

Programma van Eisen EU-aanbesteding inkoop vraagafhankelijk vervoer AVAN - Perceel Zuid

In opdracht van BVO Doelgroepenvervoer Regio Arnhem - Nijmegen

Datum: 6 oktober 2025

Kenmerk: 549927

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
2	Uitvoering	6
2.1	Percelen en reizigerstoedeling	6
2.2	Het vervoersmodel	6
2.3	Vervoerreglement Wmo	6
2.4	Reizigersgroepen en passend vervoer	7
2.5	Algemeen	8
2.6	Openingstijden	9
2.7	Reserveren van een rit	10
2.8	Toedeling ritten aan de percelen	10
2.9	Planning van het vervoer	10
2.10	Reistijd, marges en stiptheid	11
2.11	Het ophalen van de reiziger	13
2.12	Vervoerspas	13
2.13	Hulpmiddelen & dieren en bagage (kosteloos)	14
3	Personeel	15
3.1	Algemeen	15
3.2	Vervoercoördinator opdrachtnemer	15
3.3	Chauffeur	15
3.3.1	<i>Basiseisen chauffeur</i>	15
3.3.2	<i>Dienstverlening chauffeur</i>	17
4	Materieel	19
4.1	Algemeen	19
4.2	Voertuigeisen	19
4.2.1	<i>Aanvullende eisen personenauto</i>	20
4.2.2	<i>Aanvullende eisen taxibussen</i>	21
4.2.3	<i>Aanvullende eisen rolstoelbussen</i>	21
4.3	Code VVR, Rolstoelvervoer en scootmobielen	21
4.4	Vergunningen binnensteden en busbanen	22
5	Opdrachtnemer	23

5.1	TX-keur	23
5.2	Communicatie	23
5.3	Bereikbaarheid	24
5.4	Calamiteiten en calamiteitenprotocol	24
5.5	Implementatieplan	24
5.6	Risicodossier	25
5.7	SROI	25

6 Percelen en Plankaders **26**

6.1	Percelen en het toedelen van ritten	26
6.1.1	<i>Perceel Zuid (1)</i>	26
6.2	Plankaders	26

7 Duurzaamheid **28**

7.1	Ontwikkeling	28
7.2	Algemene voorwaarden	28
7.3	Bepalen productiekilometers en verbruik	29
7.4	Monitoring en boetebeding	30

8 Data **31**

8.1	Testen	32
8.2	Overdracht data bij einde contract	32

9 Monitoring, controles, bonus/malus, boete **33**

9.1	Monitoring	33
9.2	Controles	33
9.3	Klanttevredenheidsonderzoek	34
9.4	Bonus/malusregeling	34
9.5	Algemene boeteclausule	34

10 Financieel **35**

10.1	Vergoedingen	35
10.2	Tarief van declarabele rit	35
10.3	Opslagen	36
10.4	Kosten voor veerpont, tolwegen en ontheffingen	37
10.5	Reizigersbijdrage	37
10.6	Verantwoording en factuur	37
10.7	Indexatie	38
10.8	Accountantscontrole	38

11 Klachten	40
11.1 Aanname	40
11.2 Rol opdrachtnemer bij afhandeling	40

1 Inleiding

Voorliggend programma van eisen is geschreven voor het inkopen van een deel van het vraagafhankelijk vervoer voor AVAN. Dit betreft het vervoeren van reizigers met een Wmo-indicatie.

De dienst omvat de uitvoering van het vraagafhankelijk Wmo-vervoer. Dit vervoer rijdt 7 dagen in de week en betreft te allen tijde taxivervoer zonder overstap van deur-tot-deur of, op indicatie van de gemeente, van kamer-tot-kamer.

De uitvoering van het vraagafhankelijk vervoer gebeurt op basis van de in de betreffende gemeenten geldende verordening en beleidsregels. De Inschrijver dient er rekening mee te houden dat de wetgeving en het beleid ten aanzien van vraagafhankelijk vervoer gedurende de looptijd kan wijzigen (met als mogelijk gevolg dat de omvang van de Opdracht verandert). De Inschrijver dient aan wijzigingen in wetgeving en beleid zijn medewerking te verlenen. Het staat de AD vrij om (in het kader van de kracht van de samenleving) initiatieven uit de samenleving waarbij de omgeving zelf het vervoer organiseert toe te staan. Veel uitvoeringskaders zijn binnen het vraagafhankelijk vervoer van AVAN gelijk, maar gemeenten hebben bestuurlijke vrijheid om daarvan af te wijken.

In dit programma van eisen wordt inzichtelijk gemaakt aan welke eisen het vraagafhankelijk vervoer moet voldoen. Bij sommige eisen is specifiek aangegeven op welke wijze aan verschillende eisen dient te worden voldaan.

2 Uitvoering

2.1 Percelen en reizigerstoedeling

Het vraagafhankelijk vervoer heeft de AD gesplitst in 4 percelen: 1 Zuid, 2 West, 3 Noord en 4 Oost. De opdracht is nu opgesteld voor perceel 1 Zuid.

Bij de indeling van de percelen is gekozen voor het criterium "de inwoner van". Dit betekent dat de inwoner is toebedeeld aan een perceel, ongeacht waar deze inwoner in- of uitstapt.

Voor verdere informatie over de percelen en plankaders wordt verwezen naar hoofdstuk 6.

2.2 Het vervoersmodel

Sinds 1 augustus 2020 is voor het vraagafhankelijk vervoer gekozen voor het callcentermodel. Het callcenter verzorgt de ritaanname, de verdeling naar de vervoerders, de operationele monitoring en het te woord staan van reizigers die vragen hebben over de uitvoering. De vervoerder plant de ritten en verzorgt de uitvoering. De AD (aanbestedende dienst) acht een goede samenwerking tussen de vervoerder(s) en het callcenter van groot belang. Van deze partijen verwacht de AD dan ook dat zij de samenwerking naar de reizigers toe zo organiseren dat de reiziger deze als één dienst ervaart.

De reizigers in onderhavige opdracht betreffen de zgn. Wmo-reizigers.

De Wmo-reiziger meldt zich bij de gemeente met een vervoersvraag. De gemeente bepaalt vervolgens op basis van beleid en verordening of de reiziger recht heeft op een vervoersindicatie. Wanneer hiervan sprake is, maakt de gemeente een reizigersprofiel (vervoersgerelateerde gegevens, -indicaties etc.) aan in het reizigersregistratiesysteem van de AD aan het callcenter.

Deze reizigers melden zich vervolgens telefonisch, via de app of via het boekingsportaal op de site aan bij het callcenter. Het callcenter draagt zorg voor een juiste verwerking van de ritaanvraag op basis van het reizigersprofiel waarna de ritopdracht via automatische toekenning op basis van postcode van de woonplaats van de reiziger wordt toebedeeld aan het betreffende perceel.

2.3 Vervoerreglement Wmo

In het vervoerreglement Wmo staan de spelregels en achterliggende informatie voor iedereen die bij AVAN betrokken is. Het is in de eerste plaats geschreven voor de reiziger die gebruik maakt van het vervoer van AVAN. Maar van alle betrokkenen wordt verwacht kennis te hebben van de inhoud van het betreffende vervoerreglement. De inhoud van het vervoerreglement is gebaseerd op de achterliggende bestekken en afspraken met de deelnemende gemeenten en wordt aangepast als afspraken veranderen.

Het actuele vervoerreglement kunt u nalezen op: www.avan-vervoer.nl.

2.4 Reizigersgroepen en passend vervoer

Wmo-reiziger

Het vervoer van reizigers is gebonden aan individuele indicaties. Deze indicaties kunnen voorwaarden voor de inzet van specifieke voertuigen en/of ondersteunende diensten bevatten. De deelnemende gemeenten van de BVO DRAN zijn vrij in het toekennen en aanpassen van deze indicaties. Indicaties zijn opgenomen in het reizigersprofiel en zijn gekoppeld aan de vervoerspas. Een Wmo-pashouder mag zonder pas niet reizen. De AD, gemeenten en het callcenter communiceren aan pashouders dat zij hun pas mee moeten nemen.

De opdrachtnemer is verplicht deze indicaties uit te voeren. Voorbeelden van indicaties zijn:

- a) Verplichte inzet van een personenauto of rolstoelbus, voorin zitten.
- b) Individueel vervoer (solo indicatie) waarbij de reiziger niet met andere reizigers gecombineerd mag worden, met uitzondering van (mede)reizigers die op dezelfde rit als de reiziger gelijktijdig worden bijgeboekt met hetzelfde bestemmingsadres op hetzelfde tijdstip. Zij reizen derhalve rechtstreeks.
- c) Kamer-tot-kamer vervoer. Bij deze indicatie wordt de reiziger opgehaald en teruggebracht tot aan de drempel van de eigen woning of kamer in plaats van bij de voordeur van het gebouw. De chauffeur begeleidt de reiziger naar het voertuig en omgekeerd.
- d) Reizigers kunnen een indicatie hebben voor liggend vervoer. Dit betreft rolstoelvervoer waarbij de reiziger zich in liggende stand bevindt. Momenteel betreft dit voor perceel Zuid nul reizigers.
- e) Bij verplichte medische begeleiding wordt de reiziger, op basis van een indicatie van de gemeente, verplicht begeleid. De reiziger en begeleider stappen op hetzelfde adres in en uit. Zonder begeleider mag deze reiziger niet vervoerd worden. De begeleider is ten minste 12 jaar oud, maakt geen gebruik van een rolstoel en is in staat om de reiziger adequaat te begeleiden tijdens de rit. De medisch begeleider betaalt geen eigen bijdrage. De rit van de medisch begeleider is declarabel.
- f) Bij niet-verplichte medische begeleiding, geeft de reiziger bij boeken van de rit zelf aan of de medisch begeleider meereist. In dat geval stappen reiziger en begeleider op hetzelfde adres in en uit. De begeleider is ten minste 12 jaar oud, maakt geen gebruik van een rolstoel en is in staat om de reiziger adequaat te begeleiden tijdens de rit. De medisch begeleider betaalt geen eigen bijdrage. De rit van de medisch begeleider is declarabel.
- g) Sociaal begeleider: op basis van een indicatie van de gemeente wordt de WMO-reiziger begeleid. Deze begeleiding is niet verplicht en wordt bij de ritaanvraag kenbaar gemaakt. De reiziger en begeleider stappen op hetzelfde adres in en uit. De reizigersbijdrage voor deze begeleider is 50% van het Wmo-tarief zonder korting. De rit van de geïndiceerde sociaal begeleider is declarabel.
- h) De OV-begeleiderskaart is niet geldig bij AVAN.
- i) De maximale ritlengte voor een Wmo-er is 25 kilometer. Voor een bepaald aantal bestemmingen geldt een uitzondering, de zogenaamde puntbestemmingen. Dit zijn bestemmingen die tegen de geldende reizigersbijdrage bereikt kunnen worden terwijl deze buiten het bovengenoemd bereik liggen. Een gemeente kan ook besluiten een persoonlijke puntbestemming af te geven voor één reiziger.

Kinderen

- a) Maximaal 2 kinderen tot en met 3 jaar, mits begeleid door een betalende passagier ouder dan 18 jaar, betalen geen reizigersbijdrage, voor zover zij niet behoren tot een door de AD aangegeven doelgroep. Deze ritten zijn niet declarabel.
- b) Taxi's hebben een ontheffing voor de regels omtrent kinderzitjes. Kinderen ouder dan 3 worden op de achterbank met de autogordel vervoerd, kinderen jonger dan 3 jaar mogen op de achterbank zonder gordel om worden vervoerd. Kinderen mogen alleen voorin vervoerd worden met de gewone gordel als ze langer zijn dan 1.35 meter.
- c) Indien ouder/verzorgers het wenselijk vinden om de kinderen in een kinderzitje te vervoeren dan zijn ze er zelf verantwoordelijk voor dat het vervoer plaatsvindt in een wettelijk goedgekeurd kinderzitje, dan wel met andere voorzieningen die wettelijk zijn voorgeschreven.

