



Beschrijvend document

Inkoop Doelgroepenvervoer Vraagafhankelijk vervoer (VAV) 2026-2035

Open House procedure

Inkoperende organisatie: Gemeente Zwolle



Zwolle

Referentienummer	23.GZ.006
TenderNed kenmerk	TN 552938
Versie	1.2
	Inclusief wijzigingen naar aanleiding van Vraag en Antwoord
Status	Definitief
Datum	27 februari 2026

Inhoud

1	De Opdrachtgever en de opdracht	4
I.	Informatie over de organisatie	4
II.	Inhoud en omvang van de opdracht	4
III.	Inkoopprocedure en onderbouwing	5
IV.	Contractvorm, contractduur en aantal contractpartners	6
V.	Planning	6
2	Voorwaarden aan Aanmelding	8
I.	Voorwaarden aan aanmelden	8
II.	Algemene Inkoopvoorwaarden & Raamovereenkomst	14
III.	Contractvorming	14
3	Eisen aan toetreding en in te dienen documenten	15
3.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)	15
3.2	Uitsluitingsgronden	16
3.3	Geschiktheidseisen	16
3.4	Verklaringen	18
4	Beoordeling van Aanmeldingen	20
6	Social Return On Investment (SROI)	21
	Bijlage 1 Begrippenlijst	22
	Bijlage 2 Programma van Eisen	23
I.	Algemene eisen	23
II.	Communicatie	24
III.	Boeken van een rit	25
IV.	Data-uitwisseling	25
V.	Eisen aan het vervoer	26
VI.	Eisen aan de chauffeurs	27
VII.	Eisen aan voertuigen	28
VIII.	Begeleiding en medereizigers	28
IX.	Eisen ten aanzien van de klachtenregeling	29
X.	Vergoedingen en tarieven	29
XI.	Privacy	30
XII.	Boete en sancties	30
	Bijlage 3 Statussen en consequenties voor bekostiging	32
	Bijlage 4 Instellingen Easy travel	34
	Bijlage 5 Puntbestemmingen	35
	Bijlage 6 Datacommunicatieprotocol	36

Bijlage 7 UEA	37
Bijlage 8 Aanmeldformulier	38
Bijlage 9 Verklaring Russische partijen.....	39
Bijlage 10 Holdingverklaring.....	40
Bijlage 11 Concept Raamovereenkomst.....	41
Bijlage 12 Verwerkersovereenkomst	42
Bijlage 13 Algemene Voorwaarden AIV2022.....	43
Bijlage 14 SROI Bouwblokken	44
Bijlage 15 Rittenbak VAV gemeente Zwolle	45
Bijlage 16 Werkprocessen	46
Bijlage 17 Checklist.....	47

1 De Opdrachtgever en de opdracht

I. Informatie over de organisatie

Gemeente Zwolle

In Zwolle geloven we dat het leven beter wordt als we met elkaar optrekken. Wij zetten daarom met kracht in op verbinding. Een goed samenspel met onze 130.000 inwoners, partners in de stad, het college, de raad en collega's. We zorgen voor elkaar en zijn er voor elkaar. Iedereen doet mee en iedereen doet ertoe.

De stad staat voor grote opgaven om onze leefwereld duurzaam vorm te geven, zoals klimaatadaptatie, energietransitie en de ontwikkeling van een circulaire economie. Al die kleine en grote opgaven zijn leidend voor onze manier van samenwerken.

Zwolle is een stad in een regio die hard op weg is om de vierde economische topregio van Nederland te worden met innovatieve bedrijven die bijdragen aan onze maatschappelijke opgaven. De komende jaren staat er veel te gebeuren.

Voor meer informatie over de gemeente Zwolle kunt u terecht op www.zwolle.nl.

Shared Service Centrum Ons

De uitvoering van deze inkoopprocedure gebeurt door Shared Service Centrum Ons (Ons), team Inkoop en Contractmanagement. Binnen Ons zijn de inkoopafdelingen (de adviseurs) van de gemeenten Kampen, Zwolle, Dalfsen, Zwartewaterland, Westerveld, Ommen en provincie Overijssel ondergebracht. Ons voert taken uit in opdracht van de deelnemende organisaties.

De Opdrachtgever c.q. Inkoopende organisatie in deze inkoopprocedure is de gemeente Zwolle.

Deze inkoopprocedure verloopt geheel digitaal via het aanbestedingsplatform TenderNed, www.TenderNed.nl.

II. Inhoud en omvang van de opdracht

Het doel van deze inkoopprocedure is het sluiten van een Raamovereenkomst met één of meerdere Opdrachtnemers, die zorgdragen voor het Taxivervoer in de gemeente Zwolle. Het Taxivervoer bestaat voornamelijk uit het vraagafhankelijk Wmo-vervoer.

Vraagafhankelijk vervoer (VAV)

Het vraagafhankelijk vervoer omvat alle Taxiriten die worden gemaakt door personen die door de gemeente Zwolle zijn toegelaten tot het Taxivervoer. Het betreft voornamelijk mensen met een indicatie voor sociaal-recreatief Wmo-vervoer. Daarnaast kan de Opdrachtgever op basis van eigen beleid andere personen toegang geven tot dit Taxivervoer.

Het Taxivervoer moet 365 dagen per jaar aangeboden worden conform de voorwaarden die zijn beschreven in het Programma van eisen (Bijlage 2). De Opdracht omvat zowel de regie op het vervoer, de uitvoering van het vervoer en het voeren van de vervoersregistratie.

In bijlage 15 is de zogenaamde rittenbak bijgevoegd. Deze rittenbak is een weergave van het uitgevoerde Taxivervoer in de periode 1 januari 2024 t/m 31 december 2024.

In onderstaande tabel staan enkele kengetallen m.b.t. de omvang van de opdracht.

	Aantal ritten per maand	Gemiddelde ritlengte
Taxivervoer Zwolle	9000	7km

Let op: Er kunnen geen rechten ontleend worden aan de genoemde aantallen in bovenstaande tabel. De aantallen zijn gebaseerd op de bijgevoegde rittenbak. Dit zijn historische gegevens die enkel een indicatieve waarde hebben. De bijgevoegde rittenbak is bewerkt waarbij een (groot) deel van de ritten van en naar dagbestedingslocaties (die in 2024 in het vraagafhankelijke vervoer zij gereden) uit het vraagafhankelijke vervoer is gehaald en is toegevoegd aan (de aanbesteding van) het routegebonden vervoer met TenderNed kenmerk TN 552931.

