert het voertuig zodanig dat cliënten niet de straat over hoeven te steken. In het geval dat cliënten toch de straat moeten oversteken, begeleidt de chauffeur hen hierbij.
- Ziet erop toe dat alleen opgegeven reizigers meerijsen.
- Verwijdert geen reizigers uit het voertuig tijdens de rit.
- Gebruikt geen verbaal of fysiek geweld tegen reizigers om welke reden dan ook.
- Verricht geen medische handelingen anders dan waarvoor hij/zij bevoegd is.
- Ziet erop toe dat de gordels (op de juiste wijze) worden gebruikt
- Gaat pas rijden als alle passagiers zitten en de gordel dragen.
- Zorgt voor het op juiste wijze vastzetten van een kinderzitje.
- Zorgt voor het opbergen en vastzetten van de rollator, opvouwbaar rolstoel of bagage in de bagageruimte van het voertuig.
- Ziet erop toe dat er niet gerookt wordt in het voertuig, geen alcoholhoudende dranken worden gebruikt en/of verslavende middelen/(soft)drugs. Dit geldt tijdens het vervoer voor zowel de chauffeur, begeleider(s) als de reizigers, ook wanneer er geen reizigers worden vervoerd.
- Haalt de sleutels uit het contactslot bij het verlaten van het vervoermiddel.

Aanvullende eisen dienstverlening chauffeur rolstoelvervoer

De chauffeur:

- Zorgt voor het in- en uitrijden en vastzetten van een rolstoel (eventueel inclusief inzittende).
- Ziet erop toe dat rolstoelen altijd goed worden vastgezet alvorens te gaan rijden.
- Zorgt voor het vastzetten van een scootmobiel. Passagier mag niet op de scootmobiel via de laadklep het voertuig betreden.
- Assisteert bij het maken van een eventuele transfer van de reiziger binnen het voertuig.

Aanvullende eisen dienstverlening chauffeur routevervoer

De chauffeur:

- Zorgt ervoor dat via een vaste route wordt gereden, tenzij er wegomleidingen zijn en/of wanneer er andere instructies zijn gegeven door de Mobiliteitscentrale.
- Past de vaste zitplaatsverdeling zoals aangegeven door de Mobiliteitscentrale toe in het voertuig. Deze verdeling dient voor ouder/verzorger, leerkracht, leerlingen en chauffeur beschikbaar te zijn in het voertuig.
- Zorgt er in uitzonderingssituaties én uitsluitend in opdracht van de Mobiliteitscentrale voor dat de reizigers achter de voordeur van de school/bestemming worden afgezet. De leerlingen worden niet in de klas gebracht.
- Bedient uitsluitend zelf de portieren en ramen. Ziet erop toe dat het kinderslot wordt gebruikt.
- Draagt zorg voor orde en rust in het voertuig.
- Draagt zorg voor een warme overdracht van de reizigers.

Aanvullende eisen dienstverlening chauffeur vraagafhankelijk vervoer

De chauffeur:

- Begeleidt de reiziger van en naar de deur (toegangsdeur aan de openbare weg).
- Begeleidt de reiziger van kamer tot kamer op aangeven van Mobiliteitscentrale.
- Biedt hulp bij het in- en uitladen van de bagage.
- Int op aangeven van de Mobiliteitscentrale een reizigersbijdrage (per pin).

6.6 Eisen begeleiding routevervoer

Indien de Opdrachtnemer wordt gevraagd de inzet van een begeleider op het voertuig te organiseren bij het routevervoer, dient de Opdrachtnemer rekening te houden met de volgende eisen die aan de begeleiding worden gesteld.

De begeleider:

- Heeft een servicegerichte instelling.
- Heeft goede sociale omgangsvormen.
- Is de Friese taal passief vaardig.
- 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.

6.7 Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)

Chauffeurs en begeleiders mogen nooit in contact zijn geweest met justitie voor relevante zaken en/of veroordeeld voor relevante zaken.

Chauffeurs

Chauffeurs dienen in het bezit te zijn van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) voor een geldige chauffeurspas. De afdeling Centraal Orgaan Verklaring Omtrent het Gedrag (COVOG) van Justis is verantwoordelijk voor de screening van aanvragers van een VOG en de uitgifte van een VOG. Wanneer een aanvrager of drager van een VOG in aanraking komt met justitie, wordt dit direct doorgegeven aan het COVOG. Het VOG wordt dan niet verstrekt of, indien het al verstrekt is, direct ingetrokken.

Kiwa Register Nederland is verantwoordelijk voor de uitgifte van chauffeurspassen.

Het COVOG staat rechtstreeks in verbinding met Kiwa. Bij intrekking van een VOG stelt COVOG Kiwa direct op de hoogte en Kiwa trekt vervolgens de chauffeurspas van de betreffende chauffeur in.

Door de directe koppeling tussen het COVOG en Kiwa hoeft de Opdrachtnemer voorafgaand aan de start van de overeenkomst geen VOG van (potentieel) in te zetten chauffeurs voor te leggen. Een kopie van de geldige chauffeurspas dient op verzoek voorgelegd te worden.

De Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om van een betrokken medewerker een (nieuwe) kopie van de chauffeurspas op te (laten) vragen.

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

Begeleiders

De Opdrachtnemer dient voorafgaand aan de start van de overeenkomst voor iedere (potentieel) in te zetten betaalde begeleider een verklaring omtrent het gedrag ('VOG werk bij een organisatie, stichting of (overheids)instantie') te verstrekken. Indien gedurende de contractperiode een nieuwe begeleider wordt ingezet van wie nog niet eerder een VOG is verstrekt, dient deze verklaring vóór de eerste keer dat deze persoon ingezet wordt digitaal aan de Opdrachtgever overhandigd te worden. De Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om van een betrokken medewerker een nieuwe recente VOG op te (laten) vragen.

6.8 Trainings- 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.

Tijdens implementatie

Alle betrokkenen bij het vervoer dienen op de hoogte te zijn van de spelregels van het vervoerssysteem. De Mobiliteitscentrale verzorgt in samenwerking met de Opdrachtnemer tijdens de implementatieperiode een voorlichtingsbijeenkomst over de werking van het vervoerssysteem. Hiervan kunnen ook ervaringslessen deel uitmaken. Alle betrokken chauffeurs zijn verplicht hierbij aanwezig te zijn.

Gedurende contractperiode

Gedurende de contractperiode zal de Mobiliteitscentrale in een zekere regelmaat (1-2 keer per jaar) of als er een directe aanleiding toe is voorlichtingsbijeenkomsten (1-2 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.

De Opdrachtnemer ontvangt een vergoeding voor aanwezigheid bij deze bijeenkomsten (zie hoofdstuk 9).

6.9 Nakomen CAO Zorgvervoer en taxi

De Opdrachtnemer dient blijvend te voldoen aan alle eisen zoals gesteld in de geldende Cao-Zorgvervoer en Taxi. Hij dient aan te kunnen tonen dat de onderneming – inclusief eventuele onderaannemer(s) - de bepalingen van de Collectieve Arbeidsovereenkomst Taxivervoer getrouwelijk naleeft. Uit informatie op de website van het SFM moet blijken dat de Cao-naleving van de Opdrachtnemer door SFM nog steeds als voldoende wordt beoordeeld. De Opdrachtgever is bevoegd om tussentijds na te gaan of de Opdrachtnemer volgens de informatie op de website van het SFM nog steeds aan het bedrijfsoordeel voldoet.

6.10 Social return on investment

Opdrachtgever onderschrijft het belang van Social Return. Social Return is onderdeel van maatschappelijk verantwoord ondernemen. De Opdrachtgever hecht grote waarde aan het verbeteren van de positie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Hiervoor verplicht de opdrachtgever zich om vanaf € 100.000 voor diensten en vanaf € 250.000 euro voor werken Social Return toe te passen.