2.5 Algemeen

- a) De opdrachtnemer garandeert te allen tijde de continuïteit van het vervoer, zonder zich te beroepen op belemmeringen zoals, maar niet limitatief: ziekte van personeel, mankementen aan materiaal, van tevoren aangekondigde wegoopbrekingen, stakingen die niet veroorzaakt worden door een landelijk Cao-conflict, wanprestaties van een door de opdrachtnemer ingeschakelde onderaannemer, liquiditeits- of solvabiliteitsproblemen.
- b) De opdrachtnemer is aansprakelijk voor de gevolgen van zaakschade en letselschade die personen bij het instappen en/of uitstappen van het vervoermiddel dan wel tijdens het vervoer overkomen. De opdrachtnemer vrijwaart de AD voor de gevolgen van vorenbedoelde aansprakelijkheid.
- c) De opdrachtnemer heeft een vervoersplicht. Dat wil zeggen dat elke reiziger vervoerd moet worden, ook in weekenden en op feestdagen voor zover de vervoersbehoefte van de reiziger daar om vraagt.
- d) Voor de uitvoering op Kerstdagen en Oud en Nieuw worden er ieder jaar specifieke afspraken gemaakt met opdrachtnemer.
- e) Ritten die het callcenter doorgeeft aan de vervoerder mogen nimmer door de opdrachtnemer worden geweigerd. Dat wil zeggen dat opdrachtnemer alle ritten die hij toebedeeld krijgt van het callcenter, uitvoert conform de eisen in dit PvE.
- f) De opdrachtnemer dient rekening te houden met wegoopbrekingen, files, braderieën, kermissen, wielerrondes, etc. en zelf daarover informatie in te winnen. De opdrachtnemer heeft ook de plicht om rond festiviteiten in overleg met het callcenter afspreeklocaties/opstapplaatsen vast te stellen zodat de reiziger zo min mogelijk last van dergelijke evenementen ondervindt.
- g) De opdrachtnemer is verplicht zijn vervoercapaciteit af te stemmen op de te verwachten vervoervraag op de diverse specifieke dagen in het jaar, dagen van de week en uren van de dag.
- h) Het vervoersgebied bestaat uit het grondgebied van de deelnemende gemeenten en een aantal kilometers eromheen. Het vervoersgebied is opgedeeld in percelen.
- i) De uitvoering van het vervoer betreft taxivervoer zonder overstap van deur-tot-deur of kamer-tot-kamer.
- j) Onder vervoer van deur-tot-deur wordt verstaan het vervoer en de begeleiding vanaf en naar de deur van de woning of de deur van het vertrek- of bestemmingsadres. Wanneer het bijvoorbeeld een

- wooncomplex, instelling of flatgebouw betreft, dan vormt de centrale ingang van het wooncomplex, i.c. de centrale beneden ingang voor het betreffende huisnummer, de deur. Bij een camping- of bungalowpark, volkstuin en sportcomplex geldt de centrale ingang of toegangsslagboom als deur.
- k) Vervoer van kamer-tot-kamer is de begeleiding van de reiziger van/naar tot aan de drempel van de woning/wooneenheid van de reiziger.
 - l) Daarnaast bestaan opstapplaatsen bij bijvoorbeeld binnensteden, winkelcentra of natuurgebieden die door de AD worden bepaald.
 - m) Gemeenten kunnen een of meerdere puntbestemmingen definiëren. Dat zijn bestemmingen die ongeacht de afstand voor pashouders bereikbaar zijn tegen het voor hen geldende tarief, ook als de afstand meer dan 25 kilometers bedraagt. In bijlage J is per gemeente aangegeven welke puntbestemmingen nu gelden. Het staat gemeenten en AD vrij om hier in de loop van het contract bestemmingen aan toe te voegen of te schrappen.
 - n) De AD heeft het recht een bepaalde chauffeur om moverende redenen niet meer voor een specifieke reiziger in te zetten en in het uiterste geval te verbieden dat de chauffeur nog voor Avan wordt ingezet.
 - o) De AD beseft dat dit type vervoer slechts efficiënt kan worden uitgevoerd indien tot ritcombinaties kan worden gekomen. Daarvoor is het soms nodig dat er wordt omgereden. Hiervoor geeft zij kaders af. De reiziger heeft recht op een eigen zitplaats en/of rolstoelplaats.
 - p) Alle gegevens die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden verkregen en verzameld, worden voor geen ander doel aangewend dan waarvoor zij zijn verzameld. De genoemde gegevens worden door de opdrachtnemer niet aan derden ter beschikking gesteld.
 - q) Na afloop of bij een tussentijdse opzegging van de overeenkomst dragen de dan voormalige opdrachtnemer en al diegenen die de opdrachtnemer bij de uitvoering van de AD heeft betrokken alle gegevens kosteloos over aan de AD binnen vier weken na verzoek van de AD. Hieronder valt voor de opdrachtnemers onder andere het bestand met reeds aangevraagde ritten voor de periode na afloop van de overeenkomst. Deze bestanden moeten in een door de AD vastgesteld format aangeleverd worden en moeten toegankelijk en leesbaar zijn.

2.6 Openingstijden

Het AVAN Wmo-vervoer rijdt het hele jaar van maandag tot en met zondag.

De gereserveerde ophaaltijden van Wmo-reizigers zijn dagelijks tussen 08.00 uur en 0.00 uur.

Uitzondering: op 24 en 31 december van ieder jaar wordt de dienstverlening om 20.00 uur beëindigd. Dat wil zeggen dat de laatste gewenste vertrektijd van een rit 20.00 uur is.

- Gedurende de contractperiode behoudt de AD zich het recht voor de openingstijden en beschikbaarheid van het vervoer te verkorten of te verlengen. De gevolgen voor de opdrachtnemer en de benodigde tijd voor implementatie van de wijzigingen worden in overleg besproken.
- Het callcenter is voor het boeken, aanpassen of annuleren van een rit, het stellen van een vraag of het melden van een calamiteit bereikbaar van 07.00 uur 's ochtends tot de laatste reiziger is uitgestapt op plaats van bestemming.

2.7 Reserveren van een rit

- a) Een ritaanvraag wordt altijd gedaan via het callcenter. Dit kan telefonisch of online.
- b) De reiziger kan een rit reserveren door het aangeven van het gewenste vertrektijdstip (standaard rit), het gewenste aankomsttijdstip (aankomsttijdgarantie, hiervoor geldt een toeslag) of voor een vaste rit.
- c) Een standaard rit dient telefonisch minimaal 1 uur en online minimaal 2 uur van tevoren geboekt te worden.
- d) Een rit met aankomsttijdgarantie dient telefonisch minimaal 2 uur van tevoren en online minimaal 3 uur van tevoren geboekt te worden.
- e) Ritten worden geboekt op basis van ophaaltijd.
- f) Het feitelijk ophalen vindt plaats tussen 14.59 minuten voor en 14.59 minuten na geboekte ophaaltijd.
- g) Voor ritten met aankomsttijdgarantie berekent het callcenter de ophaaltijd en voegt een aparte status toe waardoor de vervoerder de rit herkent als zijnde een rit met aankomsttijdgarantie.
- h) Voor ritten op bijzondere dagen zoals nieuwjaarsnacht, Kerstmis en Pasen zal door de AD en opdrachtnemer actief het verzoek gecommuniceerd worden dat klanten eerder hun ritten reserveren.
- i) De AD behoudt zich het recht voor de afspraken omtrent de vooraanmeldtijd gedurende de looptijd van het contract te wijzigen. Indien dit zich voordoet, wordt de Opdrachtnemer bijtijds geïnformeerd.

2.8 Toedeling ritten aan de percelen

Ritten worden toebedeeld aan het perceel waar de reiziger woonachtig is. Dit houdt in dat het callcenter op basis van de postcode van het woonadres een rit aan de opdrachtnemer van dat betreffende perceel stuurt. In alle gevallen dient de opdrachtnemer de ontvangst van de rit met een statusmelding te bevestigen.

De AD beseft dat dit type vervoer slechts efficiënt en duurzaam kan worden uitgevoerd indien tot ritcombinaties kan worden gekomen. Het toedelen van ritten is gebaseerd op perceelgrenzen. Het feitelijke vervoer overschrijdt voor een substantieel deel deze grenzen. Vervoerders rijden in elkaars percelen. Dit biedt kansen en mogelijkheden om in regionale samenwerking tussen vervoerders het aantal ritcombinaties toe te laten nemen. De AD faciliteert dit door het bieden van een digitaal platform. Dit digitale platform maakt mogelijk dat AVAN-vervoerders onderling eenvoudig en op transparante wijze ritten uitwisselen. Onderdeel van de implementatie is uitleg en aansluiting op dit platform.

2.9 Planning van het vervoer

- a) Alleen het callcenter geeft opdracht voor het vervoeren van reizigers alsmede de kenmerken waaraan dit vervoer moet voldoen.
- b) De opdrachtnemer neemt tijdens het vervoer geen andere reizigers mee dan de door het callcenter opgegeven, tenzij het volgende punt (c) van toepassing is.
- c) De AD staat open voor het maken van combinaties tussen het vraagafhankelijke vervoer van AVAN en ander vervoer, voor zover de combinaties naar het oordeel van de AD geen afbreuk doen aan de

dienstverlening aan de reizigers en (financieel) voordelig zijn voor de AD. Het combineren van reizigers met het vervoer van andere opdrachten is dan ook enkel na overleg tussen de AD en de opdrachtnemer en na vooraf schriftelijk akkoord van de AD mogelijk.

- d) De opdrachtnemer plant het vervoer cf. de plankaders zoals die gelden voor het betreffende perceel. Afwijkingen (in specifieke gevallen) t.o.v. de geldende plankaders zijn enkel toegestaan na schriftelijk akkoord van de AD.
- e) Wanneer de vervoerder komt voorrijden met een verkeerd voertuig omdat niet de juiste indicatie is gekoppeld aan een reiziger, dan dient de vervoerder de reiziger hierop te wijzen. De reiziger is zelf verantwoordelijk om de indicatiestelling te laten wijzigen door de gemeente. In een dergelijke situatie dient de vervoerder contact op te nemen met het callcenter. Er wordt dan een nieuwe rit geboekt.
- f) Structurele fouten (bijvoorbeeld: steeds verkeerde tijd boeken) worden door de vervoerder gemeld aan het callcenter. Het callcenter draagt zorg voor herstel van de fout.
- g) Het is toegestaan dat de opdrachtnemer ritten uitbesteed aan andere opdrachtnemers van de AD of aan eigen onderaannemers. De AD maakt in het dataprotocol coderingen aan per perceel voor iedere onderaannemer en voor de andere opdrachtnemers van de AD. De opdrachtnemer moet (alsdan) ritten in de planning zelf aan een onderaannemer of andere uitvoerder van de AD toedelen. De hoofdaannemer blijft verantwoordelijk voor de uitvoering van de rit en de rit wordt ook vergoed aan de hoofdaannemer tegen het tarief dat de hoofdaannemer bij inschrijving op deze aanbesteding heeft geoffreerd.
- h) Het volume van de in onderaanneming gegeven uitvoeringswerkzaamheden is maximaal 40% van de opdracht. Hoofdaannemer verricht minimaal 60% van de opdracht met eigen mensen en materieel.
- i) Het annuleren van ritten is uitsluitend voorbehouden aan het callcenter. De vervoerder mag geen ritten annuleren.

2.10 Reistijd, marges en stiptheid

- a) Reizigers worden opgehaald binnen een marge van 15 minuten voor en 15 minuten na de afgesproken boekingstijd.
- b) In het geval van aankomsttijdgarantie geldt dat de reiziger niet later dan de afgesproken aankomsttijd aanwezig mag zijn. De reiziger mag niet eerder dan 29.59 minuten voor de opgegeven aankomsttijd worden afgezet.
- c) Voor bepaling van de instaptijd geldt het moment van het gebruik van de knop met daaraan gekoppeld de GPS-coördinaten van de instaptijd. De instaptijd ligt binnen de norm indien de impulsen liggen tussen 14.59 minuten voor tot 14.59 minuten na de afgesproken vertrektijd.
- d) Voor bepaling van de uitstaptijd in geval van aankomsttijdgarantie geldt het moment van het gebruik van de knop (met daaraan gekoppeld de GPS-coördinaten van de uitstaptijd). De uitstaptijd ligt binnen de norm indien de impulsen liggen tot maximaal 30 minuten voor het gewenste aankomsttijdstip van de reiziger.
- e) Voor bepaling van de gerealiseerde reistijd geldt het verschil tussen de instaptijd en de uitstaptijd zoals hiervoor beschreven.