III. Inkoopprocedure en onderbouwing

Open House

De gemeente Zwolle kiest ervoor om het Taxivervoer in te kopen door middel van een Open House inkoopprocedure. Deze procedure is nadrukkelijk géén aanbestedingsprocedure. Kenmerk van de Open House procedure is dat er tussentijdse toetreding van nieuwe marktpartijen mogelijk is. Er vindt géén beoordeling van Aanmeldingen plaats door de gemeente. De gemeente toetst of partijen die zich aanmelden, voldoen aan de voorwaarden. Met Partijen die voldoen aan de voorwaarden, sluit de gemeente een Raamovereenkomst. Deze Partijen worden op bepaalde momenten toegelaten als Vervoerder, zie ook paragraaf 1.4 en 1.5.

Toetreding voor de startdatum van de Opdracht

Dit betreft de eerste toetredingsmogelijkheid. Hiervoor geldt:

- Partijen die willen toetreden melden zich aan via TenderNed.
- Partijen die middels de eerste toetredingsmogelijkheid worden toegelaten, dienen de gevraagde dienstverlening per 1 augustus 2026 aan te bieden aan Reizigers.

Toetreding na de startdatum van de Opdracht

Voor toetreding na de startdatum van de Opdracht geldt:

- Partijen die willen toetreden melden zich aan via TenderNed. Partijen kunnen doorlopend aanmelden.
- Toetreden na de startdatum is mogelijk op de momenten als gesteld in de planning (zie ook paragraaf 1.4 en 1.5).
- Partijen die middels de 2^e t/m 5^e toetredingsmogelijkheid worden toegelaten, dienen de gevraagde dienstverlening per 1 augustus van het jaar van toetreding aan te bieden aan Klanten (zie ook paragraaf 1.4 en 1.5).
- Aanvragen in deze periode worden binnen 8 weken na indiening van de aanvraag beoordeeld.
- Een aanvraag is uiterlijk 4 maanden voor het moment van toetreding ingediend.
- Laatste mogelijke moment van aanmelden met verzoek om toetreding is gesteld op 31 maart 2033.

Toetreding op verzoek van Opdrachtgever

Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om uit eigen beweging Partijen tussentijds te laten toetreden als Vervoerder, buiten de gestelde toetredingsmomenten om, mits deze Partijen zich aanmelden via TenderNed en voldoen aan alle voorwaarden. Opdrachtgever mag dit alleen doen in uitzonderlijke gevallen en enkel met het doel om beleidsdoelstelling(en) te realiseren. Opdrachtgever zal in dat geval alle Vervoerders daarvan op de hoogte stellen en informeren over de reden van tussentijdse toetreding van de betreffende Opdrachtnemer(s) / Vervoerder(s).

IV. Contractvorm, contractduur en aantal contractpartners

Raamovereenkomst

De Raamovereenkomst verplicht de Opdrachtgever niet tot afname en geeft Opdrachtnemer geen afnamegarantie. Op basis van de Raamovereenkomst verstrekt Opdrachtgever nadere opdrachten voor het leveren van het Taxivervoer. Hoe de opdrachtgever deze losse opdrachten verstrekt wordt hieronder toegelicht.

Na toetreding is er voor Vervoerders geen mogelijkheid tot uittreding. Opdrachtgever heeft het eenzijdige recht om de Raamovereenkomst voort te zetten of te ontbinden.

Nadere opdrachten

Na het sluiten van de Raamovereenkomst wordt een Partij toegelaten als Vervoerder. De naam van de Opdrachtnemer wordt op een lijst geplaatst zodat inwoners van de gemeente Zwolle die recht hebben op Taxivervoer, inzicht hebben in de Vervoerders. Niet de Opdrachtgever, maar de Klant bepaalt met welke Opdrachtnemer wordt gereisd.

Contractduur

De duur van de Raamovereenkomst is afhankelijk het moment van toetreden:

- Bij toetreding voor de startdatum van de Opdracht:
 - o 1^e toetredingsmogelijkheid: 5 jaren.
- Bij toetreding na de startdatum van de Opdracht:
 - o 2^e toetredingsmogelijkheid: 3 jaren.
 - o 3^e toetredingsmogelijkheid: 1 jaar.
 - o 4^e toetredingsmogelijkheid: 2 jaren (optiejaren)
 - o 5^e toetredingsmogelijkheid: 2 jaren (optiejaren)

De open house procedure blijft in deze gehele periode open staan voor nieuwe aanmeldingen. Toetreding geschiedt alleen op de momenten van toetreding, zie paragraaf 1.5.

Verlengopties

De Opdrachtgever heeft na de eerste 5 jaren, alsmede na een eventuele eerste verlenging het eenzijdige recht om de Raamovereenkomst te verlengen met een periode van 24 maanden. Opdrachtgever deelt deze verlenging (telkens) schriftelijk mee aan Opdrachtnemer, minimaal 10 maanden voordat de (verlengde) Raamovereenkomst eindigt.

Voor ingang van de tweede verlengingsoptie geldt de laatste mogelijkheid voor nieuwe toetreding. Daarna is geen toetreding meer mogelijk.

Aantal contractpartners

Het aantal Opdrachtnemers/Vervoerders tijdens een contractperiode is niet op voorhand bepaald of beperkt.

V. Planning

Bij deze Open House inkoopprocedure geldt de volgende planning:

Publicatie inkoopprocedure	Vrijdag 14 november 2025
Stellen van vragen	Doorlopend, tot en met 12-12-2025
Beantwoording van vragen	Doorlopend, tot en met 14-02-2026
Aanmelden uiterlijk op	15 april 2026

Beschrijvend document inkoop Doelgroepenvervoer vraagafhankelijk vervoer - gemeente Zwolle
Ref.nr.: 23.GZ.006

	31 maart 2028; of 31 maart 2030; of 31 maart 2031; of 31 maart 2033.
--	---

Toetreding voor startdatum Opdracht

1^e toetredingsmogelijkheid

Startdatum: 1 augustus 2026

Indienen aanvragen / verzoek om toetreding tot en met 15 april 2026

Raamovereenkomst: 5 jaren

Toetreding na startdatum opdracht

2^e toetredingsmogelijkheid

Startdatum: 1 augustus 2028

Indienen aanvragen / verzoek om toetreding tot en met 31 maart 2028.

Raamovereenkomst: 3 jaren

3^e toetredingsmogelijkheid

Startdatum: 1 augustus 2030

Indienen aanvragen / verzoek om toetreding tot en met 31 maart 2030

Raamovereenkomst: 1 jaar.