Afhankelijk van de hoogte van de inschrijfprijs, verplicht de Inschrijver zich om bij gunning, tot 5% van de loonsom naar aanleiding van de Opdracht aan te wenden om de sociale infrastructuur te versterken. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een concrete invulling. Hiervoor dient de Opdrachtnemer contact te zoeken met de Coördinator Social Return. Contactgegevens volgen bij definitieve opdrachtverlening.

7 Eisen aan voertuigen

7.1 Type voertuigen

Voor het vervoer worden de volgende voertuigen ingezet:

- Een **rolstoelbus** geschikt voor het vervoeren van 8 volwassen passagiers waarvan minimaal 1 rolstoelplaats. Losse krukjes, opstapjes of trapjes zijn niet toegestaan;
- Een **taxibus** met 8 zitplaatsen voor reizigers;
- Een **taxipersonenauto** (minimaal model middenklasse) waarbij geldt: minimaal 3 volwaardige zitplaatsen voor reizigers, waarbij rekening moet worden gehouden met 2, maar indien gewenst door de Opdrachtgever 3 leerlingen op de achterbank.

De Mobiliteitscentrale geeft in het inzetrooster en vervoerplan aan welk type voertuig de Opdrachtnemer dient te leveren, rekening houdend met specifieke indicaties en de verschillende beschikbare voertuigtypen.

7.2 Voertuigeisen

Basiseisen

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 gevulde verbandtrommel, brandblusser, noodhamer en gordelsnijder. De Opdrachtnemer ziet erop toe dat de inventaris van het voertuig aanwezig en compleet is en dat de houdbaarheidsdatum niet is overschreden.
- Beschikken over goedwerkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment contact kan worden opgenomen met de Mobiliteitscentrale en die eveneens gebruikt kan worden bij noodsituaties.
- Zijn uitgerust met goedwerkende boordcomputer, dataterminal, GPS en navigatieapparatuur voorzien van meest recente kaartversies en informatie.
- Specifiek voor de vraagafhankelijke vervoercapaciteit geldt dat in het voertuig pinapparatuur aanwezig dient te zijn.
- Zijn in de winterperiode (november tot maart) op alle wielen voorzien van winterbanden of er wordt gebruik gemaakt van all weather-banden met een minimale profieldiepte van 4 mm. De Opdrachtgever zal dit steekproefsgewijs controleren.
- Zijn voorzien van een lijst (op papier en/of digitaal) waarop is aangegeven: naam, huisadres, (waarschuwings)telefoonnummer, schooladres en specifieke omstandigheden van de te vervoeren leerlingen (geldt specifiek voor het leerlingenvervoer).
- Zijn dusdanig ingericht dat de chauffeur vanuit zijn/haar zitplaats altijd alle inzittenden tijdens de rit kan zien.
- Dienen elke klant zicht naar buiten te bieden.
- Dienen voor elke klant (ook achterin) een passende zitplaats te bieden met voldoende beenruimte.
- Zijn voorzien van een kinderslot.

- Hebben zitplaatsen die allen zijn voorzien van een veiligheidsgordel die geschikt is voor alle reizigersgroepen waaronder ook kinderen.
- Zijn rookvrij.
- Zijn geschikt om samen met de reizigers een hulpmiddel zoals een inklapbare rolstoel of rollator en/of enige bagage mee te nemen.
- Zijn gedurende de uitvoering van de overeenkomst nooit ouder dan tien jaar.
- Het is niet toegestaan dat er in het voertuig wordt gegeten, met uitzondering van personen die dit om medische redenen moeten.

Bij aanvang van het contract vindt inspectie van de voertuigen plaats georganiseerd vanuit de Opdrachtgever waaraan de Opdrachtnemer zijn medewerking dient te verlenen. Naar behoefte van de Opdrachtgever vindt een controle periodiek plaats.

Aanvullende eisen taxipersonenauto's

De voertuigen:

- Bieden voldoende zithoogte, hoofd- en beenruimte voor passagiers om comfortabel in- en uit te kunnen stappen.

Aanvullende eisen rolstoelbussen en toegankelijke taxibussen

De voertuigen:

- Bieden toegang tot het voertuig via een ingang naast de chauffeur of door middel van een schuifdeur.
- Zijn voorzien van een verlaagde brede instap.
- Hebben een extra trede, bij een te overwinnen hoogte vanaf de grond van meer dan 23 cm (dus vanaf 24 cm).
- Hebben maximaal 24 cm verschil tussen treden. Zijn voorzien van zwavelgele sta-, grip-, en geleidestangen.
- Hebben de volgende minimale maatvoering:
 - Breedte deuropening ten minste 900 mm
 - Hoogte deuropening ten minste 1700 mm
 - Looppad ten minste 500 mm
 - Doorgangshoogte ten minste 1850 mm
 - Stoelhoogte 400-500 mm
 - Afstand stoel-stoel ten minste 650 mm
 - Vloer geen niveauverschil
- Zijn voorzien van vasthoudbeugels aan iedere stoel.

De opstelling van de zitplaatsen in een toegankelijke taxibus is zodanig dat de reiziger zich vrij in het voertuig kan bewegen en de chauffeur de zitplaats van de reiziger kan bereiken.

Aanvullende eisen rolstoelbussen

De voertuigen:

- Zijn voorzien van opklapbare zitplaatsen die zijn geplaatst in de zogenaamde 'OV-opstelling'. Bij deze opstelling zijn 4 zitplaatsen achter elkaar geplaatst aan iedere zijde van het gangpad. Deze eis geldt voor nieuwe rolstoelbussen die de Opdrachtnemer na gunning aanschafft. In het geval van elektrische Zero Emissie rolstoelbussen kan, na overleg met en goedkeuring van het Mobiliteitsbureau, van deze opstelling afgeweken worden
- Zijn voorzien van 2 rolstoelplaatsen met een oppervlakte van minimaal 1500x900 mm per rolstoelplaats. In het geval van een elektrische Zero Emissie rolstoelbus dient er minimaal 1 rolstoelplaats aanwezig te zijn.
- Zijn voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de rolstoel en zijn voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de reiziger.
- Zijn voorzien van 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 om de rolstoelplaats te bereiken.

Daarnaast geldt voor het rolstoelvervoer dat:

- De Opdrachtnemer dient op aanvraag te kunnen aantonen dat de verplichte onderhoudskeuring op het liftsysteem van de wagens die geschikt zijn voor scootmobielen en elektrische rolstoelen heeft plaatsgevonden, in ieder geval elk jaar. De Opdrachtnemer dient eveneens scootmobielen veilig mee te kunnen nemen en vast te kunnen zetten. De reiziger blijft niet op de scootmobiel zitten, maar bereikt het voertuig en de zitplaats via de reguliere ingang (niet de lift).

7.3 Eisen uitstraling voertuigen

Het Mobiliteitsbureau hecht grote waarde aan een uniforme uitstraling van de voertuigen die worden ingezet voor de uitvoering van het vervoer. Het Mobiliteitsbureau bepaalt de vormgeving en de afmetingen van het logo en de naamgeving van het vervoersysteem. Het Mobiliteitsbureau stelt de uitingen van herkenbaarheid beschikbaar aan de Opdrachtnemer middels een stijlwijzer.

De Opdrachtnemer geeft uitvoering aan de eisen ten aanzien van de te voeren herkenbaarheid van voertuigen die worden ingezet voor het vervoersysteem en het toegestane eigen bedrijfslogo. De Opdrachtgever draagt bij aanvang van de opdracht de kosten voor het aanbrengen van de uitingen op/in de voertuigen. Bij het aanbrengen van deze uitingen gedurende de looptijd van de opdracht (bijv. door vervanging van een defect voertuig) draagt de Opdrachtnemer deze kosten.