- f) Omdat dit type vervoer slechts efficiënt kan worden uitgevoerd als tot ritcombinaties kan worden gekomen, is het soms noodzakelijk dat er wordt omgereden. De omrijdtijd die gehanteerd mag worden is maximaal 20 minuten bij een rit die korter is dan 8 kilometer en maximaal 35 minuten bij een rit vanaf 8 kilometer.
- g) Verder geldt dat indien er structurele congestie op bepaalde delen van een dag en/of op bepaalde dagen van de week aantoonbaar aanwezig is, er overleg plaats vindt tussen de Vervoerders, het callcenter en de AD. Doel van dat overleg is het bepalen van de correctiefactor voor de berekening van de toegestane reistijd. De maximale reistijd voor een rit wordt bepaald aan de hand van de formule:

Directe reistijd ongecombineerde rit (eventuele correctiefactor) + toegestane omrijdmarge.*

- h) De reistijd voor een rit wordt vastgesteld door het callcenter. De reistijd van een rit is de tijd die behoort bij de snelst mogelijke verplaatsing (over de weg) van herkomst naar bestemming. Deze wordt bepaald met de laatste versie van het softwareprogramma Easytravel of Mappoints of een andere minimaal gelijkwaardige routeplanner die goedgekeurd is door de AD, met de instellingen hieronder weergegeven. Momenteel is de laatste versie van Easy Travel de versie 2024. De actualisatie van de versie vindt plaats na instemming door de AD

Wegtype in kilometers per uur		Wegverdeling percentages	Speciale wegtype snelheden in kilometers per uur
Autosnelweg:	90	Enkele rijbaan:	88
Hoofdverbinding 1	80	Stedelijk:	50
Hoofdverbinding 2	70		
Verbindingsweg	60		
Doorgaande weg:	40		
Lokale weg	30		
			Onverhard: 30
			Woonerf: 4
			Veerdienst: 6
			30 km zone: 20

- i) Indien een voertuig later dan de maximale margetijd na de opgegeven ophaaltijd bij de reiziger dreigt aan te komen, stelt de opdrachtnemer de reiziger via een belservice van de vertraging op de hoogte met daarbij de verwachte vertragingsduur.
- j) Indien de chauffeur de reiziger niet kan vinden en het telefoonnummer van de reiziger bekend is, moet de chauffeur minimaal eenmaal live telefonisch contact zoeken met de reiziger teneinde een loosrit te voorkomen. Deze voorkoming van een loosmelding dient met de statusmelding gelogd te worden.
- k) Indien een voertuig eerder dan de maximale margetijd voor de opgegeven tijd bij de reiziger lijkt aan te komen, staat het de opdrachtnemer vrij de reiziger op de hoogte te stellen dat het voertuig eerder zal aankomen. De opdrachtnemer vraagt of de reiziger akkoord gaat met het eerder ophalen. De

opdrachtnemer is verplicht deze melding van de reiziger te rapporteren. Het maximale te vroeg tijdvak gerekend vanaf de maximale margetijd voor de opgegeven ophaaltijd bedraagt 19.59 minuten.

- l) Indien de reiziger niet eerder opgehaald wenst te worden, dient de opdrachtnemer twee minuten te wachten tot na de maximale margetijd voor de oorspronkelijk afgesproken ophaaltijd. Als de rit geboekt is met ophaaltijd 12.00 uur, dient dus gewacht te worden tot minimaal 11.47 uur en niet om 11.45 weg te rijden.

2.11 Het ophalen van de reiziger

- a) De chauffeur meldt zich bij het opgegeven ophaaladres bij de reiziger door aan te bellen of door zich te melden bij de receptie.
- b) Indien de terugbelservice tussen 5 en 10 minuten voor aankomst bij het ophaaladres is geactiveerd en nadat de chauffeur zich heeft gemeld, geldt een wachttijd van ten minste 2 minuten. Indien de terugbelservice niet is geactiveerd is, geldt een minimale wachttijd van 4 minuten. Indien de reiziger na het verstrijken van de wachttijd niet bij de chauffeur is verschenen, kan de opdrachtnemer vertrekken zonder de reiziger. De chauffeur laat in een dergelijke situatie een loosmeldingskaart achter in de brievenbus van de reiziger.
- c) De chauffeur begeleidt de reiziger van de deur naar het voertuig, en omgekeerd. Wanneer in de praktijk problemen ontstaan bij het definiëren van het ophaaladres (bijv. bij instellingen met verschillende paviljoens) maken opdrachtnemer, callcenter en AD hierover nadere afspraken. De opdrachtnemer stelt samen met de betreffende instelling of instantie een aantal sublocaties vast en legt deze voor aan de AD. De AD zal het callcenter na goedkeuring opdracht geven om de sublocaties als synoniem in het reserveringssysteem vast te leggen.
- d) De opdrachtnemer dient de vervoerspas te gebruiken om de reiziger te identificeren.
- e) De ritbijdrage dient de reiziger vooraf aan de chauffeur te voldoen per pin. Uitsluitend bij storingen in het pinsysteem is een eenmalige machtiging toegestaan. Eventuele extra kosten hiervoor komen voor rekening van de opdrachtnemer. Ook kunnen reizigers gebruik maken van automatische incasso. Dit loopt via het callcenter.
- f) Na betaling van de ritbijdragen moet de chauffeur de reiziger kosteloos een betalingsbewijs overhandigen.

2.12 Vervoerspas

Een door de AD te contracteren pasleverancier draagt zorg voor het beheer van de database met pashouders en distributie van de vervoerspas.

De vervoerspas is voorzien van het AVAN-logo, naam reiziger, pasnummer, telefoonnummer ritaanvraag, telefoonnummer van de Informatie- en klachtenlijn en eventueel een pasfoto.

Bij verlies en/of diefstal van de vervoerspas komt het pasnummer te vervallen. De pasleverancier verstrekt aan de reiziger vervolgens een nieuwe pas met een nieuw pasnummer. De nieuwe vervoerspas wordt na aanmelding en betaling door de reiziger aan de reiziger toegezonden.

Wmo-reizigers hebben altijd een vervoerspas nodig om te reizen met AVAN. Zij vragen deze aan bij hun eigen gemeente. De Wmo-reiziger moet deze pas bij zich hebben bij start van de rit. De chauffeur dient te allen tijde de vervoerspas te controleren om zich ervan te verzekeren dat de juiste reiziger reist.

2.13 Hulpmiddelen & dieren en bagage (kosteloos)

Hulphonden en kleine huisdieren

Hulphonden zoals Soho-, en blindengeleidehonden, als zodanig herkenbaar, reizen gratis mee met een betalende reiziger. Kleine huisdieren mogen alleen mee als zij in een tas of kooi op schoot vervoerd worden. Andere dieren zijn niet toegestaan. De ritten van hulphonden en kleine huisdieren zijn niet declarabel en worden niet in rekening gebracht.

Hulpmiddelen

Het vervoer is toegankelijk voor (duw)rolstoelen (inclusief rolstoelen die ook geschikt zijn voor liggend vervoer), opvouwbare rolstoelen, scootmobielen, rollators, opvouwbare kinderwagens, aankoppel-handbikes en opvouwbare loopfietsen. Het meenemen van hulpmiddelen is kosteloos en mag niet in rekening worden gebracht. In beginsel is één hulpmiddel toegestaan, een eventueel tweede hulpmiddel mag mee als bagage.

Deze volgende hulpmiddelen mogen niet mee met AVAN (niet limitatief): fiets, driewieler, vastframe-handbike, rolstoelmotor (bijv. een speedy), ligbedden.

Voor reizigers vanaf 4 jaar stelt opdrachtnemer te allen tijde kosteloos een gordelverlenger (alleen toegestaan met ontheffing CBR) ter beschikking. Dit hulpmiddel blijft in het voertuig achter en reist niet mee met de reiziger.

Bagage

Handbagage mag gratis mee. Het is toegestaan om verder één stuk grote bagage mee te nemen (bijvoorbeeld koffer, weekendtas, boodschappentas, opvouwbare kinderwagen), mits dit bij de ritreservering door de reiziger is aangemeld en dit niet hinderlijk is voor andere passagiers en chauffeur. Ook het meenemen van een extra opvouwbare rolstoel om bijvoorbeeld te sporten is toegestaan. Deze wordt beschouwd als handbagage. De callcentermedewerker vraagt actief bij het reserveren van de rit naar deze uitrusting. De reiziger dient deze aan te melden bij de ritreservering.

Hulpmiddelen en bagage dienen te allen tijde op juiste en veilige wijze te zijn opgeborgen dan wel vastgezet te worden in het voertuig.

3 Personeel

3.1 Algemeen

Alle bij de uitvoering van onderhavige opdracht betrokken medewerkers en eventuele onderaannemers (vervoercoördinatoren) zijn bekend met de Regio Arnhem - Nijmegen en zijn op de hoogte van de inhoud van het Programma van Eisen. Zowel bovengenoemden als de chauffeurs zijn bekend met het vervoerreglement Wmo.

3.2 Vervoercoördinator opdrachtnemer

Het callcenter en de AD verwachten vanuit de opdrachtnemer een vast aanspreekpunt met een vaste vervanger met volledige bevoegdheden. Voor deze personen gelden de volgende eisen:

- a) Dienen vanaf de implementatie betrokken te worden bij onderhavige opdracht.
- b) Zijn op de hoogte van de inhoud van onderhavige opdracht en van de inhoud van de ingediende inschrijving.
- c) Kennen de omgeving waarin het vervoer plaatsvindt.
- d) Zijn tijdens kantoor tijden voor AVAN bereikbaar voor vragen met betrekking tot de uitvoering en de facturatie.
- e) Zijn volledig beslissingsbevoegd om acuut te handelen.
- f) Hebben ervaring met het vervullen van een vergelijkbare functie in een vergelijkbare opdracht.
- g) Hebben een goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.
- h) Nemen op verzoek deel aan ouderplatforms/adviesgroepen.

3.3 Chauffeur

De opdrachtnemer heeft nadrukkelijk een meldingsplicht op het moment dat er sprake is van onwenselijk gedrag van chauffeurs die van invloed (kunnen) zijn op onderhavige opdracht. De opdrachtnemer volgt hierbij het calamiteitenprotocol (zie bijlage F).

3.3.1 Basiseisen chauffeur

De chauffeur:

- a) Is in het bezit van een voor het vervoer relevante chauffeurspas.
- b) Voldoet aan alle daartoe wettelijke eisen en bepalingen.
- c) Beschikt aantoonbaar over kennis (door ervaring of door een door de opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de reizigersgroepen.
- d) Heeft aantoonbaar een cursus sociale vaardigheden gevolgd gericht op omgaan met agressie en conflicten en herkennen van signalen.
- e) Heeft - aantoonbaar door de opdrachtnemer - met goed gevolg een training gevolgd van Het Nieuwe Rijden en past dit toe in de dagelijkse praktijk.

- f) Neemt jaarlijks deel aan door instituten georganiseerde bijeenkomsten ten behoeve van kennisontwikkeling en werkafspraken.
- g) Volgt aantoonbaar minimaal één keer per jaar een praktijktraining gericht op het omgaan met de reizigers in de verschillende doelgroepen, voertuigbeheersing/defensief rijgedrag en het verbeteren van de communicatieve vaardigheden.
- h) Is in het bezit van het certificaat levensreddend handelen.
- i) Herkent en kan omgaan met de diverse beperkingen en ziektebeelden van de doelgroep.
- j) Is representatief gekleed en herkenbaar als chauffeur en draagt duidelijk zichtbaar de AVAN-badge (zie bijlage G).
- k) Heeft een servicegerichte en reizigersvriendelijke instelling en past goede sociale vaardigheden en persoonlijke hygiëne toe.
- l) Gebruikt geen verbaal of fysiek geweld tegen reizigers en/of overig bij het vervoer betrokken personen om welke reden dan ook.
- m) Heeft een goede kennis van wegen en straten binnen het vervoergebied, dan wel kennis van het gebruik van routeplanapparatuur in de voertuigen.
- n) Heeft een goede mondelinge taalvaardigheid en leesvaardigheid in de Nederlandse taal (taalniveau B1).
- o) Verricht geen medische handelingen (zoals het toedienen van medicijnen).
- p) Heeft kennis van de spelregels en het vervoerreglement van het Wmo-vervoer van AVAN.
- q) Bedient de registratieapparatuur in het voertuig op de juiste wijze (zodat alle geëiste statusmeldingen gelogd worden) en heeft kennis van de te gebruiken statusmeldingen.
- r) Is telefonisch bereikbaar en kan handsfree bellen.
- s) Brengt de opdrachtnemer onverwijd op de hoogte bij calamiteiten in het vervoer en handelt overeenkomstig het calamiteitenprotocol van de vervoerder.
- t) Meldt direct het niet-aanwezig zijn van een reiziger aan de opdrachtnemer. De chauffeur mag een rit alleen in opdracht van de opdrachtnemer loosmelden.
- u) Ziet er door middel van pascontrole op toe dat alleen de opgegeven reizigers meerijden.
- v) Neemt geen ritmutaties aan van reizigers.
- w) Verwijdert geen reizigers uit het voertuig tijdens de rit om welke reden dan ook.
- x) Is bekend met en weet om te gaan met pinapparatuur.
- y) Werkt mee aan de door de AD uit te voeren controles op de weg.