4^e toetredingsmogelijkheid

Startdatum: 1 augustus 2031

Indienen aanvragen / verzoek om toetreding tot en met 31 maart 2031

Raamovereenkomst: 2 jaren (verlengingsoptie 1)

5^e toetredingsmogelijkheid

Startdatum: 1 augustus 2033

Indienen aanvragen / verzoek om toetreding tot en met 31 maart 2033

Raamovereenkomst: 2 jaren (verlengingsoptie 2)

31 maart 2033 is het uiterste moment om aan te melden. Daarna is toetreding alleen mogelijk als Opdrachtgever Vervoerders toelaat onder de in paragraaf 1.3 beschreven omstandigheden.

2 Voorwaarden aan Aanmelding

I. Voorwaarden aan aanmelden

Bij het indienen van een Aanmelding stemt een Partij in met alle voorwaarden voor deze procedure zoals hieronder beschreven.

1. Kostenvergoeding

Partijen hebben geen recht op vergoeding van enigerlei schade en/of kosten in verband met deze inkoopprocedure. De door de Partijen gemaakte kosten met betrekking tot deze inkoopprocedure komen geheel voor eigen rekening van aanmelder.

2. Voorbehouden

De Inkopende organisatie mag op elk moment het gehele inkooptraject tijdelijk of definitief stoppen of niet tot opdrachtverlening overgaan. Hieronder valt ook de situatie dat er naar het oordeel van de Inkopende organisatie te weinig Aanmeldingen zijn ontvangen.

Een (voorlopige) mededeling tot toetreding houdt geen aanvaarding in zoals bedoeld in de zin van artikel 6:217 lid 1 Burgerlijk Wetboek.

Toetreding is pas definitief op het moment dat Opdrachtgever de door hem getekende Raamovereenkomst doet toekomen aan de Partij die aan de voorwaarden voldoet.

De Inkopende organisatie mag de inhoud van deze inkoopprocedure - waaronder de daarin opgenomen planning - tot 10 dagen voor de uiterlijke datum van indienen van de Aanmelding (sluitdatum) aanvullen of wijzigen.

3. Mogelijk ontbrekende informatie en controle

Inkopende organisatie mag alle verstrekte gegevens op juistheid te controleren. Mocht blijken dat informatie ontbreekt, dan kan Inkopende organisatie besluiten om die ontbrekende informatie alsnog op te vragen. Inkopende organisatie is daartoe op geen enkele wijze verplicht. De Inkopende organisatie mag ook om aanvulling, verduidelijking of bewijsstukken vragen.

De aanmeldende Partij beantwoordt het verzoek van Inkopende organisatie binnen de daarin gestelde termijn. Als beantwoording te laat is kan Inkopende organisatie de aanmeldende Partij uitsluiten van verdere deelname aan de inkoopprocedure.

Inkopende organisatie sluit een aanmeldende Partij van (verdere) deelname aan de inkoopprocedure uit als deze in zijn Aanmelding onjuiste informatie verstrekt of de gevraagde nadere informatie niet overeenstemt met zijn Aanmelding.

4. Klachtenprocedure

Als een belanghebbende na het stellen van (verduidelijkings)vragen aan de Inkopende organisatie tijdens de inkoopprocedure of na de mededeling van toetreding of afwijzing, nog klachten heeft over het verloop van de inkoopprocedure dan richt hij deze aan inkoopklacht@ssc-ons.nl.

Klachten kunnen betrekking hebben op het niet naleven van wettelijke bepalingen of inbreuk op algemene wettelijke beginselen. Een klacht moet schriftelijk worden ingediend en moet duidelijk en gemotiveerd aangeven op welk aspect van de inkoopprocedure de klacht betrekking heeft. In de klacht moet ook een voorstel staan hoe volgens de klager aan de klacht tegemoet gekomen kan worden.

Deskundige functionarissen die niet betrokken zijn of zullen worden bij de bewuste inkoopprocedure zullen de klacht behandelen. Zij doen dit zo spoedig mogelijk en informeren de klager over de behandeling.

De klachtenregeling is te vinden op <https://www.ssc-ons.nl/onse-publicaties>.

5. Eénmaal aanmelden

Iedere onderneming mag maximaal één keer meedoen in de inkoopprocedure, hetzij zelfstandig, hetzij als onderdeel van een samenwerkingsverband.

Als de juridische verbondenheid de eerlijke mededinging op geen enkele wijze kan schaden mogen met elkaar verbonden ondernemingen¹ afzonderlijk van elkaar aanmelden. Als een onderneming meent dat hiervan sprake is dan geeft hij dit aan op bijgevoegde holdingverklaring (bijlage 10) en onderbouwt hij dit met bewijs. De Inkopende organisatie beoordeelt het ingediende bewijs.

Als Inkopende organisatie van mening is dat de eerlijke mededinging geschaad kan worden, sluit hij alle betreffende aangemelde en nog aan te melden ondernemingen uit van deelname aan de inkoopprocedure.

Als Opdrachtgever een Opdrachtnemer na toetreding de status van Vervoerder ontzegt -de raamovereenkomst ontbindt- kan deze Partij niet opnieuw toetreden als Opdrachtnemer. Niet zelfstandig, niet als onderdeel van een (nieuw) samenwerkingsverband. Dit geldt voor alle resterende toetredingsmomenten binnen deze toetredingsprocedure.

6. Samenwerkingsverbanden (aanmelden als een combinatie)

Zowel een zelfstandige onderneming als een combinatie van ondernemingen kan een Aanmelding indienen.

Als een combinatie een Aanmelding indient moeten er extra documenten worden ingediend. In TenderNed heeft u de mogelijkheid om verklaringen toe te voegen aan uw Aanmelding.

Door gezamenlijke Aanmelding en ondertekend indienen van ieder eigen UEA verklaren de leden van een combinatie dat zij bij toetreding gezamenlijk én hoofdelijk aansprakelijk zijn voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de gesloten Raamovereenkomst en alle daaruit voortvloeiende nadere opdrachten.

Wijziging in de samenstelling van de combinatie na het indienen van de Aanmelding is niet mogelijk, er is sprake van een onherroepelijk aanbod van de combinatie. Mocht er na het sluiten van de Raamovereenkomst wijzigingen plaatsvinden in de combinatie dan kan dat dus aanleiding zijn voor beëindiging van de Raamovereenkomst. In ieder geval hebben wijzigingen van de combinatie na

¹ Met elkaar verbonden ondernemingen zijn: rechtspersonen die aan elkaar gelieerd zijn in de zin van artikel 2:24a BW of die met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2:24 b BW (dochtermaatschappijen van dezelfde holding) of verschillende rechtspersonen waarvan één en dezelfde natuurlijke persoon bestuurder/directeur, commissaris/aandeelhouder is.

sluiten van de Raamovereenkomst altijd de voorafgaande goedkeuring nodig van Opdrachtgever. Opdrachtgever kan voorwaarden aan de goedkeuring verbinden die, normaal gesproken, in lijn zullen liggen met de gestelde eisen in deze inkoopprocedure.