Daarnaast geldt:

- Reclame-uitingen in en op de voertuigen zijn zonder toestemming van de Opdrachtgever niet toegestaan.
- De voertuigen zijn schadevrij en van binnen en buiten representatief en schoon. De tijd die hiermee gemoeid is (bijvoorbeeld autowassen) valt buiten de inzetijd voor de Mobiliteitscentrale.
- Voor het perceel Ameland geldt (afwijkend) dat de voertuigen voorzien dienen te zijn van minimaal een afneembaar bordje met de naam Jobinder (achter de voorruit).

7.4 Hulpmiddelen

In sommige gevallen kan het gebruik van een zitverhoger, kinderstoel, gordelverlenger en gordelkapje noodzakelijk of gewenst zijn. De Opdrachtnemer dient te zorgen voor het beschikbaar stellen van dergelijke standaard hulpmiddelen. Indien 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, in het geval van leerlingenvervoer, gedurende het schoolprogramma op school zodat er geen problemen ontstaan wanneer op een bepaald dagdeel een ander voertuig komt voorrijden.

Daarnaast kan het voorkomen dat een reiziger bijvoorbeeld een rollator, (sport)rolstoel, hulphond, sociale hond (soho), blindengeleidehond, kleine huisdieren of enige reisbagage mee moet nemen. De Mobiliteitscentrale zal dit aangeven. De Opdrachtnemer dient hieraan kosteloos alle medewerking te verlenen. Hulpmiddelen dienen altijd veilig opgeborgen of vastgezet te worden in het voertuig.

7.5 Duurzaamheidseisen voertuigen

De volgende eisen worden gesteld aan alle voertuigen:

- Vanaf 1 januari 2030 dienen alle voertuigen Zero emissie aangedreven te worden.
- Tussen 1 januari 2027 en 1 januari 2030 moet minimaal 50% van de inzeturen Zero emissie uitgevoerd worden. Een hoger percentage levert extra punten op bij inschrijving. Zie daarvoor Gunningscriterium Sg2.3 in de Offerteaanvraag.
- De voertuigen niet zijnde ZE-voertuigen dienen minimaal te voldoen aan de Euro6 norm en gebruiken te maken van biobrandstof HVO100.
- Zijn voorzien van verbruiksindicator, energiezuinige en stille banden en een bandenspanningsmeter.
- Zijn voorzien van de juiste bandenspanning.
- Zijn voorzien van intelligente rijgedrag stimulator die zuinig, duurzaam en veilig rijgedrag bevordert.
- Het onderhoudssysteem van de voertuigen moet erop gericht zijn de milieubelasting van de voertuigen tot een minimum te beperken, zoals het gebruik van biologische smeermiddelen.
- De Opdrachtnemer is vrij de voor zijn bedrijfsvoering meest optimale vorm van Zero Emissie te kiezen.

Voor aangeboden elektrische voertuigen geldt het volgende:

- Aangeboden voertuigen dienen geschikt te zijn voor laden bij een snellaadpunt.
- Voertuigen dienen altijd volledig geladen te zijn voor aanvang van een dienst.
- Voertuigen dienen altijd een volledige dienst volgens rooster voor de Mobiliteitscentrale inzetbaar te zijn.
- Eventueel tussentijds laden via een snellader om een langere dienst mogelijk te maken valt binnen een dienst.

Voor aangeboden niet-Zero Emissie voertuigen geldt het volgende:

- Dienen bij aanvang van de dienst volledig afgetankt te zijn.

- Dienen minimaal te voldoen aan de Euro 6 norm met gebruik van biobrandstoffen (bio-CNG of HVO).
- Zijn voorzien van een gecertificeerd roetfilter, brandstofverbruiksindicator, energiezuinige en stille banden en een bandenspanningsmeter.
- Zijn voorzien van intelligente rijgedrag stimulator die zuinig, duurzaam en veilig rijgedrag bevordert.
- Zijn voorzien van de juiste bandenspanning.

7.6 Data-uitwisseling Mobiliteitscentrale - Opdrachtnemer

De Opdrachtnemer zorgt dat de Mobiliteitscentrale altijd inzicht heeft in de status van de rit en de locatie van het voertuig. De Opdrachtnemer levert middels zogenaamde statusmeldingen (zie bijlage K), realtime, de uitvoeringsgegevens aan de Mobiliteitscentrale. De voertuigen van de Opdrachtnemer verwerken en produceren statusmeldingen en sturen deze door aan de Mobiliteitscentrale. Een gecertificeerde boordcomputer dient de bron te zijn voor alle data die wordt gestuurd aan de Mobiliteitscentrale. Alle data die beschikbaar zijn binnen de bekende agendapakket boordcomputer protocollen worden aan de Mobiliteitscentrale aangeleverd.

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

- Alle voertuigen worden tijdens de uitvoering aangestuurd door de Mobiliteitscentrale en dienen derhalve door de Opdrachtnemer uitgerust te worden met een goedgekeurde Boordcomputer Taxi (BCT) of Centrale Database Taxivervoer (CDT) met dataverbinding. Met BCT wordt in deze ook de variant Mobiele Data Terminal (MDT) bedoeld en geaccepteerd.
- Opdrachtnemer zorgt voor de benodigde apparatuur, software, configuratie en testen en digitale bereikbaarheid van het voertuig. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
- De Opdrachtnemer zorgt voor een werkende en foutloze realtime datacommunicatie en realtime data-uitwisseling van statusmeldingen. Ook moet het mogelijk zijn ritten uit te wisselen. (zowel aanbieden als uitvoeren).
- Indien de Mobiliteitscentrale 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.
- De BCT (CDT) moet inloggen bij de Mobiliteitscentrale. Eventuele kosten voor de aansluiting op de bestaande datakoppelingen van de mobiliteitscentrale zijn voor inschrijver.
- De paslezer moet ook beschikbaar zijn zodat gegevens van de reiziger direct gekoppeld kunnen worden aan de BCT(CDT)-data. Een paslezer is niet verplicht voor voertuigen in perceeltype 2. Echter, wanneer geen paslezer in het voertuig aanwezig is kan met een voertuig geen vraagafhankelijk vervoer maar enkel routevervoer worden uitgevoerd.

- Bij storingen in de BCT(CDT) dient de Opdrachtnemer direct contact met de Mobiliteitscentrale op te nemen en vervolgens de instructies van de Mobiliteitscentrale op te volgen. Hieronder valt ook het binnen 30 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 Mobiliteitscentrale moeten worden doorgegeven.
- De op dit moment in gebruik zijnde koppelingen vanuit de Mobiliteitscentrale naar de vervoerders blijven gehandhaafd, wat betekent dat eventuele kosten voor ontwikkeling van onbekende koppelingen voor Opdrachtnemer zijn.
- Alle voertuigen dienen te beschikken over goedwerkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment contact kan worden opgenomen met de Mobiliteitscentrale en eveneens gebruikt kan worden bij noodsituaties.

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

Statusmeldingen

De Opdrachtnemer zorgt dat de Mobiliteitscentrale altijd inzicht heeft in de status van de rit en de locatie van het voertuig. De Opdrachtnemer levert middels zogenaamde statusmeldingen, realtime, de uitvoeringsgegevens aan de Mobiliteitscentrale. Hiervoor dient minimaal iedere minuut 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 Mobiliteitscentrale.