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

- a) Bezit praktische vaardigheden betreffende het vervoeren van rolstoelen dan wel heeft deze kennis voor de start van het contract door middel van een cursus verkregen.
- b) Beheerst de zit- en til-technieken ten behoeve van passagiers met een fysieke beperking.
- c) Heeft kennis van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS).
- d) Heeft ervaring in de omgang met de doelgroep en haar beperkingen of heeft deze kennis voor de start van het contract door middel van een relevante cursus verkregen.
- e) Heeft kennis van de functionele bediening van de elektrische hulpmiddelen die meegenomen kunnen worden in het vervoer.
- f) Is op de hoogte van en werkt volgens de meest actuele Code VVR (SFM)

3.3.2 Dienstverlening chauffeur

- a) Als de reiziger daarom heeft gevraagd moet de opdrachtnemer de reiziger informeren over het voorrijden van de taxi (terugbelservice). Dit mag middels een persoonlijk contact of middels een opgenomen bericht (geautomatiseerd).
- b) De terugbelservice moet door de chauffeur worden geactiveerd.
- c) De chauffeur belt tussen 5 en 10 minuten voor de verwachte voorrijdtijd naar de reiziger. Deze service dient als tekstbericht te worden uitgevoerd als de reiziger dit bij de ritreservering heeft gevraagd.
- d) Blijft bij het ophalen en wegbrengen van een reiziger toezicht houden op de overige reizigers in het voertuig - zoveel als redelijkerwijs mogelijk.
- e) Stapt uit en belt aan de bij de reiziger.
- f) Begeleidt de reiziger van de deur naar het voertuig en omgekeerd (toegangsdeur aan openbare weg).
- g) Begeleidt de reiziger van kamer tot kamer op aangeven van de aangeleverde ritopdracht.
- h) Biedt hulp bij het in- en uitstappen.
- i) Assisteert bij het maken van een eventuele transfer van de reiziger binnen het voertuig.
- j) Ziet erop toe dat de gordels op de juiste wijze worden gebruikt.
- k) Biedt hulp bij het in- en uitladen van de bagage.
- l) Zorgt voor het in- en uitrijden en correct vastzetten van een rolstoel (eventueel inclusief inzittende), het vastzetten van een scootmobiel en andere hulpmiddelen.
- m) Zorgt voor het correct opbergen en vastzetten van de rollator, opvouwbare rolstoel of bagage in de bagageruimte van het voertuig.
- n) Begeleidt de reiziger indien deze staand op de lift het voertuig in- en uit gaat. De chauffeur instrueert de reiziger, gaat zelf mee op het liftplatform, houdt zichzelf goed vast en biedt extra bescherming aan de passagier.
- o) Bedient uitsluitend zelf de portieren en ramen.
- p) Haalt de sleutels uit het contactslot bij het verlaten van het vervoermiddel.
- q) Ziet erop toe dat gordels op de juiste wijze worden gebruikt en gaat pas rijden als alle passagiers zitten en de gordel dragen.
- r) Parkeert het voertuig zodanig dat reizigers niet de straat over hoeven te steken. In het geval dat reizigers toch de straat moeten oversteken begeleidt de chauffeur hen hierbij.
- s) Draagt zorg voor orde en rust in het voertuig.
- t) Ziet erop toe dat er niet gerookt wordt in en rondom het voertuig, geen (alcoholhoudende) dranken en etenswaren worden genuttigd en/of verslavende middelen/(soft)drugs worden gebruikt. Dit geldt zowel tijdens het vervoer voor zowel de chauffeur als de reizigers, ook wanneer er geen reizigers worden vervoerd. Het nuttigen van water is wel toegestaan.
- u) Draagt zorg voor een (verkeers)veilig en comfortabel vervoer van de reizigers en passeert verkeersobstakels rustig en beheerst.
- v) Biedt bij instap de reiziger een vervoerbewijs aan, waarop vermeld staat: naam van het contract (AVAN), pasnummer van de reiziger, datum en door callcenter afgesproken ophaaltijdstip van de rit, instapplaats, uitstapplaats, ritafstand, chauffeursnummer, kenteken, hoogte van de reizigersbijdrage,

hoe deze wordt voldaan (automatisch incasso/op rekening of pin) en het nummer van de klantenservice van AVAN.

- w) Zorgt dat de reiziger voor de start van de rit de eigen bijdrage voldoet.
- x) Verwijst een reiziger bij een uiting van ongenoegen door naar het klachtenmeldpunt van AVAN en/of geeft de reiziger een klantreactiekaart mee.

4 Materieel

4.1 Algemeen

Opdrachtnemer zet uitsluitend voertuigen in die van overheidswege (RDW) zijn goedgekeurd en voldoen aan alle wettelijke bepalingen en regelingen. Er mogen geen voertuigen worden ingezet geschikt voor het vervoer van meer dan 8 personen (exclusief de chauffeur), tenzij hiervoor expliciet toestemming is verleend door de AD.

Voertuigen dienen dusdanig onderhouden te worden, dat technische of andersoortige mankementen redelijkerwijs zijn uitgesloten. Op verzoek krijgt de AD inzicht in de onderhoudsregistraties. Voertuigeisen betreffende duurzaamheid en maximale leeftijd zijn opgenomen in hoofdstuk 6 (Duurzaamheid).

4.2 Voertuigeisen

Alle in te zetten voertuigen:

- a) Dienen te voldoen aan de wettelijk gestelde eisen.
- b) Dienen te zijn voorzien van een verbandtrommel, gekeurde brandblusser, noodhamer en gordelsnijder. De opdrachtnemer ziet erop toe dat de inventaris van het voertuig aanwezig en compleet is. Voor reizigers vanaf 4 jaar stelt opdrachtnemer te allen tijde kosteloos een gordelverlenger (alleen toegestaan met ontheffing CBR) ter beschikking. Dit hulpmiddel blijft in het voertuig achter en reist niet mee met de reiziger.
- c) Beschikken over goedwerkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment handsfree contact kan worden opgenomen met de betrokkenen en die eveneens gebruikt kunnen worden bij noodsituaties.
- d) Zijn uitgerust met goedwerkende boordcomputer met kaartleesfunctie, contactloze pinterminals en printerapparatuur t.b.v. ritbonnen, dataterminal, GPS en navigatieapparatuur voorzien van meest recente kaartversies en informatie.
- e) Is voorzien van eenmalige machtigingen voor het geval er storingen zijn bij het pinsysteem.
- f) Zijn in de winterperiode (1 november tot en met 31 maart) op alle wielen voorzien van banden met sneeuwvlok logo (3PMSF) met een minimum profieldiepte van 4 mm.
- g) Zijn dusdanig ingericht dat de chauffeur vanuit zijn/haar zitplaats altijd alle inzittenden tijdens de rit kan zien.
- h) Dienen elke reiziger zicht naar binnen én buiten te bieden.
- i) Hebben geen getinte ramen.
- j) Zijn voorzien van een kinderslot en airconditioning of climate control.
- k) Alle zitplaatsen zijn voorzien van veiligheidsgordels die geschikt zijn voor alle reizigersgroepen waaronder ook kinderen.
- l) Zijn rookvrij en schoon.
- m) Zijn voorzien van klachtenformulieren van AVAN (klantreactiekaarten) zichtbaar opgesteld en vrij mee te nemen voor de klant.

De AD hecht grote waarde aan een uniforme uitstraling van de voertuigen die worden ingezet voor de uitvoering van het systeem vraagafhankelijk vervoer. Daartoe worden de volgende eisen aan het uiterlijk van de voertuigen gesteld:

- a) De voertuigen zijn duidelijk herkenbaar als voertuig van AVAN volgens het door de AD vastgestelde logo en naamgeving. Deze logo en naamgeving dient aanwezig te zijn op minimaal de voorzijde, beide zijkanten en achterkant van het voertuig. Alle in te zetten voertuigen dienen vanaf de start op 1-8-2026 volledig bestickerd te zijn volgens de door de AD aangeleverde format (zie bijlage G).
- b) Bestickering is uitgevoerd in de kleur Avery Emerald Green AS8980001.
- c) Structureel in te zetten voertuigen zijn bestickerd conform het aangeleverde format. Dit betreft tenminste 80% van de in te zetten voertuigen. Incidenteel in te zetten voertuigen zijn voor AVAN-reizigers herkenbaar door minimaal een duidelijk zichtbaar bord achter de voorruit te plaatsen met het logo van AVAN.
- d) Voertuigen zijn wit of lichtgrijs van kleur.
- e) Reclame-uitingen in en op de voertuigen zijn zonder toestemming van de AD niet toegestaan.
- f) Plaatsen van het telefoonnummer en/of website van eigen onderneming is niet toegestaan. De opdrachtnemer mag naam van eigen onderneming enkel plaatsen in het aangewezen "roze" vlak in de bijlage G.
- g) Voertuigen zijn zowel aan de binnen- als buitenzijde schoon en representatief.
- h) Voertuigen zijn schadevrij en voldoen verder aan alle bepalingen van het Taxi Keurmerk.

Voertuigen die structureel niet meer ingezet worden voor het AVAN-vervoer mogen als zodanig niet meer herkenbaar zijn, dat betekent dat de bestickering verwijderd dient te worden. Dit geldt ook bij verkoop van voertuigen.

4.2.1 Aanvullende eisen personenauto

- a) Dienen voor elke reiziger (ook achterin) een passende zitplaats te bieden met voldoende beenruimte.
- b) Zijn geschikt om samen met de reizigers minimaal een inklapbare rolstoel en een rollator als bagage mee te nemen.
- c) Dienen te vallen in minimaal het D-segment (middenklasse), E-segment (Hogere middenklasse) of hoger dan wel in het MPV midi segment of hoger, met een minimale instaphoogte van 55 cm (afstand straat-bovenkant zitting).
- d) Voertuigen in het C-segment kunnen na toestemming van de AD worden toegestaan, onder de voorwaarden dat betreffende voertuigen beschikken over voldoende zitruimte op beide zitrijen, prettige zit-en instaphoogte hebben en voldoende ruimte bieden om hulpmiddelen zoals looprekken, rollators (minimaal 2), inklapbare rolstoelen (minimaal 1) en bagage veilig te kunnen opbergen.
- e) Een inschrijver kan een voertuig aanbieden welke afwijkt van de genoemde referentievoertuigen en segmenten. Deze dient vooraf aan inzet voorgelegd te worden aan de AD. Eventuele acceptatie van het voertuig is geheel ter beoordeling van de AD.
- f) Het is niet toegestaan meer dan twee personen te vervoeren op de achterbank.
- g) Het is tevens toegestaan een personenauto met één rolstoelplaats (bijv. Volkswagen Caddy of een Mercedes Citan en vergelijkbaar) in te zetten.

- h) Kleine personenauto's uit het A en B segment zoals Volkswagen Up, Skoda Citigo en vergelijkbaar worden uitgesloten van gebruik.

4.2.2 Aanvullende eisen taxibussen

Deze voertuigen mogen niet worden ingezet voor vraagafhankelijk vervoer.

4.2.3 Aanvullende eisen rolstoelbussen

De in te zetten rolstoelbussen dienen te bieden:

- a) Toegang tot zitplaats naast de chauffeur (indien aanwezig): door de voordeur, indien nodig met extra trede. Losse trapjes zijn niet toegestaan. Trapjes zijn "nagelvast" aan het voertuig verbonden.
- b) De overige zitplaatsen worden bereikt door middel van een openslaande zijdeur, dan wel schuifdeur, waarbij bij een te overwinnen hoogte vanaf de grond van meer dan 23 cm een extra trede is aangebracht. In het voertuig is het verschil tussen de treden maximaal 24 cm.
- c) Het bereiken van de zitplaatsen dient voor een volwassen reiziger volledig rechtopstaand te kunnen.
- d) De voertuigen dienen voorzien te zijn van sta-, grip-, en geleidestangen. Deze dienen in een zwavelgele / oranje kleur te zijn uitgevoerd en op nader aan te geven plaatsen van een greepprofiel te worden voorzien.
- e) Zijn voorzien van vasthoudbeugels aan iedere stoel.
- f) Zijn voorzien van een rolstoelplaats, welke is voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de rolstoel en dient te zijn voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de reiziger.
- g) De rolstoelplaats wordt bereikt door twee openslaande achterdeuren en een lift, eventueel met knielsysteem, van minimaal 900 mm breed, waarmee het in- of uitrijden van een rolstoel ergonomisch verantwoord kan plaatsvinden.
- h) De volgende minimale maatvoering is vereist:
 - i) breedte deuropening ten minste 900 mm;
 - j) hoogte deuropening ten minste 1700 mm;
 - k) looppad ten minste 500 mm;
 - l) doorgangshoogte ten minste 1800 mm;
 - m) stoelhoogte 400-500 mm;
 - n) afstand stoel-stoel*/steek ten minste 650 mm;
 - o) oppervlak rolstoelplaats ten minste 1500X900 mm;
 - p) vloer geen niveauverschil.