7. Beroep op een derde t.b.v. de Geschiktheidseisen

Een aanmeldende Partij kan zich voor de financiële- en economische draagkracht of de technische- en beroepsbekwaamheid beroepen op de draagkracht van een derde, ongeacht de juridische aard van de banden met die derde. De aanmeldende Partij moet aantonen dat hij kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van de derde, bijv. door het overleggen van een onderliggende overeenkomst of een (vormvrije) derdenverklaring.

De aanmeldende Partij geeft dit aan in het UEA. Door een ingevulde UEA in te dienen verklaart de aanmeldende Partij de terbeschikkingstelling van de middelen van de derde te aanvaarden zodat deze middelen voor de opdracht - ingeval van toetreding – ingezet kunnen worden.

De aanmeldende Partij zorgt ervoor dat de betreffende derde een eigen UEA invult en ondertekent, en dient het op straffe van uitsluiting in met de Aanmelding.

Mocht er na sluiten van de Overeenkomst wijzigingen plaatsvinden in de derde dan kan dat aanleiding zijn voor beëindiging van de Overeenkomst. In ieder geval heeft wijziging van de derde na toetreding altijd de voorafgaande goedkeuring nodig van Opdrachtgever. Opdrachtgever stelt voorwaarden aan de goedkeuring die, normaal gesproken, in lijn zullen liggen met de gestelde (Geschiktheids)eisen in deze inkoopprocedure.

In TenderNed heeft u de mogelijkheid om extra documenten t.b.v. de inzet van een derde toe te voegen aan uw Aanmelding.

8. Beroep op een onderaannemer

Een aanmeldende Partij hoeft niet de hele opdracht zelf uit te voeren. Hij mag ook (een) onderaannemer(s) inschakelen. De hoofdaannemer is en blijft altijd hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige en correcte nakoming van de Raamovereenkomst.

De Inkoopende organisatie gaat er van uit dat de hoofdaannemer alleen integere onderaannemers inschakelt. De Inkoopende organisatie kan de integriteit van onderaannemers toetsen. Normaal gesproken ligt deze toets in lijn met de gestelde eisen in deze inkoopprocedure.

De aanmeldende Partij verleent hieraan volledige medewerking. Mocht de integriteit niet in orde zijn, dan dient de aanmeldende Partij de betreffende onderaannemer direct te vervangen, zonder dat de aanmeldende Partij hiervoor (extra) kosten in rekening kan brengen en/of de planning kan aanpassen.

Indien na toetreding de Opdrachtnemer een nieuwe onderaannemer wil inzetten of wil wijzigen van onderaannemer dan moet Opdrachtnemer hiervoor vooraf goedkeuring vragen aan Opdrachtgever. Opdrachtgever kan hieraan voorwaarden stellen. Normaal gesproken liggen deze in lijn met de gestelde eisen in deze inkoopprocedure.

9. Rechtsgeldigheid en volmacht

De aanmeldende Partij vult alle bijlagen en verklaringen volledig in en voegt deze toe in TenderNed,. Ten minste het UEA moet ondertekend worden door de rechtsgeldige vertegenwoordiger of een door de rechtsgeldige vertegenwoordiger ge(vol)machtigde. De rechtsgeldige vertegenwoordiging blijkt uit een (de) uittreksel(s) uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel of uit de aldaar gedeponeerde en ingediende statuten. Dit geldt ook voor de leden van een combinatie en derden. Een eventuele volmacht dient op straffe van uitsluiting te dateren van voor de datum van Aanmelding.

10. Voorwaardelijk Inschrijven

Inkopende organisatie legt Aanmeldingen waaraan één of meer voorwaarden zijn verbonden als ongeldig ter zijde.

11. Storing

Het risico van storing in internetverkeer en/of TenderNed en/of andere technische problemen is in principe voor risico van de aanmeldende Partij. De aanmeldende Partij dient tijdig met de Aanmelding te beginnen.

Doet zich echter kort voor het sluiten van de aanmeldingstermijn een algemene storing voor in TenderNed, neem dan zo snel mogelijk contact op met de Inkopende organisatie en doe het volgende:

1. Maak van alle in te dienen digitale documenten één digitaal bestand, bijvoorbeeld door deze documenten te zippen.
2. Bereken een hashwaarde van het zipfile,
3. Stuur de hashwaarde per e-mail vóór het sluiten van de aanmeldingstermijn naar de Inkopende organisatie.
4. Stuur het zipbestand per e-mail bijvoorbeeld met Cryptshare of een vergelijkbaar tool binnen één werkdag ná het sluiten van de aanmeldingstermijn naar de Inkopende organisatie en vermeld in het bericht welk hash-algoritme is gebruikt.
5. Is ook e-mailen niet mogelijk, kopieer dan de hashwaarde en/of zipfile op een USB-stick en bezorg die binnen één werkdag bij de Inkopende organisatie.

De Inkopende organisatie verifieert in dit geval of de hashwaarde van het door hem na het sluiten van de aanmeldingstermijn ontvangen zipfile gelijk is aan de hashwaarde die hij vóór het sluiten van de aanmeldingstermijn heeft ontvangen. Klopt dit, dan gaat Inkopende organisatie er van uit dat de Aanmelding is opgesteld vóór dat tijdstip en de aanmeldende Partij dus niet meer tijd dan de andere Partijen heeft gekregen om zijn Aanmelding op te stellen.

12. Taal

Alle mondelinge en schriftelijke communicatie tijdens de inkoopprocedure vindt plaats in de Nederlandse taal.

13. Intellectueel eigendom

Inkopende organisatie heeft al het intellectueel eigendomsrecht (bijvoorbeeld het auteursrecht) op de door hem bij deze inkoop verstrekte documenten. Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling om zonder toestemming documenten te verveelvoudigen en/of te gebruiken buiten deze inkoopprocedure.

14. Vertrouwelijkheid

De Inkopende organisatie zal de Aanmeldingen vertrouwelijk behandelen. Alleen (interne of externe) medewerkers die direct bij de inkoopprocedure zijn betrokken zullen deze te zien krijgen, tenzij er sprake is van een wettelijke uitzondering.