Indien de status niet in overeenstemming is met de opvatting van de reiziger, dan neemt de Mobiliteitscentrale contact op met de betreffende uitvoerder (chauffeur in voertuig/Opdrachtnemer) om dit te verifiëren. Tijdens de implementatieperiode maakt de Mobiliteitscentrale afspraken met de Opdrachtnemer over de statusmeldingen die het voertuig dient te verzenden naar de Mobiliteitscentrale. De statusmeldingen zijn vastgelegd in bijlage K Dataprotocol

Informatie voor de Opdrachtnemer

De Opdrachtnemer ontvangt van de Mobiliteitscentrale informatie in het vervoersportaal. Dit betreft onder andere::

- Wekelijks: een kort rapport met bijzonderheden over de uitvoering van de diensten en op- en afschalen.
- Iedere week: een databestand met brongegevens om een doorkijk te geven op de cijfers aan de vervoerders. De Opdrachtnemer wordt wekelijks in staat gesteld om eventuele aanpassingen, welke naar mening van de Opdrachtnemer gedaan moeten worden, door te geven aan de Mobiliteitscentrale. De Mobiliteitscentrale beoordeelt de reacties en verwerkt waar akkoord deze in het databestand.
- Iedere maand: dienstenoverzicht met de begin- en eindtijd van alle diensten, te innen reizigersbijdrage en totaal factuurbedrag.

7.7 Ritregistratie

Eisen aan dataregistratie

Alle ritten dienen via de datakoppelingen aangeleverd te worden met geautomatiseerd gelogde in- en uitstaptijden, gps-posities, statusmeldingen, etc., conform het dataprotocol.

De Mobiliteitscentrale realiseert zich dat er incidenteel sprake kan zijn van niet functionerende data apparatuur of problemen in de verzending. De Opdrachtgever accepteert maximaal 5% niet-dataritten per maand per perceel (uitgezonderd Ameland). Een niet-datarit is een rit waar geen of onvolledige geautomatiseerd gelogde gegevens van beschikbaar zijn. Bijvoorbeeld van de in- en uitstaptijd en de gps-locatie. Tevens geldt een rit als niet-data als de afwijking van de gps-locatie groter is dan 250 meter ten opzichte van het adres. De Opdrachtnemer dient er wel zorg voor te dragen dat de betreffende informatie bij de Mobiliteitscentrale wordt aangeleverd binnen 48 uur.

Datacommunicatie tussen de Mobiliteitscentrale en voertuigen is essentieel. Afwijking is alleen mogelijk indien blijkt dat de gestelde eis naar oordeel van de Opdrachtgever niet reëel is.

Minimaal 6 weken voor de start van de contracten (1-1-2027) organiseert de Mobiliteitscentrale een acceptatietest waarbij de datacommunicatie tussen Opdrachtnemer en Mobiliteitscentrale volledig operationeel dient te zijn. Voertuiggegevens en NAW-gegevens van chauffeurs dienen op dat moment bij de Mobiliteitscentrale bekend te zijn. Opdrachtnemer levert daarom tijdens de implementatieperiode (uiterlijk 7 weken voor de start van de opdracht) een voertuig- en chauffeurslijst aan.

Mobiliteitscentrale en Opdrachtnemer maken tijdens de implementatieperiode concrete werkafspraken over de uitvoering van de terugbelservice. De kosten van de terugbelservice zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

Ritregistratie en WMO-vervoerpas

WMO-reizigers hebben een vervoerpas. De chauffeur dient deze pas bij begin en einde van de rit door middel van een magneetstrip of andere techniek 'leesbaar' te laten zijn voor de in het voertuig aanwezige kaartlezer. De chauffeur dient ervoor te zorgen dat in minimaal 95% van de ritten de vervoerpas wordt gebruikt. Indien reizigers niet in het bezit zijn van een vervoerpas of deze niet bij zich hebben, dient de chauffeur de rit handmatig te starten of eindigen.

Indien de Mobiliteitscentrale op een andere wijze de ritregistratie wenst te organiseren dient de Opdrachtnemer hieraan volledige medewerking te verlenen.

8 Eisen aan inzet en levering vervoercapaciteit

8.1 Percelen

De totaal benodigde vervoercapaciteit is verdeeld over 6 percelen. Deze percelen bestaan uit 6 geografische gebieden zoals in de tabel op deze pagina. Een aanvullend perceel t.b.v. de flexibele schil wordt separaat aanbesteed en maakt geen deel uit van deze opdracht.

De volgende percelen worden gehanteerd:

Perceelnummer	Perceel	Laadpunten
1	Gemeente Achtkarspelen	Nog te bepalen
2	Gemeente Dantumadiel	Nog te bepalen
3	Gemeente Noardeast-Fryslân Oost	Nog te bepalen
4	Gemeente Noardeast-Fryslân West	Nog te bepalen
5	Gemeente Tytsjerksteradiel	Nog te bepalen
6	Gemeente Ameland	Nog te bepalen

Voor een overzicht van de bijbehorende postcodereeksen verwijzen we naar bijlage H. De laadpunten worden in overleg vastgesteld tijdens de implementatiefase.

8.2 Eisen aan vervoerder ten aanzien van levering vervoercapaciteit (VAV en Routevervoer)

Met betrekking tot het leveren van capaciteit is onderstaande van toepassing:

- Het inzetrooster is de bestelling waarvoor de Opdrachtnemer een leveringsverplichting heeft. De Opdrachtnemer is gedurende de looptijd van de overeenkomst verplicht te voldoen aan de gevraagde (bestelde) vervoercapaciteit, de tijdige levering daarvan en mag zich niet beroepen op overmacht of calamiteiten. Het hebben van onvoldoende chauffeurs geldt niet als overmacht.
- Voor de vraagafhankelijke capaciteit geldt dat chauffeurs zich bij aanvang van de dienst binnen het gebied bevindt. Hiervan wordt alleen afgeweken in opdracht van Mobiliteitscentrale.
- Tussentijdse terugkeer naar het gebied kan alleen in opdracht van de Mobiliteitscentrale.
- Als de chauffeur klaar is met de laatste rit hoeft de chauffeur niet fysiek naar het gebied te rijden. Een dienst kan ook eindigen wanneer de chauffeur een vervolgrit heeft vanuit de eigen centrale. De Mobiliteitscentrale bepaalt of en wanneer dit kan. De dienst eindigt in ieder geval wanneer de chauffeur zich afmeldt bij de Mobiliteitscentrale, los van de geplande einde diensttijd.
- In geval van pauzes zal tussen de chauffeur en centrale afstemming plaatsvinden. Toewijzing, volgens CAO vindt plaats via de Mobiliteitscentrale. Door de Mobiliteitscentrale aangewezen pauzelocatie voldoet altijd aan het in de cao-taxi gestelde. Waar mogelijk is afstemming mogelijk met de chauffeur. De beslissing hierover neemt de Mobiliteitscentrale.
- Als een ingeroosterd voertuig onverwachts uitvalt, dient de Opdrachtnemer een nieuw voertuig beschikbaar te stellen binnen maximaal 30 minuten.
- Het Mobiliteitsbureau heeft het recht om, als een Opdrachtnemer onverhoopt verzuimt te leveren, capaciteit in te huren bij een andere vervoerder of via de vrije markt.
- Er vindt geen vergoeding plaats van de verzuimde uren, inclusief uitval van capaciteit.

- De Mobiliteitscentrale heeft de mogelijkheid om in uitzonderlijke situaties met de Opdrachtnemer overeen te komen dat vervoercapaciteit wordt geleverd buiten het gewonnen gebied. Wanneer de Opdrachtnemer toezeggingen heeft gedaan over deze leveringen, dan geldt vanaf dat moment een leveringsverplichting.
- De Opdrachtnemer mag niet op eigen initiatief en zonder toestemming combinatie maken met vervoer voor andere Opdrachtgevers.