*Vrije ruimte aan de voorzijde gemeten vanaf het voorste punt van de zitting.

4.3 Code VVR, Rolstoelvervoer en scootmobielen

- a) De opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de vigerende Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (SFM) en te handelen volgens de hierin opgenomen richtlijnen bij de uitvoering van het vervoer.
- b) De AD kan naast de code VVR aanvullende veiligheidsvoorschriften vaststellen.

- c) De rolstoelplaats dient te zijn voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de reiziger (conform de Code VVR). De chauffeur is verantwoordelijk voor het op juiste wijze vastzetten van de reiziger.
- d) De opdrachtnemer conformeert zich gedurende de looptijd van het contract aan eventueel in de toekomst tot stand komende voorschriften of normen op het gebied van veiligheid en rolstoelvervoer.
- e) Het is de taak van de opdrachtnemer de chauffeur te wijzen op:
 - 1. Het belang van veilig vervoer van rolstoelen en scootmobielen;
 - 2. Zijn/haar verantwoordelijkheid voor het beoordelen of de rolstoel of scootmobiel veilig vervoerd kan worden;
 - 3. Het belang van goed en veilig vastzetten van de rolstoel/scootmobiel en de reiziger.
 - 4. Het feit dat wanneer een reiziger de overstap uit de rolstoel kan maken naar een reguliere zitplaats, deze overstap altijd gemaakt moet worden.
- f) Indien de scootmobiel voldoet aan deze voorwaarden voor vervoer, mag vervoer alleen plaatsvinden als de reiziger zich tijdens het inladen en het vervoer niet op de scootmobiel bevindt. De chauffeur laadt de scootmobiel in en uit. Tijdens de rit dient de reiziger op een reguliere zitplaats plaats te nemen.
- g) Binnen de werkingssfeer van de Code VVR is het toegestaan om staand op de lift, mits goed begeleid door de chauffeur, het voertuig te betreden voor scootmobiel gebruikers die niet in staat zijn de trap of opstap te nemen. Deze voorziening wordt ook geboden aan niet-scootmobielgebruikers.

4.4 Vergunningen binnensteden en busbanen

- a) Voertuigen die ingezet worden op een rit waarbij één of meer reizigers in of uit moeten stappen op een locatie in het centrale winkelgebied van één van de deelnemende gemeenten, dienen toegang te hebben tot beperkt toegankelijke delen van de binnenstad/het winkelgebied. Het verkrijgen van de benodigde vergunningen en eventueel daarmee samenhangende kosten, zijn de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer.
- b) Vergunningen en kosten in het kader van het gebruik van busbanen is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer.

5 Opdrachtnemer

5.1 TX-keur

Alle opdrachtnemers, ook opdrachtnemers in onderaanneming, die (een deel van) het vraagafhankelijk vervoer uitvoeren, zijn voor de hele looptijd van de vervoersovereenkomst in het bezit van het TX-keur.

Wanneer de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst het TX-keur verliest, stelt de Opdrachtnemer de AD hiervan onverwijld in kennis. De AD kan bij verlies van het TX-keur door opdrachtnemer(s) de betreffende opdrachtnemer(s) uitsluiten van verdere uitvoering van het vervoer.

Hierover zal altijd overleg plaatsvinden met de hoofdaannemer en er zal een redelijke hersteltermijn geboden worden.

Wanneer opdrachtnemer in het kader van het TX-keur een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) wil uitvoeren waar ook reizigers van AVAN worden bevraagd, vraagt hij hiervoor eerst toestemming bij de AD. De AD heeft het recht het verzoek te weigeren.

5.2 Communicatie

- a) In principe vindt de communicatie met de reiziger plaats door het callcenter. Indien de reiziger contact opneemt met het callcenter over de actuele rituitvoering, raadpleegt het callcenter de statusmeldingen in het registratiesysteem. Indien nodig neemt het callcenter contact op met de centrale van de vervoerder en informeert de klant over de stand van zaken.
- b) Wanneer de chauffeur komt voorrijden met een verkeerd voertuig omdat niet de juiste indicatie is gekoppeld aan een reiziger, dan dient de vervoerder de reiziger hier op te wijzen. De reiziger is zelf verantwoordelijk om een verzoek in te dienen bij de gemeente voor een indicatie.
- c) Structurele fouten (bijvoorbeeld: steeds verkeerde tijd boeken) worden door de vervoerder gemeld aan het callcenter.
- d) De AD voert over alle zaken betreffende AVAN-vervoer minimaal één keer per kwartaal overleg met de vervoerder dan wel zoveel vaker dan gewenst. De vervoerder heeft (in redelijkheid) te allen tijde het recht om op eigen initiatief in overleg te treden.
- e) De chauffeurs zijn de zichtbare medewerkers van AVAN-vervoer. Daarmee zetten zij de toon voor het imago van AVAN-vervoer. De opdrachtnemer geeft de AD de gelegenheid om via een interne webpagina of chauffeursnieuwsbrief te communiceren met de chauffeurs.
- f) De Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer (RAD) van AVAN is samengesteld uit een representatieve afspiegeling van de reizigers. Dit reizigerspanel adviseert en informeert de AD over de ervaringen van de reizigers van AVAN-vervoer om de dienstverlening van de vervoerder en/of callcenter, binnen de systeemkenmerken, aan te passen of te verbeteren. Vervoerders en callcenter nemen op verzoek van de AD kosteloos deel aan periodieke overleggen met de RAD (maximaal 2x per jaar).
- g) De AD is verantwoordelijk voor alle informatievoorziening omtrent het AVAN-vervoer (o.a. website, folders, nieuwsbrieven). De opdrachtnemer is verplicht op verzoek van de AD zijn medewerking te verlenen aan deze communicatie-uitingen in alle redelijkheid en billijkheid. Zelfstandige

informatievoorziening van de vervoerder mag pas na overleg met en na goedkeuring van de AD plaatsvinden.

- h) De opdrachtnemer is bereid mee te werken aan de informatievoorziening aan de reiziger. Hierbij dient bijvoorbeeld gedacht te worden aan het plaatsen van displays/houders in de voertuigen ten behoeve van foldermateriaal en klantreactiekaarten. Ook kan opdrachtnemer gevraagd worden om flyers/nieuwsbrieven van AVAN te verspreiden door deze door de chauffeur te laten uitdelen. Indien opdrachtnemers beschikken over bijvoorbeeld informatieschermen in de voertuigen dient de vervoerder op verzoek van de AD informatie te plaatsen.

5.3 Bereikbaarheid

- a) De opdrachtnemer is voor de regieafdeling van het callcenter en AD direct bereikbaar op één apart beschikbaar telefoonnummer. Via dit nummer krijgt men direct contact met de planningsfunctie van de opdrachtnemer. De planningsfunctie is diegene die direct contact kan opnemen met de voertuigen.
- b) De opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat de centrale van de opdrachtnemer bereikbaar en bemand is tijdens de openingstijden van het vervoerssysteem, dus minimaal van 7.00 uur totdat de laatste reiziger is uitgestapt op plaats van bestemming.
- c) De opdrachtnemer zorgt ervoor dat tijdens de operationele uren van AVAN-vervoer op elk gewenst moment verbinding kan worden gelegd tussen de centrale en de voor dit vervoer in te zetten voertuigen en vice versa. De opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat alle door het callcenter verstuurd relevante informatie voor de rituitvoering, ook beschikbaar is voor de chauffeur.

5.4 Calamiteiten en calamiteitenprotocol

De opdrachtnemer dient te beschikken over een calamiteitenprotocol en aantoonbaar de chauffeurs te instrueren over hoe te handelen bij ongevallen en overige incidenten. Dit calamiteitenprotocol dient het calamiteitenprotocol van het vraagafhankelijk vervoer van AVAN (bijlage F) te omvatten. Dit calamiteitenprotocol dient binnen twee weken na definitieve gunning te worden aangeleverd bij de AD. Het AD zal het plan beoordelen en aanwijzingen geven, die door opdrachtnemer worden uitgevoerd.

5.5 Implementatieplan

De AD hecht grote waarde aan de service die de AVAN reiziger ervaart en de kwaliteit die de reiziger mag verwachten. Het overgaan van de werkzaamheden van de ene naar de andere opdrachtnemer dient probleemloos te verlopen en mag door de reiziger niet als vervelend worden ervaren. De opdrachtnemer dient te beschrijven op welke wijze de opdrachtnemer vorm gaat geven aan deze transitiefase. Dit implementatieplan beschrijft alle activiteiten, de personen die bij de opdrachtnemer verantwoordelijk zullen zijn voor die activiteiten en de planning van die activiteiten die noodzakelijk zijn om vanaf het moment van gunning te waarborgen dat het vervoer op 1 augustus 2026 volgens de gestelde kwaliteitseisen wordt gestart. Onderdeel hiervan is een beschrijving van onderkende risico's en de door de opdrachtnemer te nemen beheersmaatregelen. Dit implementatieplan dient binnen twee weken na definitieve gunning te worden

aangeleverd bij de AD. Het AD zal het plan beoordelen en aanwijzingen geven, die door opdrachtnemer worden uitgevoerd. Het implementatieplan dient ten minste te bestaan uit de volgende onderdelen:

- De acties die genomen moeten worden om de opdracht probleem te starten op chronologische volgorde met de verwachte doorlooptijd.
- De namen en contactgegevens van de verantwoordelijke personen bij de opdrachtnemer.
- Een opsomming van de mogelijke risico's tijdens de implementatieperiode met mogelijke beheersmaatregelen.

5.6 Risicodossier

In het risicodossier omschrijft de opdrachtnemer welke unieke risico's bij deze opdracht worden gezien en op welke wijze deze worden geminimaliseerd. De inventarisatie dient vooral gericht te zijn op het zekerstellen van de continuïteit en kwaliteit van dienstverlening. Dit risicodossier dient binnen twee weken na definitieve gunning te worden aangeleverd bij de AD. Het AD zal het plan beoordelen en aanwijzingen geven, die door opdrachtnemer worden uitgevoerd.

5.7 SROI

De gemeenten in de arbeidsmarktregio Gelderland hebben als doelstelling om met hun inkoopbeleid invulling te geven aan het sociaal beleid door speciale voorwaarden, eisen en wensen op te nemen in de inkoopovereenkomsten met bedrijven. Meer informatie hierover is terug te vinden in de bijlage H Invulling SROI.

De AD stelt als eis dat de Opdrachtnemer tenminste 5% van de omzet aan Social Return besteedt. Wanneer gebruik wordt gemaakt van de verlengingsoptie, zal het genoemde percentage voor Social Return ook van toepassing zijn op de verlengingsjaren. Voor de verrekening van de Social Return verplichting wordt de bouwblokkenmethode toegepast. Een verdere toelichting van dit proces is te lezen in bijlage H.

6 Percelen en Plankaders

6.1 Percelen en het toedelen van ritten

Ritten worden toebedeeld aan het perceel waar de reiziger woonachtig is, ongeacht waar deze in- of uitstapt. Dit houdt in dat het callcenter op basis van de postcode van het woonadres een rit aan de opdrachtnemer van dat betreffende perceel stuurt. In geval van een combineringsrit van twee inwoners van andere gemeenten (met hetzelfde in- en uitstapadres), is het perceel waar de boeker woonachtig is, leidend.

PERCELEN VRAAGAFHANKELIJK VERVOER



6.1.1 Perceel Zuid (1)

Deze opdracht betreft enkel perceel Zuid: alle inwoners die gebruik maken het vraagafhankelijk vervoer wonend in de gemeenten: Berg en Dal, Beuningen, Druten, Heumen, Mook en Middelaar, Nijmegen (ten zuiden van de Waal), Wijchen.