15. Pro-actieve houding

Deze inkoopprocedure, inclusief alle bijlagen is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen er toch onduidelijkheden/onvolkomenheden/tegenstrijdigheden/disproportionaliteit in deze inkoopprocedure voorkomen. De Inkopende organisatie verwacht daarom een pro-actieve houding van de aanmeldende Partijen. Dit houdt in dat zij eventuele onduidelijkheden/onvolkomenheden/tegenstrijdigheden/disproportionaliteit in de inkoopprocedure zelf zo spoedig mogelijk doch uiterlijk op de uiterste datum voor stellen van vragen moeten melden, zodat deze eventuele onduidelijkheden/ onvolkomenheden/tegenstrijdigheden/disproportionaliteit nog ongedaan kan/kunnen worden gemaakt.

Na de Nota van inlichtingen wordt verondersteld dat alle informatie helder en eenduidig is.

Na het verstrijken van de uiterste termijn waarbinnen de Aanmeldingen moeten zijn ingediend, kunnen Partijen geen bezwaar meer maken tegen eventuele onduidelijkheden/ onvolkomenheden/tegenstrijdigheden/disproportionaliteit in de inkoopprocedure, de gevolgde inkoopprocedure en/of de keuze(s) die de Inkopende organisatie in dat kader heeft gemaakt. Dit is een vervaltermijn.

Indien een Partij redelijkerwijs pas ná het moment van sluiten van de aanmeldingen op de hoogte kon zijn van deze onduidelijkheden/ onvolkomenheden/tegenstrijdigheden/disproportionaliteit in de inkoopprocedure dan is bovenstaande vervaltermijn niet van toepassing.

16. Nota van inlichtingen

Vragen over de inkoopprocedure of inhoudelijke vragen (bijvoorbeeld met betrekking tot dit Beschrijvend document en/of het Programma van Eisen) kunnen doorlopend, tot en met 14-02-2026 via TenderNed digitaal worden gesteld via de Vragenmodule. Alle communicatie bij deze inkoopprocedure geschiedt digitaal via TenderNed. Anders gestelde vragen neemt de Inkopende organisatie niet in behandeling.

Het is niet toegestaan op andere wijze de Inkopende organisatie dan wel Ons te benaderen over deze inkoopprocedure op straffe van uitsluiting.

De volgende werkwijze wordt gehanteerd voor het stellen van vragen:

- Inkopende organisatie beantwoordt slechts de vragen die overeenkomstig bovengenoemde wijze ingediend worden;
- Elke vraag kan direct gesteld worden; Een Partij hoeft niet te wachten tot het uiterste moment voor het stellen van vragen.
- De vragen zullen doorlopend worden beantwoord.
- Het totaal aan vragen en antwoorden zal worden gevat in een document: de Nota van inlichtingen.

Bij vragen over (het gebruik van) TenderNed kunt u contact opnemen met de servicedesk van TenderNed. Deze is bereikbaar op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur via 0800-836 33 76 of via de website.

Een handleiding en stappenplan voor het gebruik van TenderNed is te vinden op:

<https://www.tenderned.nl/cms/nl/voor-ondernemingen/aanmelden-en-inschrijven/aanmelden-voor-een-open-house-procedure>

17. Bibob

Om te voorkomen dat de Inkopende organisatie met overheidsopdrachten onbedoeld en ongewild criminele activiteiten faciliteert, past hij de Wet Bevordering Integriteitsbeoordelingen door het Openbaar Bestuur (hierna: Wet Bibob) toe op deze inkoopprocedure.

Toepassing van de Wet Bibob betekent dat de Inkopende organisatie intern onderzoekt – mede op basis van de door aanmeldende Partij aangeleverde gegevens – of er indicaties zijn dat op een aanmeldende Partij en/of diens onderaannemer(s) de van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden gelden.

De Inkopende organisatie onderzoekt daarnaast:

- de mogelijkheid dat de aanmeldende Partij of een onderaannemer wordt gefinancierd met op geld waardeerbare voordelen die zijn of worden verkregen uit gepleegde strafbare feiten; en

- de mate van gevaar dat de aanmeldende Partij of een onderaannemer, indien deze opdracht aan de aanmeldende Partij zou worden gegund, bij de uitvoering van de opdracht strafbare feiten zal plegen.

Dit onderzoek kan zowel tijdens de precontractuele fase als tijdens de looptijd van de (raam)overeenkomst plaatsvinden. De aanmeldende Partij is verplicht tijdig, kosteloos en met volledige transparantie alle medewerking te verlenen aan een dergelijk onderzoek.

Mocht er naar het oordeel van de Inkoopende organisatie sprake zijn van (indicaties van) één of meer van de hiervoor genoemde omstandigheden, dan kan de Inkoopende organisatie op basis daarvan de volgende maatregelen nemen:

- de aanmeldende Partij in kwestie wordt uitgesloten van (verdere) deelname aan de inkoopprocedure;
- de aanmeldende Partij kan worden verzocht de betreffende onderaannemer te vervangen en is daartoe in voorkomend geval ook verplicht;
- de Raamovereenkomst wordt niet gegund aan de aanmeldende Partij;
- in de Raamovereenkomst inzake de Opdracht worden nadere, al dan niet ontbindende, voorwaarden opgenomen;
- de overeenkomst wordt ontbonden; of
- toestemming voor het inzetten van een bepaalde onderaannemer wordt geweigerd.

Daarnaast kan de Inkoopende organisatie aan het Landelijk Bureau BIBOB (hierna: LBB) om advies vragen conform art. 9 van de Wet Bibob:

- voordat een beslissing wordt genomen inzake toetreding en afwijzing;
- in het geval de Inkoopende organisatie bij overeenkomst heeft bedongen dat de overeenkomst ontbonden wordt, indien -kort gezegd- een Bibob-advies daartoe aanleiding geeft; en
- ten aanzien van een 'onderaannemer', uitsluitend met het oog op diens acceptatie als zodanig

De Inkoopende organisatie gaat niet over tot maatregelen als hierboven genoemd voordat hij een advies vraagt aan het LBB, tenzij de noodzaak daartoe in evidente gevallen ontbreekt. Het Bibob-advies geeft de Inkoopende organisatie ondersteuning bij zijn eigen inhoudelijke afweging om al dan niet maatregelen te nemen zoals hiervoor aangegeven. De Inkoopende organisatie stelt de aanmeldende Partij op de hoogte van een adviesaanvraag bij het LBB.

Meer informatie over Wet Bibob en het LBB is te vinden op <https://www.justis.nl/producten/bibob/>

18. Sanctiemaatregelen Rusland

Op basis van het vijfde sanctiepakket van de EU² is het Inkoopende organisatie niet toegestaan opdrachten te gunnen aan Russische partijen.