Best passende vervoersvorm

De vervoerkundige kenmerken van een rit en het afgegeven reizigersprofiel van de reiziger bepalen of een rit wordt uitgevoerd in het vraagafhankelijk vervoer of in het routevervoer. Hierbij kan de Mobiliteitscentrale zowel ritten als groepen reizigers uitwisselen tussen vraagafhankelijk vervoer en routevervoer. Hiermee wordt steeds de best passende vervoersvorm gekozen.

Twee Voorbeelden:

- Een Routevervoer route voor één leerling die op wisselende tijden reist wordt uitgevoerd met vraagafhankelijke vervoercapaciteit.
- Een groep Wmo-reizigers die met enige regelmaat naar activiteiten gaan worden zo mogelijk gecombineerd vervoerd met routevervoercapaciteit.

8.3 Capaciteitsplanning

De Mobiliteitscentrale bepaalt de benodigde voertuigcapaciteit, binnen door de Opdrachtgever vastgestelde uitgangspunten. Het doel is het leveren van een hoge kwaliteit van dienstverlening tegen een zo laag mogelijk in te zetten capaciteit, waarbij de meest passende vervoersvorm bij de vervoersvraag wordt aangeboden. Hierbij moet de kwaliteit, uitgedrukt in stiptheid, bezettingsgraad en ritfactor minimaal volgens de norm blijven. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:

- Voor het vraagafhankelijk vervoer wordt op basis van historische data de benodigde capaciteit bepaald. Afwijkingen in dit uitgangspunt worden afgestemd met het Mobiliteitsbureau.
- In het routevervoer is het streven zoveel mogelijk routes aaneengesloten in een dienst te plaatsen. Een route kan worden aangesloten indien de aanvangstijd van een volgende route maximaal 30 minuten na de eindtijd van de vorige route valt. Het gebied waar de eerste route (in geval van aansluitende routes) begint is leidend bij de toewijzing van het betreffende routepakket.

8.4 Spelregels toewijzing aan gebieden

- De Mobiliteitscentrale maakt een zo efficiënt mogelijke integrale capaciteitsplanning voor de vervoersbewegingen in de regio en houdt daarbij rekening met de (individuele) kenmerken van reizigers(groepen) en de eisen die gemeenten stellen ten aanzien van het vervoer.
- De Mobiliteitscentrale maakt continu een vervoerkundig zo efficiënt mogelijke planning. De Mobiliteitscentrale bepaalt in afstemming met het Mobiliteitsbureau de uitgangspunten. Deze planning is ook bepalend voor op welk gebied welke capaciteit wordt afgenomen.
- Op basis van een verdeling van het vraagafhankelijk vervoer per gebied vertaalt de Mobiliteitscentrale dit voor het vraagafhankelijk vervoer naar inzetroosters

- Vervoerplannen (heen- en terugroutes) voor het routevervoer worden toebedeeld aan een gebied op basis van waar de route start (1^e ophaaladres voor de één route).
- De Opdrachtnemer is per gebied verantwoordelijk voor de levering van de benodigde inzetcapaciteit op basis van bovenstaande, toe- en afname van het inzetrooster en het aantal uit te voeren routes valt binnen deze verantwoordelijkheid.

8.5 Soorten diensten

Onderstaand zijn de soorten diensten zoals deze uitgevraagd worden door de Mobiliteitscentrale ten behoeve van de levering van de benodigde capaciteit:

Diensten Vraagafhankelijk Vervoer

Diensten ten aanzien van het Wmo-vervoer starten in het toegewezen gebied, chauffeurs bedienen echter de gehele regio tijdens hun dienst. Een dienst eindigt bij voorkeur in hetzelfde gebied als waar gestart is. Of dit mogelijk is, is afhankelijk van de planning en wordt daarmee door de Mobiliteitscentrale bepaald.

Diensten Routevervoer

Een dienst in het routevervoer wordt toegewezen aan het gebied (vervoerder) waar de route start (1^e ophaaladres voor de één-route). De bestemmingen van de reizigers zijn niet gelimiteerd tot het gebied of de regio. Alle gevraagde bestemmingsplaatsen in het routevervoer kunnen worden aangedaan.

Gecombineerde diensten

De Mobiliteitscentrale kan zowel capaciteit uitvragen die specifiek gelieerd is aan één van de hierboven genoemde vervoersstromen als capaciteit waarbij beide vervoersstromen in een dienst gecombineerd worden. Voorbeelden van zo'n gecombineerde dienst zijn hieronder weergegeven. Op deze manier kan er optimaal gebruik gemaakt worden van de beschikbare capaciteit. Een gecombineerde dienst is van toepassing als er aan de voor- of achterkant van de dienst een scheiding plaatsvindt tussen de vervoersvormen. Een gecombineerde dienst wordt afgerekend als een dienst Vraagafhankelijk vervoer.



Figuur 1 Voorbeeld gecombineerde dienst



Figuur 2 Voorbeeld 2 gecombineerde dienst



Figuur 3 Voorbeeld 3 gecombineerde dienst

8.6 Vervoerdersportaal

De Mobiliteitscentrale bestelt de vereiste vervoercapaciteit digitaal in het vervoerdersportaal. Vervoerders dienen in dit portaal elke gevraagde dienst te vullen door hieraan een chauffeur en voertuig te koppelen. In geval van routes kan de Opdrachtnemer een vast voertuig en vaste chauffeur koppelen aan een routenummer.

Opdrachtnemer dient elke dag voorafgaand aan de uitvoering van de uitgevraagde diensten voor 16:00 het vervoerdersportaal ingevuld te hebben.

Daarnaast is dit portaal bedoeld om vervoerders inzicht te geven in de mate waarin de contractuele capaciteit wordt afgenomen en de mate waarin (niet) voldaan wordt aan de vraag (niet levering).

De Opdrachtnemer levert de Mobiliteitscentrale via het vervoerdersportaal continu de meest actuele relevante kenmerken van in te zetten voertuigen en chauffeur:

- Voertuig: type, kenteken, datacom-code en uitrustingsniveau;
- Chauffeur: naam, adres, mobiele telefoonnummer;
- Chauffeurskaart: nummer, einddatum en type (standaard/beperkt).

De Mobiliteitscentrale heeft ook een chauffeursportaal, die ter beschikking zal worden gesteld aan de chauffeurs van opdrachtnemer.

8.7 Benodigde vervoercapaciteit

In de tabellen 8.1 is per perceel het aantal benodigde voertuigen per perceel weergegeven.

Deze gegevens zijn gebaseerd op historische ritdata uit 2024, inclusief het leerlingenvervoer in de eerste helft van het schooljaar 2024-2025.

Perceel	Aantal voertuigen			
	Taxi	Taxibus	Rolstoelvoertuig	Totaal
Gemeente Achtkarspelen	4	37	5	46
Gemeente Dantumadiel	2	17	2	21
Gemeente Noardeast-Fryslân Oost	1	20	2	23
Gemeente Noardeast-Fryslân West	5	32	4	41
Gemeente Tytsjerksteradiel	6	30	5	41
Gemeente Ameland	0	1	1	2

Met nadruk wordt gesteld dat de in dit bestek verstrekte gegevens op een momentopname gebaseerd zijn. De Opdrachtgever heeft gedurende de opdracht te allen tijde het recht een planning te wijzigen. De wijzigingen dienen door de Opdrachtnemer zonder nadere voorwaarden of aanpassing van de tarieven per omgaande te worden uitgevoerd.

8.8 Werkwijze Mobiliteitscentrale plannen capaciteit routevervoer

Uiterlijk vier weken voorafgaand aan de start van de opdracht zal het vervoerplan beschikbaar gesteld worden in het vervoerdersportaal. Alle daaropvolgende schooljaren wordt de eerste concept planning uiterlijk drie weken voorafgaand aan de start van het schooljaar beschikbaar gesteld in het vervoerdersportaal.