6.2 Plankaders

Vraagafhankelijk vervoer - Wmo

- a) Maximale reisafstand: 25 km, tenzij een puntbestemming
- b) Begrenzing vervoergebied: naar Duitsland maximaal 4,2 km vanaf de grens
- c) Maximale reistijd ≤ 8 km: directe reistijd + 20 minuten (snelste variant)

- d) Maximale reistijd >8 km: directe reistijd + 35 minuten (snelste variant)
- e) Combinatiebeperkingen: geen tenzij op basis van indicatie
- f) Hulpmiddelen en blindengeleide-/Soho-hond reizen gratis mee
- g) Aankomsttijdgarantie: maximaal 30 minuten voor opgegeven aankomsttijd afzetten
- m) Ophaalmarge: Reizigers worden opgehaald binnen een marge van 15 minuten voor en 15 minuten na de afgesproken ophaaltijd.

7 Duurzaamheid

7.1 Ontwikkeling

Efficiëntie in het vervoer en het inpassen van nieuwe vervoersvolumes zijn erop gericht om het aantal ingezette voertuigen en daarmee gereden kilometers te minimaliseren. Niet ingezette voertuigen en niet gereden kilometers is het meest duurzaam. Het reduceren van kilometers (en voertuigen) is vast onderwerp van het periodiek overleg met vervoerders.

Het vervoer binnen de BVO DRAN kent momenteel een hoge mate van duurzaamheid uitgedrukt in duurzame productiekilometers. 100% van de productiekilometers zijn duurzame kilometers. Duurzame kilometers zijn:

- Kilometers waarvoor biobrandstoffen zijn aangewend.
- Kilometers waarvoor volledig zero emissie voertuigen zijn ingezet.

Vanaf de start van het vervoer, 1 augustus 2026, dient de opdrachtnemer tenminste te voldoen aan de onderstaande eisen:

- 100% van alle personenauto's die ingezet worden voor het vervoer dient zero emissie te zijn.
- Minimaal 60% van de totale productiekilometers dient zero emissie te zijn.
- 100% van de totale productiekilometers dient duurzaam te zijn (zero emissie of met Biobrandstoffen (Bio CNG en Biodiesel).

Aanvullend dient uiterlijk 1 februari 2027 het aandeel zero emissie productie kilometers tenminste ten minste 95% te zijn. Ingaande 1 januari 2028 is sprake van 100% zero emissie productie kilometers. De vereiste ontwikkeling in het kader van zero emissie is opgenomen in onderstaand overzicht.

Vereiste ontwikkelingen	1 aug 26	1 feb 27	1 aug 28
Duurzame productiekilometers	100%	100%	100%
Waarvan zero emissie	60%	95%	100%
Waarvan zero emissie personenauto's	100%	100%	100%

7.2 Algemene voorwaarden

- Als basiseis geldt dat alle in te zetten voertuigen ten minste voldoen aan Euro 6 met gecertificeerd roetfilter. Dieselloortuigen zijn gedurende de uitvoering van het contract maximaal 8 jaren oud (te rekenen vanaf eerste tenaamstelling). De AD is bevoegd om voor rolstoelbussen een tijdelijke ontheffing te verlenen voor de leeftijdsgrens van 8 jaren tot een maximum van de TX-keurmerk leeftijdsgrens en voor Euro 5 rolstoelbussen onder voorwaarde dat de aandrijfstof BIO CNG betreft. Deze ontheffing is onder voorwaarden, ter beoordeling van de AD, dat er sprake is van een

representatief voertuig, schadevrij zowel aan de buiten- als binnenzijde, er geen sprake is van achterstallig onderhoud en er geen belemmeringen optreden in relatie tot milieuzones.

- b) Voor zero emissie voertuigen op elektriciteit dient opdrachtnemer groene stroom in te kopen. Afhankelijke van het aantal productiekilometers en verbruik wordt het volume elektriciteit bepaald. Dit volume dient opdrachtnemer bedrijfsbreed ten minste af te nemen aan groene stroom of zelf te genereren (zonnepanelen). Controle vindt plaats via uw contract met uw energieleverancier en inkoopfactuur. Op het moment dat waterstof wordt ingezet dient dit duurzaam opgewekte waterstof te betreffen. In dat geval worden nadere afspraken gemaakt over het bepalen van de volumes.
- c) De publieke tankstations binnen het AVAN gebied leveren momenteel uitsluitend Bio CNG (Groen gas). In overige gevallen worden groen gas certificaten ingekocht bij Vertogas (of gelijkwaardig). Voor dit volume worden door de AD certificaten ingekocht en met u verrekend. Afhankelijk van het aantal productiekilometers en verbruik wordt het volume van Bio CNG bepaald.
- d) De toegestane Biodiesel (B100) betreft Biodiesel uit afgewerkte olie bijvoorbeeld HVO (Hydrotreated Vegetable Oil) op basis van UCO (Used Cooking Oils). Afhankelijk van het aantal productiekilometers en verbruik wordt het volume van diesel bepaald. Dit volume dient opdrachtnemer binnen zijn bedrijf tenminste af te nemen aan Biodiesel. Controle vindt plaats via uw productiekilometers met uw brandstofleverancier en inkoopfactuur (certificaat).

7.3 Bepalen productiekilometers en verbruik

Voor het bepalen of u voldoet aan de duurzaamheidseis en het vaststellen van de aankoop van Bio Diesel (en eventueel BIO CNG certificaten) is de navolgende methodiek van toepassing.

- a) Als onderdeel van uw aanbieding vult u de open calculatie in (inschrijfformulier 7). Na invulling hiervan wordt onder meer het aantal productiekilometers per declarabele kilometer per type voertuig gegenereerd (PK per BK).
- b) U factureert maandelijks aan de hand van de declarabele kilometers. Als bijlage van de factuur geeft u per voertuig de declarabele kilometers aan en welke type voertuig is ingezet (type en kenteken van het voertuig) en of het een CNG, diesel of zero emissie voertuig betreft.
- c) Aan de hand van het normgetal PK per BK worden per voertuigtype de productiekilometers berekend.
- d) Aan de hand van het volume productiekilometers wordt de benodigde aandrijfstof berekend. Hiertoe heeft de AD het gemiddelde verbruik per voertuigtype per 100 kilometer bepaald.

		Genormaliseerd verbruik per 100km	Eenheid verbruik
Personenauto	Elektrisch	16	KwH
Rolstoelbus	Diesel	10	Liter
Rolstoelbus	CNG	20	Kilogram

Rolstoelbus	Elektrisch	40	KwH
-------------	------------	----	-----

Aan de hand van de formule $((PK \text{ per } DK) * BK / 100) * \text{genormaliseerd verbruik per } 100 \text{ km} = \text{volume aandrijfstof}$.

Rekenvoorbeeld rolstoelbus diesel met 5.000 declarabele kilometers (DK):

- PK per BK = 1,5 (uitkomst open calculatie)
- BK = 5.000 (aantal declarabele kilometers voor dit voertuig uitkomst factuurbijlage)
- $BK = 5.000 \times 1,5 = 7.500$
- Genormaliseerd verbruik per 100 km = 10 (door AD bepaald)
- Aantal liters BIO Diesel = $7.500 / 100 = 75 \times 10 = 750$ liter

7.4 Monitoring en boetebeding

Om te monitoren heeft de AD een rapportage opgesteld. Deze wordt na gunning aan de opdrachtnemer verstrekt.

Gemiddeld over het kwartaal dient u te voldoen aan de duurzaamheidseisen en het onderdeel zero emissie. Voldoet u in enig kwartaal hier niet aan dan wordt u zonder in gebreke stelling een direct opeisbare boete opgelegd. De boete is het aantal productiekilometers onder de norm vermenigvuldigd met 50% van het declarabele kilometertarief met een minimum van € 6.237,04 per kwartaal. Verrekening van deze boete vindt plaats met de eerstvolgende betaling. Het minimumbedrag wordt jaarlijks geïndexeerd conform de NEA/Panteia index taxivervoer.

8 Data

De uitvoering van het vraagafhankelijk vervoer komt tot stand in samenwerking tussen opdrachtnemer, callcenter en reiziger.

Daarbuiten vindt de communicatie met de reiziger met name plaats door het callcenter. In uitzonderlijke gevallen en na toestemming van het callcenter vindt communicatie plaats tussen de reiziger en de planner van de vervoerder.

Het callcenter verzorgt de ritaanname en de verdeling van de ritten naar de opdrachtnemer. De opdrachtnemer plant de ritten en stuurt de chauffeurs (voertuigen) aan. De chauffeurs voeren de ritten uit. In geval van problemen is het callcenter het eerste aanspreekpunt voor de opdrachtnemer en voor de reiziger. Daartoe heeft het callcenter een specialistische afdeling ingericht, de regieafdeling. Deze regieafdeling heeft realtime zicht op de uitvoering van de processen en de exacte locaties van de voertuigen.

Ook voor de reiziger is vervoersinformatie van belang. In toenemende mate maakt de reiziger gebruik van mogelijkheden die smartphones bieden. Zowel in het kader van boeken van ritten, maar ook zeker voor het nazien van de verwachte voorrijdijtijd van de taxi tegen het moment van de geplande vertrektijd van de reizigers.

Dit gehele proces van gegevensuitwisseling wordt mogelijk gemaakt door geautomatiseerde systemen, waarbij middels statusmeldingen de feitelijke uitvoering realtime wordt gemonitord door zowel opdrachtnemer als de regieafdeling (en reiziger). Het foutloos functioneren van alle communicerende systemen en het correct (tijdig) bedienen van de systemen door de chauffeurs is kritisch voor een adequate informatieverstrekking (en facturatie) en dient uiterlijk 1 juni 2026 testklaar te zijn opgeleverd.

In het kader van monitoring en controle dient ook de AD te worden voorzien van gegevens en stelt daartoe eisen aan systemen en rapportagemogelijkheden.

De eisen en technische specificaties zoals vereist bij de start van het vervoer zijn verder uitgewerkt in de bijlagen D1 t/m D3 en worden na gunning definitief vastgesteld en in samenwerking met opdrachtnemer en callcenter geïmplementeerd. De AD behoudt zich het recht voor de eisen en technische specificatie zoals beschreven in de bijlagen D1 t/m D3 gedurende de contractperiode aan te passen. De gevolgen voor de opdrachtnemer en de benodigde tijd voor implementatie van de wijzigingen worden in overleg besproken.

Aanvullend/vervangend aan bovenstaande ontwikkelt de AD gedurende de contractperiode een ICT platform waarbij onafhankelijker van derden de AD kan beschikken over reizigers- en vervoersdata. De vervoerder dient alle medewerking te verlenen aan het, naar oordeel van de AD benodigde en vereiste data, ontsluiten en ter beschikking te stellen waardoor real time monitoring mogelijk wordt. De kosten met betrekking tot koppelvlakken komen voor rekening van de vervoerder tot een maximum van € 10.000,- evenals de eventuele aanpassingen aan de systemen aan de zijde van de vervoerder.

8.1 Testen

Minimaal 4 weken voor de exploitatiestart organiseert de AD een acceptatietest waarbij de systemen, datatoelevering en portals volledig operationeel dienen te zijn.

De systemen en portals dienen op 1-6-2026 testklaar en 1-7-2026 geheel operationeel te zijn.

Na gunning treden opdrachtnemer en de AD in overleg om aanvullende afspraken te maken en verdere invulling te geven aan de acceptatietest. De opdrachtnemer dient volledig mee te werken aan deze test. Deze activiteiten maken onderdeel uit van het door vervoerder op te stellen implementatieplan.

8.2 Overdracht data bij einde contract

Na afloop of bij een tussentijdse opzegging van de overeenkomst, ofwel tussentijds op verzoek van de AD, dragen de opdrachtnemer en al diegenen die de opdrachtnemer bij de uitvoering van AVAN heeft betrokken, alle door de AD gevraagde relevante gegevens kosteloos over binnen vier weken na verzoek van de AD.

Deze bestanden moeten in een door de AD vastgesteld format aangeleverd worden en moeten toegankelijk en leesbaar zijn voor de AD. Verder maken opdrachtnemer met de AD afspraken over het vernietigen van de gegevens conform wetgeving.

9 Monitoring, controles, bonus/malus, boete

Ter toetsing van alle gestelde eisen is de AD bevoegd om periodiek controles uit te voeren bij de opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient hiertoe de gegevens aan te leveren op de door de AD voorgeschreven wijze. De AD is bevoegd de verstrekte gegevens te controleren eventueel middels een audit op locatie of gesprekken met chauffeurs. Opdrachtnemer zal hieraan kosteloos haar medewerking verlenen en inzicht in haar administratie verstrekken. De gegevens dienen binnen één week nadat deze zijn opgevraagd, te worden verstrekt.

De AD behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om, ten aanzien van wat door de inschrijver in de aanbidding is aangegeven, nadere vragen te stellen, respectievelijk onderbouwingen te vragen en controles te verrichten. De AD behoudt zich verder het recht voor eventueel een derde, met specifieke expertise, in te zetten om (voertuig)controles uit te voeren.