De Inkoopende organisatie sluit een aanmeldende Partij uit indien er sprake is van:

- personen met een Russische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland;
- rechtspersonen die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals genoemd hierboven; en
- personen of rechtspersonen die handelen in belang van of op aanwijzing van een bovengenoemde Russische partij.

De rechtspersonen als bedoeld bij de tweede of derde bullit omvatten ook rechtspersonen gevestigd in de EU/EER of in een ander land dan Rusland.

² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=OJ:L:2022:111:TOC>

Dit geldt ook voor overheidsaanbestedingen / inkoopprocedures waar een Russische partij voor meer dan 10% deelneemt in het contract als onderaannemer of leverancier.

De Inkoopende organisatie sluit een aanmeldende Partij niet uit, als sprake is van één van de uitzonderingen als aangegeven in dit vijfde sanctiepakket.

De aanmeldende Partij dient het document / bijlage Verklaring Russische partijen.docx volledig in te vullen en toe te voegen aan de Aanmelding.

II. Algemene Inkoopvoorwaarden & Raamovereenkomst

Op de te sluiten Raamovereenkomst zijn de [algemene inkoopvoorwaarden \(AIV 2022\)](#) van toepassing. De Inkoopende organisatie wijst leverings-, betalings- en andere algemene voorwaarden van de aanmeldende Partij uitdrukkelijk van de hand.

De Raamovereenkomst en de algemene inkoopvoorwaarden zijn als bijlagen toegevoegd.

De aanmeldende Partij kan vragen stellen over de inhoud van deze documenten.

III. Contractvorming

De volgende documenten maken deel uit van de Raamovereenkomst. Als het niet duidelijk is wat bedoeld wordt of als er verschil van mening bestaat over de uitleg van de Raamovereenkomst, vindt uitleg plaats aan de hand van de volgende de volgende documenten, aflopende volgorde van belangrijkheid:

1. De definitieve Raamovereenkomst *);
2. De Nota van inlichtingen;
3. Het Inkoopdocument (het geheel van informatie over deze inkoopprocedure in TenderNed);
4. De algemene inkoopvoorwaarden: AIV 2022.PDF;
5. De Aanmelding

*) Wijzigingen in de algemene inkoopvoorwaarden en/of in de concept Raamovereenkomst, bijvoorbeeld naar aanleiding van vragen/antwoorden in de Nvl, worden verwerkt in de te ondertekenen definitieve Raamovereenkomst.

Er geldt een maximale afname op de Raamovereenkomsten.

De maximale afname op het totaal van de Raamovereenkomsten bedraagt 2,5 maal het in de tabel op pagina 4 beschreven aantal Ritten per maand.

De maximale afname op de Raamovereenkomsten is van toepassing op de gehele looptijd inclusief verlengingsopties. De betreffende Raamovereenkomsten expireren na afloop van het contractjaar waarin de maximale opdrachtwaarde/hoeveelheid wordt bereikt.

3 Eisen aan toetreding en in te dienen documenten

Om toe te treden dient de aanmeldende Partij een aantal documenten te uploaden

3.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

De aanmeldende Partij dient het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.

In de UEA vult de aanmeldende Partij in:

- de bedrijfsgegevens;
- of de aanmeldende Partij in samenwerking met andere ondernemingen inschrijft. Hij geeft hierin ook aan of hij in combinatie inschrijft, een beroep doet op derden of met onderaannemers inschrijft en of de aanmeldende Partij voor de bekwaamheid beroep wordt gedaan op een onderaannemer;
- of uitsluitingsgronden van toepassing zijn.

De UEA moet rechtsgeldig ondertekend worden door degene(n) die in het handelsregister is/zijn geregistreerd als tekeningsbevoegd.

In geval van een machtiging:

Als er een machtiging voor de ondertekening bestaat dan moet deze bij de Aanmelding worden toegevoegd..

- Opdrachtgever moet uit het uittreksel uit het handelsregister kunnen constateren dat degene(n) die de machtiging afgeeft ook bevoegd is om dit te doen.
- Als een combinatie inschrijft moeten alle leden van een combinatie een UEA indienen*.
- Als de aanmeldende Partij een beroep doet op de draagkracht van een derde dan moet deze derde ook een UEA indienen.
- Als de aanmeldende Partij een onderaannemer wil inschakelen, die niet nodig is om aan de vereiste draagkracht te voldoen, dan moet hij deze alleen in het UEA aangeven als de onderaannemer al bij de Aanmelding bekend is.

3.2 Uitsluitingsgronden

De verplichte uitsluitingsgronden (deel IIIA) en de gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies (deel IIIB) zijn allen van toepassing.

Facultatieve uitsluitingsgronden

Van de facultatieve uitsluitingsgronden (deel IIIC) zijn van toepassing:

- Schending verplichtingen o.b.v. milieu-, sociaal- of arbeidsrecht.
- Faillissement, insolventie of gelijksoortig.
- Ernstige beroepsfout³.
- Vervalsing van de mededinging.
- Belangenconflict.
- Prestaties uit het verleden.
- Valse verklaring.
- Onrechtmatige beïnvloeding.

Ter verificatie vraagt de Inkoopende organisatie in elk geval de volgende bewijsstukken op:

1. Uittreksel handels- en/of beroepenregister Kamer van Koophandel, op het tijdstip van indienen van de Aanmelding niet ouder dan 6 maanden.
2. Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA), op het tijdstip van indienen van de Aanmelding niet ouder dan 24 maanden.
3. Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen, op het tijdstip van indienen van de Aanmelding niet ouder dan 6 maanden.

Inkoopende organisatie accepteert gegevens en bescheiden uit een andere lidstaat van de Europese Unie die een gelijkwaardig doel dienen en waaruit blijkt dat de uitsluitingsgrond niet op de aanmeldende Partij van toepassing is.

3.3 Geschiktheidseisen

Bedrijfs-/Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

De aanmeldende Partij moet bij Aanmelding en gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst minimaal over de volgende geldige verzekeringen beschikken, conform TX-keur:

- Verzekering volgens de Wet Aansprakelijkheid Motorvoertuigen (WAM). De dekking dient voor taxivoertuigen (tot en met acht personen, exclusief bestuurder) minimaal 5 miljoen Euro per gebeurtenis te bedragen voor schade aan personen en minimaal 1 miljoen Euro per gebeurtenis voor schade aan zaken.
- Een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor schade die het gevolg is van de (indirecte) bedrijfsvoering, waarvoor de WAM geen of onvoldoende dekking geeft. De dekking dient voor taxivoertuigen (tot en met acht personen, exclusief bestuurder) minimaal 1 miljoen Euro per gebeurtenis te zijn. Indien sprake is van een concernpolis moet duidelijk blijken dat De aanmeldende Partij is meegenomen in de dekking.
- Een schadeverzekering voor de chauffeur in geval van een éézijdig ongeval met een minimaal verzekerd bedrag van 1 miljoen Euro per gebeurtenis.