Verder is het volgende van toepassing:

- De Mobiliteitscentrale kan mutaties doorvoeren in het vervoerplan. Mutaties kunnen onder anderen plaatsvinden door wijzingen in de planning en/of het aan- of afmelden van reizigers. Als gevolg hiervan wijzigt het totale vervoerplan, het vervoerplan van de route en daarmee de inzet van een voertuigen en/of het aantal in te zetten voertuigen.
- Gedurende het schooljaar geldt dat de Opdrachtnemer altijd binnen vijf werkdagen een nieuw aangemelde route moet kunnen uitvoeren.
- Tijdens de vastgestelde schoolvakanties vindt geen leerlingenvervoer plaats. Incidenteel kan wel routevervoer plaatsvinden. De Mobiliteitscentrale kan de Opdrachtnemer vragen hiervoor vervoercapaciteit te leveren.
- Doordat scholen overige vakanties en studiedagen zelf kunnen bepalen kan de benodigde vervoercapaciteit ten opzichte van het vervoerplan dagelijks afwijken.

Moment tot start schooljaar	Actie
Uiterlijk 10 en 6 weken van tevoren	De Mobiliteitscentrale geeft indicatie van de benodigde vervoercapaciteit.
Uiterlijk 4 weken van tevoren	De Mobiliteitscentrale plaats aanvraag voor de te leveren vervoercapaciteit.
Uiterlijk 2 weken van tevoren	De Mobiliteitscentrale stelt definitieve vervoerplan beschikbaar.
Uiterlijk 1 week van tevoren	De Opdrachtnemer koppelt aan iedere route een voertuig en chauffeur, inclusief van eventuele onderaannemers. Geeft de relevante kenmerken van voertuig en chauffeur door aan de Mobiliteitscentrale.
Laatste maandag	De Opdrachtnemer laat de chauffeur uiterlijk de laatste maandag van de schoolvakantie (telefonisch) contact opnemen met de reiziger of diens vertegenwoordiger/opvoeder om een afspraak te maken om kennis te maken.
Uiterlijk 2 dagen van tevoren	De Opdrachtnemer laat de chauffeur de reizigers en eventuele ouders/verzorgers bezoeken en maakt met hen kennis. Dit in samenspraak met de Mobiliteitscentrale en uiterlijk 2 dagen voor de start van het schooljaar, voor de eerste rit van de reizigers en/of bij een noodzakelijke wisseling van de chauffeur. Eventuele bijzonderheden over de planning geeft de chauffeur door aan de Mobiliteitscentrale.

8.9 Werkwijze Mobiliteitscentrale plannen capaciteit vraagafhankelijk vervoer

Uitgangspunten bij het plannen van de capaciteit zijn:

- Een minimale inzet van drie uren per dienst.
- De Mobiliteitscentrale stelt binnen het inzetrooster zoveel mogelijk complete diensten samen.
- Voor ieder rolstoelvoertuig dat als zodanig is ingeroosterd een gegarandeerde inzet van 25 inzet-uren per week.
- De Mobiliteitscentrale kan aan een dienst een vaste route koppelen met een routenummer. Voor deze routes is geen voorgerecalculeerde inzet van toepassing.
- Tijdens schoolvakanties kunnen afwijkende roosters gelden. Met de voertuigen uit de capaciteit van het vraagafhankelijke vervoer wordt dan geen leerlingenvervoer gereden. Dit kan leiden tot kortere diensten en/of de inzet van minder voertuigen.
- In de zomervakantieperiode stelt Mobiliteitscentrale een zomerrooster op, dat naar verwachting ongeveer 20-30% minder inzeturen bevat dan het basisrooster. Daarvoor zijn minder voertuigen

nodig. Dit kan betekenen dat er in deze periode geen sprake is van een minimale inzet van 25 inzeturen per week voor rolstoelvoertuigen.

In het plannen en bestellen van capaciteit voor het VAV maken we onderscheid tussen drie niveaus van capaciteitsbestelling, zie voor de uitwerking de paragrafen hierna:

- De voorspelling op langere termijn.
- De basis bestelling uiterlijk 28 dagen vooraf door middel van het inzetrooster.
- Dagelijkse bijsturing.

Basisbestelling inzetrooster

Het inzetrooster geldt als basis bestelling van de voertuigcapaciteit bij de vervoerder(s). De Mobiliteitscentrale:

- Stelt een week-inzetrooster per gebied op per dag op kwartierniveau.
- Bepaalt in het inzetrooster per dag van de week, per type voertuig welke diensten (begin en eind-tijd) vervoerders dienen te leveren. Dit gebeurt voor elk gebied.
- Levert het inzetrooster ten minste 28 dagen voor de geplande inzet aan bij de vervoerders via het vervoerdersportaal

Dagelijkse bijsturing

De Mobiliteitscentrale meet de ingeplande vervoercapaciteit ten opzichte van de vervoersvraag. Als hiertoe aanleiding is stuurt de Mobiliteitscentrale bij. De Mobiliteitscentrale heeft de mogelijkheid vervoercapaciteit op- dan wel af te schalen. Zie hoofdstuk 9. De Mobiliteitscentrale zorgt ervoor dat de mutaties op de dag van uitvoering ook zodanig worden verwerkt in het rooster dat deze in de afrekening worden verwerkt volgens afspraken met vervoerders.

De vervoerders accepteren via het vervoerdersportaal de diensten door op te geven welke chauffeur en welk voertuig de dienst gaat invullen. De Mobiliteitscentrale bewaakt dat dit tijdig gebeurt.

De Mobiliteitscentrale monitort dagdagelijks de verhouding tussen vraag- en aanbod en kan door middel van op- en afroeprocedures de gewenste capaciteit op korte termijn nog bijstellen door extra capaciteit uit te vragen of juist af te schalen. Zie hiervoor paragraaf 9.2

8.10 Spelregels structurele uitbreiding en inperking vervoercapaciteit

Ontwikkelingen in het vervoervolume

Door verschillende ontwikkelingen kunnen de benodigde vervoercapaciteit en aantal te realiseren inzeturen per gebied wijzigen. Het Mobiliteitsbureau behoudt zich dan ook het recht voor om gedurende de contractperiode het vervoer te beperken dan wel uit te breiden zonder aanpassing van de overeenkomst.

De directe aanleiding hiervoor kan onder andere ontstaan door wijzigingen in wet- en regelgeving, jurisprudentie en de financiële situatie en beleid van de gemeenten (en Provincie). Dit kan onder andere met betrekking tot (nieuwe) reizigersgroepen, de reikwijdte van het vervoer, het aantal reizigers, inkomenstoets, openingstijden, het aantal toegekende kilometers per reiziger, de reizigersbijdrage, het aantal subsidiabele kilometers en al dan niet specifieke (punt)bestemmingen. De gemeenten streven expliciet naar het versterken van eigen kracht en een toename van het gebruik van algemene voorzieningen in combinatie met een afname van het doelgroepenvervoer. Voorbeelden hiervan zijn het gebruik van regulier openbaar vervoer, vrijwilligers of het brengen van hun kinderen naar school door de ouders zelf of invoeren van een opstapplaats.

Daarnaast streeft het Mobiliteitsbureau naar optimale efficiëntie bij de uitvoering van het doelgroepenvervoer. 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 het Mobiliteitsbureau richting beleidsafdelingen bijvoorbeeld over optimalisatie van het vervoeraanbod.

Ook demografische ontwikkelingen beïnvloeden de vraag naar vervoer. Deze effecten kunnen verschillen per gebied.

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. Het Mobiliteitsbureau monitort maandelijks de lange termijnontwikkelingen in het vervoervolume. Indien zich hierin veranderingen voordoen die leiden tot een structurele vermindering of vermeerdering van het aantal inzeturen, treedt het Mobiliteitsbureau tijdig in overleg met Opdrachtnemer.