9.1 Monitoring

De AD monitort de kwaliteit van de dienstverlening o.a. aan de hand van een aantal KPI's. Deze KPI's zijn bijvoorbeeld (dus niet limitatief):

- a) Aanlevering data door vervoerder
- b) Ritten cf. plankaders
- c) Bezettingsgraad van de voertuigen
- d) Aantal gegronde klachten
- e) Inschakeling van belservice
- f) Stiptheid
- g) Reisduur/maximale verblijfstijd in het voertuig
- h) Percentages loosmeldingen
- i) Voertuigeisen, duurzaamheid
- j) Uitval van voertuigen

9.2 Controles

Controles op de weg

De AD gaat of laat periodiek controleren of de voertuigen en chauffeurs voldoen aan de gemaakte afspraken en wettelijke regels. Chauffeurs zijn verplicht mee te werken aan deze controles.

Overige controles door de AD

Het proces van verwerking, toetsing en controle van de door de opdrachtnemer aan de AD te sturen data is in hoge mate geautomatiseerd. Als de AD constateert dat er onregelmatigheden plaatsvinden dan kan de AD de boeteclausule toepassen.

De AD behoudt zich het recht voor de administratie van opdrachtnemer te doen controleren door een onafhankelijke partij (mogelijk een registeraccountant) teneinde de juiste nakoming van opdrachtnemers

verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst te kunnen waarborgen. Opdrachtnemer zal hieraan kosteloos zijn volle medewerking verlenen. Indien de AD van voornoemde bevoegdheid gebruik maakt zijn de kosten van deze controle voor haar rekening, tenzij uit de controle blijkt dat er sprake is van onregelmatigheden aan de zijde van de opdrachtnemer in het nadeel van de AD. In dat geval komen de kosten voor de controle voor rekening van de opdrachtnemer.

9.3 Klanttevredenheidsonderzoek

Sinds 2021 wordt in opdracht van de AD een doorlopend klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. In 2023 was de algemene score 8,1 en in 2024 8,0. Hiermee voldoen we aan onze gestelde ambitie van 7,6. Voor de komende jaren dient het KTO minimaal te blijven voldoen aan onze gestelde ambitie. De uitkomsten van het KTO maken deel uit van de bonusregeling (bijlage C).

9.4 Bonus/malusregeling

Deze overeenkomst kent een bonus/malus regeling die verder is uitgewerkt in bijlage C.

9.5 Algemene boeteclausule

De AD gaat uit van partnerschap en de intentie van alle betrokkenen om een goede dienstverlening te bieden aan de reiziger. Bij het toepassen van onderstaande boetes zal ook altijd in redelijkheid en billijkheid gekeken worden naar het presteren van de opdrachtnemer en de dienstverlening aan de reiziger.

- a) Indien sprake is van niet, niet tijdige, niet deugdelijke, niet gehele nakoming van de overeenkomst stelt de AD de vervoerder in gebreke. De opdrachtnemer krijgt hierbij een redelijke hersteltermijn waarbinnen alsnog aan de eisen moet worden voldaan.
- b) Wanneer de geconstateerde tekortkoming(en) na ingebrekestelling en binnen de redelijke hersteltermijn niet is opgelost, kan de AD een boete opleggen van maximaal € 700,00 per dag zolang de tekortkoming naar oordeel van de AD niet voldoende is opgelost.
- c) Indien de opdrachtnemer de tekortkoming(en) niet oplost kan dat leiden tot ontbinding van het contract.
- d) Indien sprake is van niet, niet tijdige, niet deugdelijke, niet gehele nakoming van de overeenkomst en na in gebreke stelling van de opdrachtnemer heeft de AD het recht om een andere gecontracteerde partij of opdrachtnemer in te schakelen. De eventuele meerkosten komen voor rekening van opdrachtnemer.
- e) De AD heeft het recht een onafhankelijk adviesbureau in te schakelen om tekortkomingen in het vervoer te onderzoeken. Alsdan is opdrachtnemer verplicht medewerking te verlenen aan het onderzoek van deze partij.
- f) Alle genoemde bedrag(en) in paragraaf 9.5 zijn exclusief BTW, prijspeil 2025 en worden jaarlijks geïndexeerd op basis van de NEA/Panteia.

10 Financieel

10.1 Vergoedingen

De vergoeding dient gebaseerd te zijn op een tarief per declarabele kilometer.

- Alle door de opdrachtnemer geoffreerde prijzen en tarieven zijn “all-in”, exclusief btw en omvatten alle kosten die opdrachtnemer maakt voor de gevraagde dienstverlening.
- Het is niet toegestaan om naast de gevraagde gegevens/prijzen andere gegevens toe te voegen aan het prijzenblad.

10.2 Tarief van declarabele rit

Het te offrenen tarief is het tarief per declarabele kilometer. U ontvangt voor het uitvoeren van declarabele ritten van de AD een starttarief per rit bestaande uit 4 extra declarabele kilometers en een vergoeding per declarabele, door de reiziger gereisde, ritkilometer.

Een declarabele rit is de verplaatsing van een reiziger die door het callcenter als rit is ingeboekt, doorgestuurd is aan de opdrachtnemer en ook door de opdrachtnemer is uitgevoerd. Ritten die niet zijn uitgevoerd (annuleringen) zijn niet declarabel.

Voor niet aan de vervoerder verwijtbare loos gemelde ritten vindt een vergoeding plaats onder voorwaarden. Deze voorwaarden staan opgenomen in de bonus/malus regeling (bijlage C).

Per declarabele rit wordt het aantal declarabele kilometers bepaald. De ritkilometers worden bepaald aan de hand van de laatste versie van het routeplansysteem Easy Travel, kortste route, of vergelijkbaar systeem goedgekeurd door de AD. Momenteel is de laatste versie van Easy Travel de versie 2024. De actualisatie van de versie vindt plaats na instemming door de AD.

Voor het bepalen van de declarabele kilometers wordt uitgegaan van de kortste route op basis van onderstaande instellingen ongeacht het type in te zetten voertuig.

Wegtype in kilometers per uur		Wegverdeling percentages		Speciale wegtype snelheden in kilometers per uur	
Autosnelweg:	90	Enkele rijbaan:	88	Onverhard:	30
Hoofdverbinding 1	80	Stedelijk:	50	Woonerf:	4
Hoofdverbinding 2	70			Veerdienst:	6
Verbindingsweg	60			30 km zone:	20
Doorgaande weg:	40				
Lokale weg	30				

Er gelden geen blokkades voor de instellingen van Easy Travel, tenzij hiertoe is besloten door de AD. Er wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbreking, omleidingen of files. Deze eventuele extra reiskilometers kunnen niet in rekening worden gebracht.

De declarabele kilometer van een rit zijn de kilometers vanaf instapadres tot uitstapadres via de kortste route. Voor het bepalen van de adressen geldt de postcode en huisnummer (6 karakters, 4 cijfers en 2 letters).

Declarabel zijn de verplaatsingen van:

- Pashouders (Wmo-reiziger)
- Medereizigers van pashouders
- Medische- en sociaal begeleiders van pashouders

Niet declarabel zijn de verplaatsingen van:

- Maximaal 2 meereizende kinderen tot en met 3 jaren
- Blindengeleide- en hulphonden
- agage en hulpmiddelen
- Loosgemelde en geannuleerde ritten.

Voorbeelden:

1. *Indien een rit uitgevoerd is met een reiziger, een sociale begeleider en een medereiziger, mag de opdrachtnemer drie keer het aantal declarabele kilometers per rit en drie keer het starttarief in rekening brengen.*
2. *Indien een rit uitgevoerd is met een reiziger en een medische/verplichte begeleider, mag de opdrachtnemer twee keer het aantal declarabele kilometers en twee keer het starttarief in rekening brengen.*
3. *Indien een rit uitgevoerd is met een reiziger en een meereizend kind van 2 jaar oud, mag de opdrachtnemer één keer het aantal declarabele kilometers en één keer het starttarief in rekening brengen.*

10.3 Opslagen

De gemeente kan reizigers indiceren voor een specifieke wijze van vervoer, waardoor een specifieke voertuiginzet of dienstverlening nodig is. De opdrachtnemer wordt hiervoor gecompenseerd met een opslag op de basisvergoeding per declarabele rit voor de volgende door de gemeente geïndiceerde indicaties:

Indicatie	Toeslag in declarabele kilometers
Individueel vervoer (solo-indicatie)	6
Kamer tot kamer vervoer	6
Taxi (altijd vervoer personenauto)	2

Bus (altijd vervoer per bus)	2
Voorin zitten	2

Indien sprake is van een dubbele indicatie worden de toeslagen opgeteld.

10.4 Kosten voor veerpont, tolwegen en ontheffingen

Kosten voor veerpont, tolwegen en ontheffingen zijn voor opdrachtnemer en kunnen niet worden gefactureerd.

10.5 Reizigersbijdrage

Het callcenter berekent de eigen bijdrage van de reiziger bij de ritreservering en geeft deze door aan de opdrachtnemer en periodiek aan de AD. Opdrachtnemer int alleen de bijdragen van reizigers die in het voertuig betalen. De overige klanten betalen per automatisch incasso rechtstreeks aan het callcenter.

De opdrachtnemer int namens de AD de eigen bijdrage(n), voor zover deze in het voertuig worden voldaan door de reiziger. Bij de instap betaalt de reiziger de verschuldigde eigen bijdrage aan de chauffeur. De betalingsmogelijkheid in het voertuig dient bij aanvang van de overeenkomst te zijn: (contactloos) per pin.

- De eigen bijdrage (geïnd door de opdrachtnemer) dient te worden verantwoord als bijlage bij de factuur.
- Het callcenter berekent de eigen bijdrage bij de ritreservering en geeft deze door aan de opdrachtnemer en periodiek (per factuurperiode) in overzichtsvorm per vervoerder aan de AD.
- Opdrachtnemer verrekent zelf de reeds geïnde eigen bijdragen op de factuur aan de AD.
- Kaarten geldend in het reguliere openbaar vervoer zoals OV-chipkaart, sterabonnementen, NS-kortings- en begeleiders-, jaarkaarten en de OV-studentenkaart zijn niet geldig bij AVAN.

10.6 Verantwoording en factuur

Binnen 10 werkdagen na afloop van een maand dient uw factuur van de vorige maand bij de AD te zijn ontvangen. Betaling vindt plaats binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur onder voorwaarde dat deze correct is bevonden. Bij de factuur is een bijlage gevoegd (Excel) waarop de factuurkosten zijn gespecificeerd:

- Het aantal in de desbetreffende maand uitgevoerde declarabele kilometers;
- Het aantal in de desbetreffende maand uitgevoerde ritten (voor bepaling van de opstapvergoeding);
- Het aantal in de desbetreffende maand uitgevoerde ritten met indicaties (voor bepaling van de toeslagen van de indicaties);
- De te innen eigen bijdragen¹;
- Uitsplitsing naar doelgroep indien van toepassing;

¹ De eigen bijdragen maken geen onderdeel uit van de vergoeding aan opdrachtnemer. De geïnde reizigersbijdrage wordt op de factuur verrekend met de vergoeding die AD verschuldigd is aan opdrachtnemer. Op de totale vergoeding (incl. BTW) van AD wordt de totaal te innen bijdrage (incl. BTW) in mindering gebracht.

- Uitsplitsing naar gemeenten;
- Kenteken en type voertuig waarmee rit is uitgevoerd;
- BTW dient apart te worden gespecificeerd.

De definitieve opmaak van de bijlage en een verdere uitwerking van het facturatieproces wordt na gunning met opdrachtnemer gedeeld.

De facturen dienen in PDF aangeleverd te worden via het emailadres info@vervoersorganisatie.nl waarbij het volgende geldt:

- Per e-mail dient maximaal 1 pdf bestand (bestaande uit een factuur inclusief eventuele bijlage(n)) verzonden te worden;
- Het pdf bestand mag niet groter zijn dan 5 MB;
- De factuur mag niet eveneens per post verzonden worden.

Facturen moeten voorzien zijn van de volgende gegevens:

- Vervoersorganisatie regio Arnhem Nijmegen, Eusebiusbuitensingel 53, 6828 HZ Arnhem;
- De orderreferenties;
- Factuurnummer.

10.7 Indexatie

Per 1 januari 2026 wordt het declarabel kilometertarief jaarlijks geïndexeerd conform de NEA/Panteia index taxivervoer. Binnen twee weken na het bekend worden van de indexatie informeert u hierover de AD schriftelijk. Deze indexering is doorgaans in de maand november bekend.