³ Ernstige beroepsfout: elk door kwaad opzet of bewuste nalatigheid veroorzaakt onrechtmatig gedrag dat invloed heeft op de integriteit en betrouwbaarheid van de aanmeldende Partij. Ter illustratie, Inkoopende organisatie vindt een gedraging in strijd met de vigerende mededingingsregelgeving een ernstige fout maar ook een fout die juridische gevolgen heeft gehad en/of negatieve gevolgen heeft gehad op publieke fondsen (geld).

De aanmeldende Partij kan bij zijn Aanmelding volstaan met het indienen van het UEA. De aanmeldende Partij geeft daarmee aan dat hij hieraan voldoet en dat hij bewijsstukken/verklaringen binnen 7 kalenderdagen op verzoek van Inkopende organisatie zal verstrekken.⁴

Ter verificatie vraagt de Inkopende organisatie in elk geval het volgende bewijs op:

- een kopie van de polis(sen) of een gecertificeerde verklaring van de verzekeraar van de aanmeldende Partij waaruit blijkt dat de aanmeldende Partij aan de gestelde eis voldoet of zal voldoen voor aanvang van de Opdracht.
Indien een concernpolis wordt ingediend moet duidelijk zijn dat de aanmeldende Partij is meeverzekerd.

Indien De aanmeldende Partij een Combinatie is, dienen alle leden van de Combinatie bewijs te overleggen. De dekking van de Combinatie dient in zijn totaliteit ten minste het hierboven vereiste bedrag per gebeurtenis te bedragen.

Kerncompetenties

Inkopende organisatie toetst de technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid aan de hand van kerncompetenties. Deze kerncompetenties komen overeen met de gewenste ervaring op essentiële punten van de opdracht. De aanmeldende Partij dient maximaal 1 referentie in per kerncompetentie aan te leveren.

De aanmeldende Partij dient één referentieproject te overleggen, waarmee de aanmeldende Partij aantoont relevante ervaring te hebben in het uitvoeren van een opdracht die vergelijkbaar is met de Opdracht waarvoor hij zich aanmeldt.

Het referentieproject moet voldoen aan de volgende eisen:

- **Tijd:** de uitvoering moet geheel of gedeeltelijk en onafgebroken voor de duur van minimaal 6 maanden hebben plaatsgevonden in de afgelopen 3 jaren te rekenen vanaf de datum van Aanmelding.
Aard: het uitvoeren van vraagafhankelijk taxivervoer.
- **Omvang:** Inkopende organisatie stelt geen minimum omvang aan de referentieopdracht.
- **Het gebruikmaken bij de referentie van ervaring van één of meer onderaannemers is toegestaan.**

TX Keurmerk

De aanmeldende Partij dient in het bezit te zijn van een geldig TX-keurmerk. Dit geldt ook voor eventueel in te zetten Onderaannemers. Wanneer de vervoerder gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst het TX-keur verliest, stelt de Opdrachtnemer de betreffende Opdrachtgever hiervan onverwijld in kennis. Opdrachtgever kan bij verlies van het TX-keur door vervoerder(s) de betreffende vervoerder(s) uitsluiten van verdere uitvoering van het vervoer. Hierover zal altijd overleg plaatsvinden met de (hoofd)aannemer en eventueel betrokken onderaannemers en zal een redelijke hersteltermijn geboden worden. Opdrachtgever ziet het verlies van het TX-keur als een ernstige tekortkoming waarop de boeteregeling van toepassing is zoals aangegeven in paragraaf XII van bijlage 2.

Het bewijs van het bezit van het TX-keur moet op eerste verzoek daartoe binnen 7 dagen aan de Inkopende organisatie beschikbaar worden gesteld.

Verklaring Sociaal Fonds Mobiliteit naleving Cao

⁴ Indien aanmeldende Partij nog niet (voldoende) is verzekerd dan dient hij dit toe te lichten bij zijn Aanmelding. De Inkopende organisatie stelt een gecertificeerde verklaring van een verzekeraar waaruit blijkt dat de aanmeldende Partij aan de gestelde eis na het moment van toetreding kan voldoen gelijk met een kopie van de polis.

De aanmeldende Partij beschikt over een verklaring van het Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM) waarmee hij aantoont dat hij bij het laatste keuringsbezoek door het SFM als voldoende is beoordeeld in het naleven van de Cao Taxi. Pas op verzoek levert De aanmeldende Partij een kopie van de CAO-verklaring SFM, niet ouder dan drie jaar.

Aandachtspunten

- Voor elke referentie vult de aanmeldende Partij de bijlage Verklaring kerncompetenties volledig in en voegt deze bij het Aanmeldformulier (Bijlage 8) en voegt toe aan de Aanmelding.
- De aanmeldende Partij mag één referentie gebruiken voor het aantonen van meerdere kerncompetenties.
- De Inkoopende organisatie kan referenties op juistheid controleren.
- Als de aanmeldende Partij meer dan 1 referentie opgeeft per kerncompetentie, beoordeelt de Inkoopende organisatie alleen de eerste geüploadede referentie.

NB. Het UEA (Deel IV) maakt melding van 'selectiecriteria', hiermee wordt bedoeld: 'geschiktheidseisen'.

Als een aanmeldende Partij zich beroept op de draagkracht van een derde om aan de technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid te voldoen dan geeft De aanmeldende Partij dit aan in het UEA. De aanmeldende Partij zorgt ervoor dat de betreffende derde een eigen UEA invult en ondertekent, en voegt het toe aan de Aanmelding, zie ook paragraaf 2.1.10.

3.4 Verklaringen

Voor de in te dienen verklaringen geldt (indien van toepassing) het volgende. Deze zijn onderdeel van het Aanmeldformulier.

Aanmeldformulier (gebruik format bijlage 8)

De aanmeldende Partij dient het document/bijlage Aanmeldformulier.docx volledig in te vullen en toe te voegen aan de Aanmelding.

Verklaring geen Russische betrokkenheid (gebruik format bijlage 9)

De aanmeldende Partij dient het document/bijlage Verklaring geen Russische betrokkenheid.docx volledig in te vullen en toe te voegen aan de Aanmelding.