Uitbreiding aantal voertuigen VAV capaciteit

Voor een structurele uitbreiding van de vervoercapaciteit (aantal voertuigen) per perceel geldt:

- De Opdrachtnemer dient per gebied het aantal voertuigen structureel te kunnen uitbreiden tot maximaal 125% van de oorspronkelijke vervoercapaciteit zoals weergegeven in de tabel 8.1 afgerond naar boven op hele voertuigen en met een minimum van één voertuig.
- Onder structurele inzet wordt verstaan inzet met een sterk repeterend karakter, bijvoorbeeld wekelijks vergelijkbare diensten op vergelijkbare momenten voor een periode van minimaal één maand. Indien de Opdrachtnemer instemt, kan een kortere termijn worden aangenomen.
- De Mobiliteitscentrale treedt voor uitbreiding minimaal 12 weken voorafgaand aan de voorziene inzet met de Opdrachtnemer in overleg en kondigt hierbij de benodigde uitbreiding aan.
- Indien de vervoercapaciteit is uitgebreid gelden voor de nieuwe capaciteit de reguliere spelregels voor de planning, bestelling en wijziging.
- De Mobiliteitscentrale kan structurele extra vervoercapaciteit oproepen bij de gecontracteerde Opdrachtnemers voor VAV en GVV totdat alle maximum aangeboden vervoercapaciteit wordt ingezet. De Mobiliteitscentrale kan gebruik maken van een Opdrachtnemer uit de flexibele schil indien de overige contractanten onvoldoende of minder snel extra vervoercapaciteit kunnen leveren.

Inperking aantal voertuigen VAV capaciteit

Voor een structurele inperking van de VAV-vervoercapaciteit (aantal voertuigen) geldt:

- Indien de benodigde inzet van voertuigen afneemt, bijvoorbeeld door een daling in de vraag naar vervoer, een efficiëntere planning, nieuwe beleidskeuzes of gewijzigde spelregels in de productformules, kan de vervoercapaciteit worden ingeperkt.
- Voor de langere termijn geldt dat het Mobiliteitsbureau een voorziene structurele daling van het aantal in te zetten voertuigen zo mogelijk 8 weken vooraf meldt aan de Opdrachtnemer, zodat de Opdrachtnemer de capaciteit kan afschalen.
- De Mobiliteitscentrale treedt voor structurele inperking van de basiscapaciteit in aantal voertuigen altijd voorafgaand aan de voorziene inperking met de Opdrachtnemer in overleg en kondigt de benodigde inperking aan. Het staat de Opdrachtnemer daarna vrij de vrijkomende voertuigen op een andere wijze in te zetten.

Verlengen diensttijd en capaciteit Routevervoer

Voor routevervoercapaciteit geldt dat de Mobiliteitscentrale de diensttijd structureel kan verlengen. De Opdrachtnemer heeft een verplichting deze capaciteit te leveren. Aanleiding kan bijvoorbeeld zijn dat aan een route met leerlingen aan een route met dagbestedingscliënten wordt gekoppeld.

- De Mobiliteitscentrale meldt dit uiterlijk 5 werkdagen vooraf bij de Opdrachtnemer.
- Indien sprake is van een capaciteitsuitbreiding groter dan 10% (per uitbreiding; dus niet in totaal) van het aantal voertuigen gevraagd wordt kondigt het Mobiliteitsbureau deze uitbreiding minimaal 8 weken vooraf aan de uitvoering.

Deze uitbreiding wordt vastgelegd in het vervoer- en inzetplan. Hiervoor geldt een leveringsverplichting. De inzettijd wordt opnieuw berekend en genormeerd.

Inperken diensttijd en capaciteit Routevervoer

Voor een structurele inperking van de capaciteit routevervoer (aantal voertuigen) geldt:

- Door verschillende oorzaken kan de vraag naar leerlingenvervoer afnemen, zoals een afnemende aantal leerlingen (demografische trend), een wijziging in het toelatingsbeleid van gemeentes (meer sturen op eigen kracht) en/of een efficiëntere planning waardoor meer leerlingenvervoer vanuit de basiscapaciteit gereden kan worden.
- Als gevolg hiervan kan het Mobiliteitsbureau de vervoercapaciteit inperken. Het Mobiliteitsbureau meldt een voorziene structurele daling van het aantal in te zetten voertuigen zo mogelijk 8 weken vooraf meldt aan de Opdrachtnemer, zodat de Opdrachtnemer de capaciteit kan afschalen.

9 Financieel

9.1 Vergoedingen

De vervoerders krijgen voor de verschillende vervoersvormen (VAV-vervoer en routevervoer) verschillende vergoedingen die worden berekend door de Mobiliteitscentrale en worden gefactureerd door de vervoerders aan de Opdrachtgever.

De vergoeding bestaat uit twee onderdelen.

- Het beschikbaarheidstarief (kan variëren met het aangeboden voertuigtype).
- Vergoeding per kilometer.
- Overige vergoedingen (zoals aangegeven in hoofdstuk 9)

De vervoerder dient bij de inschrijving per gebied per voertuigtype aan te geven tegen welk uurtarief hij de gevraagde vervoercapaciteit beschikbaar stelt gedurende de uitvoering van de overeenkomst. Tarieven dient de inschrijver op te geven op het inschrijfformulier. Genoemde bedragen worden jaarlijks geïndexeerd (zie 9.10).

9.2 Het beschikbaarheidstarief

De vergoeding aan de Opdrachtnemer bestaat uit de vergoeding voor geleverde diensten van het geoffreerde beschikbaarheidstarief per uur (per gebied inschrijfprijs) met eventueel het vermelde opslagpercentage maal de inzetijd.

Algemeen

- Het moment van vraag door de Mobiliteitscentrale is bepalend voor de mate van vergoeding.

Moment van vraag:	Vergoeding van vraag:
Oproep voor vervoercapaciteit tot 18:00 uur voorafgaand aan de dag waarop de capaciteit was ingepland	Het geoffreerde beschikbaarheidstarief
Oproep voor vervoercapaciteit na 18:00 uur op de dag voorafgaand aan de dag waarop de capaciteit is ingepland (met leveringsverplichting):	Het geoffreerde beschikbaarheidstarief met opslag van 10%
Verlengen van de ingeplande dienst ná 18:00 uur op de dag voorafgaand aan de dag waarop de capaciteit is ingepland (leveringsverplichting voor een verlenging tot 30 minuten, geen leveringsverplichting voor meer dan 30 minuten):	Het geoffreerde beschikbaarheidstarief

Vergoeding dienst vraagafhankelijk vervoer

- De inzetijd wordt bepaald op basis van de daadwerkelijke inzetijd.
- De chauffeur meldt zich op het afgesproken tijdstip om zijn dienst aan te vangen. Hij is hierbij in het vastgestelde gebied (1 tot en met 5). Zoveel als mogelijk zal de Mobiliteitscentrale de dienst weer in hetzelfde gebied laten eindigen, maar effectiviteit in de planning prevaleert hierbij.
- Voor perceel 6 geldt dat de routeafstand bepalend is voor de vergoeding van de rit. Zie ook prijsinvulformulier.
- Per dienst wordt een afronding toegepast van 15 minuten naar beneden.
- De minimale inzetijd bedraagt drie uren.

- Binnen het inzettrooster worden zoveel mogelijk complete diensten samengesteld.
- De Mobiliteitscentrale legt in het inzettrooster vast welke vervoercapaciteit wordt verwacht. Bij wijzigingen die de Mobiliteitscentrale doet in de inzettroosters gelden de onderstaande regels voor vergoedingen.