Prijsaanpassingen dienen uiterlijk op 1 december voorafgaande aan de wijziging aan de AD schriftelijk kenbaar te worden gemaakt door middel van het overleggen van een aangepaste tarievenlijst (afgerond op 2 decimalen). Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd, behalve voor het jaar 2025. Dan dient opdrachtnemer binnen 2 weken na definitieve gunning de prijsaanpassingen aan de AD schriftelijk kenbaar te maken door middel van het overleggen van een aangepaste tarievenlijst (afgerond op 2 decimalen).

10.8 Accountantscontrole

De opdrachtnemer is verplicht jaarlijks, uiterlijk twee maanden na het einde van een kalenderjaar, een controleverklaring en accountantsverslag af te geven. Hierin wordt door een accountant de juistheid van de facturen en de geleverde data en managementinformatie evenals een verklaring van de sluitende administratie en de daaruit voortvloeiende facturen gegeven.

- De kosten hiervan zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
- De controle dient specifiek betrekking te hebben op de jaaromzet in het kader van het vraagafhankelijk vervoer.

- Geconstateerde tekortkomingen dienen in de verklaring vermeld te worden. De opdrachtnemer moet deze tekortkomingen oplossen. Met nadruk wordt gesteld dat hierbij de boeteregeling toegepast kan worden.

Bij de uitvoering van de controle dient de accountant ten behoeve van het verstrekken van een controleverklaring, vast te stellen dat:

- a) De gegevens volgens de jaarverantwoording en maanddeclaraties zijn geregistreerd in de administratie van de opdrachtnemer en op elkaar aansluiten.
- b) De maandelijks verstrekte gegevens in schriftelijke en digitale vorm zijn geregistreerd in de administratie van de opdrachtnemer en voor wat betreft de gegevens overeenkomstig de jaarverantwoording en maanddeclaraties onderling op elkaar aansluiten.
- c) De geleverde prestaties worden verantwoord in de periode waarin ze zijn uitgevoerd (juiste afgrenzing).
- d) De opdrachtnemer het juiste vergoedingstarief in de declaraties heeft toegepast.
- e) De opdrachtnemer op de juiste wijze de vergoedingssystematiek per verreden rit in de declaratie heeft toegepast.
- f) De administratieve organisatie en interne controle alsmede de administratie zodanig is ingericht dat alle van belang zijnde vastleggingen (registraties) en bewijsstukken ten behoeve van het uitvoering- en controleproces zichtbaar en controleerbaar zijn vastgelegd.
- g) Geen facturatie plaats vindt van ritten die niet uitgevoerd zijn.
- h) Alle uitgevoerde ritten gefactureerd zijn.
- i) De gefactureerde omzet betrekking heeft op het vervoerscontract t.a.v. vraagafhankelijk vervoer (juiste afgrenzing tussen de diverse contracten die de opdrachtnemer heeft gesloten).
- j) De ritten zonder ritgegevens (zonder gps-data) terecht zijn gefactureerd.
- k) De statusmeldingen zoals verstrekt door het callcenter overeenkomen met de vanuit het voertuig geleverde statusmelding.
- l) De opdrachtnemer de juiste reizigersbijdrages heeft geïnd.
- m) De opdrachtnemer de juiste reizigersbijdrages op de juiste wijze in mindering heeft gebracht op de factuur aan de opdrachtgever.

Het controleprotocol en de verplichte formats voor de jaarverantwoording worden jaarlijks door de opdrachtgever verstrekt.

11 Klachten

De AD heeft een Klachtenprocedure voor de reizigers van AVAN opgesteld. Deze klachtenprocedure stelt de reiziger in de gelegenheid een klacht over het vervoer van AVAN te melden en is opgesteld om de kwaliteit van de uitvoering te bewaken en te optimaliseren en daardoor beter te kunnen inspelen op de behoefte van de gebruiker van het vervoersysteem. Klachten kunnen telefonisch worden ingediend bij het door de AD ingestelde onafhankelijk klachtenmeldpunt, online via de website van AVAN en middels de in de voertuigen aanwezige klantreactiekaarten.

Klachtafhandeling dient conform de Klachtenprocedure afgehandeld te worden door de opdrachtnemer en (na vervolklacht) door de Klachtencommissie AVAN.

De huidige Klachtenprocedure is na te lezen op www.avan-vervoer.nl.

Bij een uiting van ongenoegen door een reiziger verwijst opdrachtnemer te allen tijde door naar het klachtenmeldpunt van AVAN (telefonisch en online) en/of verstrekt de reiziger een klantreactiekaart. Het is de opdrachtnemer nadrukkelijk niet toegestaan dat hij klachten van reizigers over het uitgevoerde vervoer in opdracht van de AD, op welke wijze dan ook, in eigen beheer aanneemt.

11.1 Aanname

- a) Alle klachten komen binnen bij een onafhankelijk klachtenmeldpunt van de AD waar de registratie van de klachten met datum van ontvangst en met een uniek nummer plaatsvindt voor elke klacht.
- b) Dit meldpunt zet de klachten (digitaal) uit bij de opdrachtnemer die het vervoer waarover de klacht is binnengekomen heeft uitgevoerd.
- c) De opdrachtnemer is vervolgens verantwoordelijk voor de afhandeling van de klachten.
- d) De AD bewaakt de voortgang van de klachtenafhandeling.
- e) Indien reizigers klachten bij de opdrachtnemer willen indienen, dan dienen zij altijd doorverbonden/ doorverwezen te worden naar het onafhankelijk klachtenmeldpunt van de AD.

11.2 Rol opdrachtnemer bij afhandeling

- a) Per opdrachtnemer verstrekt de AD twee user ID's voor het digitaal klachtensysteem van de AD.
- b) Elke klacht wordt door de opdrachtnemer binnen tien werkdagen na ontvangst afgehandeld.
- c) Beantwoording van een klacht verloopt altijd via het geautomatiseerd digitaal klachtensysteem. De opdrachtnemer reageert dus altijd via het digitaal klachtensysteem van de AD.
- d) In dringende situaties neemt het klachtenmeldpunt direct contact op met de opdrachtnemer.
- e) Een klacht dient als gegrond te worden aangemerkt indien de opdrachtnemer, haar personeel en/of (het personeel van) ingezette derden iets heeft gedaan wat ingaat tegen de regels, of heeft nagelaten wat had mogen worden verwacht op grond van de regels die voortkomen uit de hier onderhavige aanbestedingsdocumenten.
- f) Indien de opdrachtnemer na tien werkdagen na invoerdatum klacht nog geen reactie heeft verstuurd wordt de klacht gegrond-verwijtbaar verklaard, tenzij opdrachtnemer de reden van niet binnen de termijn kunnen reageren schriftelijk aan de AD heeft gecommuniceerd.

- g) De opdrachtnemer draagt zorg voor de correspondentie richting de indiener van de klacht middels het digitaal klachtensysteem.
- h) Indien een klacht naar het oordeel van de klager niet goed is afgehandeld, kan een klager zich wenden tot de Klachtencommissie, welke door de AD is geformeerd.
- i) Opdrachtnemer neemt (aantoonbaar voor de AD) maatregelen om herhaling van klachten te voorkomen.
- j) Bij herhaalde klachten over de uitvoering zal overleg plaatsvinden met de opdrachtnemer over de te nemen maatregelen.
- k) De procedure voor de klachtafhandeling worden door de AD bepaald en kunnen door de AD worden aangepast.

Bijlagen

A. Begrippenlijst	
B. Taakverdeling	(als apart document gepubliceerd)
C. Bonus/malus regeling	(als apart document gepubliceerd)
D. Data (Bijlagen D1 t/m D3)	(als apart document gepubliceerd)
E. Rittenbakken (op verzoek)	(als apart document gepubliceerd)
F. Calamiteitenprotocol	(als apart document gepubliceerd)
G. Bestickering AVAN voertuigen en AVAN-badge	(als apart document gepubliceerd)
H. SROI	(als apart document gepubliceerd)
I. Herzieningsclausule VAV	(als apart document gepubliceerd)
J. Overzicht puntbestemmingen	(als apart document gepubliceerd)
K. Kilometerstaffel (inclusief K1)	(als apart document gepubliceerd)

A Begrippenlijst

- a) AD: de Aanbestedende Dienst (BVO DRAN)
- b) Agendasoftware: software die zorgt voor een validatie, autorisatie, identificatie en administratieve afhandeling van financiële en reizigers gegevens.
- c) Beperkingen in combineren: Mate waarin een reiziger gecombineerd kan/mag worden met andere reizigers(groepen).
- d) BVO DRAN: Bedrijfsvoering organisatie doelgroepenvervoer regio Arnhem Nijmegen.
- e) Callcenter: Partij die verantwoordelijk is voor de ritaanname, het doorsturen van ritten aan de vervoerder en de informatievoorziening aan de klant/opdrachtgever.
- f) Dataprotocol: protocol dat de wijze regelt waarop alle gegevens die te maken hebben met de rituitvoering worden uitgewisseld tussen AD, regiecentrale en opdrachtnemer(s).
- g) 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, i.c. de centrale beneden ingang voor het betreffende huisnummer, de deur.
- h) Deur-tot-halte vervoer: vervoer tussen een deur en een halteplaats zoals gebruikelijk in het openbaar vervoer en overige door de AD aan te wijzen halteplaatsen en/of opstapplaatsen.
- i) Eigen bijdrage: vergoeding voor de rit die door de reiziger wordt betaald.
- j) Omrijdtijd: toegestane extra reistijd boven op de directe reistijd.
- k) Onderaannemer: een partij die door de opdrachtnemer wordt ingeschakeld om een deel of delen van de opdracht uit te voeren.
- l) Opdracht: het geheel van werkzaamheden zoals dat beschreven is in de aanbestedingsdocumenten.
- m) Opdrachtnemer: een partij aan wie de hier onderhavige opdracht gegund is door de AD;
- n) Personenauto: voertuig met maximaal drie zitplaatsen voor reizigers, waarbij rekening moet worden gehouden met maximaal twee reizigers op de achterbank.
- o) Programma van Eisen: het deel van de aanbestedingsdocumenten waarin de eisen met betrekking tot de uitvoering van het contract wordt beschreven inclusief contractuele voorwaarden.
- p) Puntbestemming: een bestemming die op een grotere afstand ligt dan de maximale reisafstand die geldt voor een bepaalde gemeente en/of Wmo-reiziger en waar deze tegen de voor hen geldende reizigersbijdrage naar toe kan reizen.
- q) Realtime: wordt direct verzonden en is direct beschikbaar via online toegang op het moment van realisatie.
- r) Reizigersgroep: groep van reizigers die op basis van een bepaalde wet- of regelgeving toegang hebben tot vervoer dat wordt aangestuurd door het callcenter.
- s) Reiziger: persoon die gebruik mag maken of maakt van het vervoer.
- t) Reizigersbijdrage: bedrag die de reiziger per rit betaalt aan de gemeente en die geïnd dient te worden door het callcenter of opdrachtnemer.
- u) Reizigerspanel/RAD: panel bestaande uit een vertegenwoordiging van reizigers van AVAN.

- v) Reizigersprofiel: persoonlijk profiel van de reiziger waarin de gemeente NAW-gegevens en specifieke kenmerken van de reiziger vastlegt die relevant zijn voor de uitvoering van het vervoer/het maken van een verplaatsing.
- w) Rit: verplaatsing van één of meer reizigers van hetzelfde vertrekadres naar dezelfde eindbestemming.
- x) Rolstoelvoertuig: voertuig met maximaal acht zitplaatsen voor reizigers, waarvan minimaal 2 rolstoelplaatsen.
- y) Statusmelding: uitwisseling van uitvoeringsgegevens vanuit het voertuig naar de taxicentrale de actuele status van een rit aangeeft.
- z) Stiptheid: de mate waarin de daadwerkelijke rituitvoering van ritten afwijkt van de afgesproken tijdstippen;
- aa) Systeemkenmerken: de spelregels die gelden binnen het vervoersysteem, zoals omrijdtijd, voor aanmeldtijd en marges rondom de gewenste ophaaltijd.
- bb)
- cc) Terugbelservice: dienst waarbij de reiziger wordt geïnformeerd over het daadwerkelijke ophaalmoment.
- dd) Vervoerpas: persoonlijke pas van een reiziger ten behoeve van identificatie en ritregistratie.
- ee) Vraagafhankelijk vervoer: vervoer op afroep die alleen rijdt indien deze door de reiziger vooraf wordt gereserveerd bij het callcenter.
- ff) Wmo: Wet maatschappelijke ondersteuning.