Moment van afmelden:	Vergoeding over afgemelde uren:
Tot 18:00 uur voorafgaand aan de dag waarop de capaciteit was ingepland	€ 0,00 De capaciteit kan kosteloos worden geannuleerd
Na 18:00 uur op de dag voorafgaand aan de dag waarop de capaciteit was ingepland, bij annulering van de hele dienst of inkorting van een dienst	Vergoeding van minimaal 3 uren maal het geoffreerde beschikbaarheidstarief.
Op dag waarop de capaciteit was ingepland, bij annuleren van maximaal 30 minuten van de dienst gedurende de looptijd van de dienst waarbij de dienst ten minste drie uur duurt	€ 0,00 De capaciteit kan kosteloos worden geannuleerd.
Op dag waarop de capaciteit was ingepland, bij annulering van een deel (minimaal 30 minuten) van de dienst gedurende de looptijd van de dienst	50% van de geoffreerde beschikbaarheidstarief maal het aantal afgemelde uren, waarbij de totale vergoeding voor deze dienst minimaal driemaal het geoffreerde beschikbaarheidstarief bedraagt.

Vergoeding dienst routevervoer

- Een vergoeding voor de tijd dat het voertuig volgens de geplande route door de Mobiliteitscentrale ingezet wordt. De Mobiliteitscentrale berekent een vaste inzettijd per route en/of combinaties van routes.
- Inzettijd wordt bepaald met de laatste versie van het softwareprogramma Easy Travel of een andere minimaal gelijkwaardige vervoerplanner die goedgekeurd is door het Mobiliteitsbureau. Hiervoor gelden de volgende instellingen:

Voorwaarde	Meting	Voorwaarde	Meting
Wegtype	Gem. snelheden (in km/h)	Wegverdeling	Percentages (in %)
Autosnelweg	100	Enkele rijbaan	88
Hoofdverbinding 1	80	Stedelijk	50
Hoofdverbinding 2	70	Speciale wegtypen	Snelheden (in km/h)
Verbindingsweg	60	Onverhard	30
Doorgaande weg	40	Woonerf	4
Lokale weg	30	Veerdienst	6
30 km	20		

- Per dienst geldt een vastgestelde vergoeding voor het aan- en afrijden van 10 minuten aanrijtijd voorafgaand aan de route en 10 minuten afrijtijd aan het einde van de route tegen het geoffreerde beschikbaarheidstarief.
- Door de Mobiliteitscentrale wordt aangegeven voor welke routes een vaste chauffeur nodig is.
- De Mobiliteitscentrale legt in het inzettrooster vast welke vervoercapaciteit wordt ingezet. Bij wijzigingen die de Mobiliteitscentrale doet in de inzettroosters gelden de onderstaande regels voor vergoedingen.
- De minimaal te vergoeden tijd inclusief aan- en afrijtijd is 45 minuten.
- Niet uitgevoerde routes (door afwezigheid deelnemers of schoolsluiting) worden niet vergoed.

Vergoeding combinatiedienst

De vergoeding van een combinatiedienst zal volledig volgens de vergoedingssystematiek van een vraagafhankelijke dienst (VAV) worden afgerekend.

9.3 Chauffeursbijeenkomst

De Opdrachtnemer ontvangt een vergoeding voor aanwezigheid bij de bijeenkomsten van € 50 (prijspeil januari 2027) op basis van aantoonbare aanwezigheid geregistreerd door de Opdrachtnemer. Vanaf 1 januari 2028 wordt deze vergoeding ook geïndexeerd volgens hetgeen beschreven in paragraaf 9.10.

9.4 Vergoeding bij inzet van begeleiding

De Opdrachtnemer ontvangt een vergoeding voor de inzet van begeleiding als het mobiliteitsbureau de opdrachtnemer vraagt deze in te zetten. De inzettijd wordt vastgesteld door de mobiliteitscentrale. De uurvergoeding voor de inzet van begeleiding bedraagt € 42,- per uur. De inzettijd is gelijk aan de inzettijd voor de betreffende route inclusief te vergoeden aan- en afrijtijd.

9.5 Inning reizigersbijdrage Vraagafhankelijk Vervoer

De Opdrachtnemer int namens de Gemeenten het door de Mobiliteitscentrale opgegeven bedrag bij de reiziger. De reiziger moet de reizigersbijdrage per pin kunnen betalen in het voertuig. De Gemeenten sturen zoveel mogelijk op inning via automatische incasso.

Gedurende de contactperiode kunnen opdrachtgever en opdrachtnemer mogelijk aanvullende afspraken over nieuwe vormen van cashless betaling (bijvoorbeeld betalen per mobiele telefoon). De Opdrachtnemer dient hieraan medewerking te verlenen.

De som van de te innen (en niet de daadwerkelijk geïnde) reizigersbijdrage maakt geen deel uit van de vergoeding aan de Opdrachtnemer en wordt separaat afgedragen door middel van een credit-factuur, zoals omschreven in paragraaf 9.8. De Opdrachtnemer draagt het risico voor het innen van de reizigersbijdrage per pin.

9.6 Wegvallen van de capaciteitsvraag

In het geval dat de capaciteitsvraag wegvalt als gevolg van een onvoorziene gebeurtenis (zoals bijvoorbeeld bij de pandemie Covid-19) zal een basisvergoeding van kracht blijven. Binnen de regelgeving die geldt op het gebied van staatssteun wordt deze gelimiteerd op 70% van de omzet zoals deze in een vergelijkbare periode is behaald. De Opdrachtgever bepaalt de hoogte van de vergoeding. Bij langdurige uitval van de vervoersvraag zal de Opdrachtnemer worden gevraagd af te schalen en stopt (voor dat deel) de basisvergoeding.

9.7 Facturering

Iedere maand vindt achteraf verrekening plaats met de Opdrachtnemer van de vergoedingen (volgens paragraaf 9.1 en eventuele boetes. De te innen reizigersbijdragen (volgens paragraaf 9.6) worden per maand volgens opgave van de Mobiliteitscentrale verrekend (zie bullit 5)

- De Mobiliteitscentrale stelt de inzetijd en kilometers per dienst vast ten behoeve van de facturatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Het factuurvoorstel ontvangt de Opdrachtnemer uiterlijk de tiende kalenderdag van de nieuwe maand.
- De Opdrachtnemer dient binnen vier kalenderdagen een terugkoppeling te geven op dit concept en de eventueel ontbrekende gegevens te verstrekken.
- De Mobiliteitscentrale stelt het definitieve factuurvoorstel op.
- De Opdrachtnemer verstuurt de facturen naar de Opdrachtgever, die het te betalen bedrag rond de 25^e van de maand betaalbaar stelt.
- De te innen reizigersbijdragen brengt de Opdrachtnemer in mindering op het te factureren bedrag. De Opdrachtnemer draagt geen btw af over de reizigersbijdrage.

Ten behoeve van bovenstaande ontvangt de Opdrachtnemer van de Mobiliteitscentrale de volgende informatie:

- Wekelijks een kort rapport met bijzonderheden over de uitvoering van de diensten en op- en af-schalen.
- Wekelijks een dienstenoverzicht met de begin-, eind- en inzetijd van alle diensten en te innen reizigersbijdrage.
- Een maandoverzicht van alle diensten met de begin-, eind- en inzetijd van alle diensten, te innen reizigersbijdrage en totaal factuurbedrag.

9.8 Bonussen en boeteregeling

Het Mobiliteitsbureau kan aan de hand van de meetbare prestaties bonussen uitkeren aan Opdrachtnemers. Bij slecht presteren of niet leveren van het gevraagde kan het Mobiliteitsbureau boetes (laten) opleggen. De regeling hiervoor is vastgelegd in bijlage J

9.9 Indexering

Tarieven worden jaarlijks per 1 januari geïndexeerd met de NEA-index zoals vastgesteld door Panteia. De eerste indexering vindt plaats per 1 januari 2027.