Holdingverklaring (gebruik format bijlage 10)

De aanmeldende Partij dient een ingevulde holdingverklaring in als:

- als meerdere verbonden Ondernemingen afzonderlijk van elkaar een Aanmelding doen in het kader van hetgeen opgenomen is in paragraaf 2.1.8 of
- hij onderdeel is van een holding en beroep doet op de financiële en economische draagkracht van de holding.

Volmacht (geen format voorgeschreven)

Als er een volmacht is gegeven om te ondertekenen moet de aanmeldende Partij deze volmacht toevoegen. Degene die de machtiging geeft moet in dat geval ook ondertekeningbevoegd zijn. Dit moet blijken uit het uittreksel uit het handelsregister.

Verklaring inzet derden (geen format voorgeschreven)

Indien De aanmeldende Partij een beroep doet op de derde (zie § 2.1.3) dient hij een onderliggende (raam)overeenkomst of een (vormvrije) derdenverklaring te voegen aan de Aanmelding.

In TenderNed zijn de voorgeschreven formats te vinden als bijlage bij de inkoopdocumenten.

4 Beoordeling van Aanmeldingen

De Inkoopende organisatie beoordeelt binnengekomen Aanmeldingen als volgt.

Eerste toetredingsronde (voor startdatum Opdracht)

De beoordelingsprocedure start de dag na het uiterste moment waarop aanmelden mogelijk is. (zie planning). De beoordeling zal als volgt plaatsvinden:

Opdrachtgever beoordeelt of de aanmeldingen volgens de procedure zijn aangeleverd en of alle gevraagde informatie inhoudelijk correct is. Als er informatie ontbreekt in een Aanmelding, kan opdrachtgever de aanmeldende Partij vragen om de Aanmelding op punten te verduidelijken of aan te vullen. Als informatie blijft ontbreken, of onvoldoende verduidelijkt wordt, kan Opdrachtgever de aanmeldende Partij uitsluiten van verdere deelname bij de betreffende toetredingsronde. Deze Partij moet wachten tot de volgende toetredingsmogelijkheid.

Opdrachtgever beoordeelt of de Aanmelding onvoorwaardelijk aan de gestelde eisen voldoet. Een Aanmelding die hier niet (onvoorwaardelijk) aan voldoet wordt uitgesloten. De aanmeldende partij komt in dat geval niet meer in aanmerking voor toetreding bij de betreffende toetredingsronde. Deze Partij moet wachten tot de volgende toetredingsmogelijkheid.

Aanmelding voldoet

Als een Aanmelding voldoet, wordt een Raamovereenkomst gesloten met deze Partij. In de Raamovereenkomst staat het eerstvolgende toetredingsmoment voor deze Opdrachtnemer. Opdrachtnemer wordt op het eerstvolgende toetredingsmoment toegevoegd als Vervoerder, of zoveel eerder in geval van toetreding op verzoek van Opdrachtgever.

De naam van Vervoerders wordt op een lijst (eventueel ook op de Taxipas) geplaatst zodat inwoners van de gemeente Zwolle die recht hebben op Taxivervoer, inzicht hebben in de Vervoerders.

Later toetreden (na startdatum Opdracht)

Aanvragen worden binnen 8 weken na indiening van de aanvraag beoordeeld en indien aan alle toetredingseisen is voldaan, gehonoreerd met een Raamovereenkomst. Ingangsdatum van de Raamovereenkomst is de datum waarop deze door beide partijen is ondertekend.

6 Social Return On Investment (SROI)

De Inkopende organisatie hecht waarde aan een inclusieve arbeidsmarkt, waarbij iedereen participeert naar vermogen. Inkopende organisatie heeft daarom besloten om in deze inkoopprocedure Social Return On Investment (SROI) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde op te nemen.

De Opdrachtnemer verplicht zich om bij toetreding ten minste 5% van de gefactureerde opdrachtsom exclusief btw, aan te wenden voor SROI-activiteiten.

De Inkopende organisatie wil daarbij bijzondere aandacht vragen voor bouwblok '*Sociale activiteiten / MVO-activiteiten*' en stelt daarbij als voorwaarde dat Opdrachtnemer ten minste een deel van de totale SROI waarde invulling geeft door middel van bouwblok 'maatschappelijke activiteiten'. Denk bijvoorbeeld aan het vervoeren van een jeugdteam van een plaatselijke sportvereniging, het ter beschikking stellen van een rolstoelbus met chauffeur bij een maatschappelijk / sociaal evenement en/of activiteiten gericht op de werving van chauffeurs.

In bijlage 14 vindt u de toelichting op de SROI werkwijze.

Meer informatie over Social return on Investment is te vinden op de volgende website:

<https://wspregiozwolle.nl/social-return-on-investment-sroi/opdrachtnemer/>

Bijlage 1 Begrippenlijst

Aanmelding	Het verzoek om toegelaten te worden als Vervoerder.
BCT	De Boordcomputer Taxi mét datacommunicatie of de opvolger van de Boordcomputer Taxi de Centrale Database Taxi (CDT) eveneens mét datacommunicatie.
Begeleider	Iemand die op indicatie van de gemeente een Klant begeleidt in het Taxivervoer
Hoofdaannemer	Opdrachtnemer met hoofdelijke aansprakelijkheid voor het uitvoeren van de Opdracht
Klant	Inwoner van de Opdrachtgever die geïndiceerd is voor het gebruik van het Wmo-vervoer en daadwerkelijk gebruik maakt van de dienstverlening van Opdrachtnemer.
Medereiziger	Persoon zonder een Wmo-indicatie van de Opdrachtgever die met een geïndiceerde Klant meereist en dezelfde route aflegt.
Onderaannemer	Onderneming die in opdracht van de Hoofdaannemer een deel van de Opdracht uitvoert.
Opdracht	Het uitvoeren van het Taxivervoer ten behoeve van de Opdrachtgever zoals omschreven in dit Beschrijvend document, inclusief bijlagen en alle wijzigingen daarop ten gevolge van de Nota van inlichtingen.
Opdrachtgever	De gemeente Zwolle
Opdrachtnemer	Partij waarmee Opdrachtgever een Raamovereenkomst heeft gesloten voor het uitvoeren van de Opdracht.
Partij	Onderneming die middels een aanmelding kenbaar maakt toegelaten te willen worden als Vervoerder.
Raamovereenkomst	Beschreven afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer betreffende de voorwaarden die gelden voor de Opdracht.
Rit	Individuele verplaatsing van een Klant met een taxivoertuig door de Opdrachtnemer.
Taxivervoer	Vervoer van Klanten, Medereizigers en Begeleiders
Vervoerder	Een Partij die door de Opdrachtgever is toegelaten tot het uitvoeren van de Opdracht.

Bijlage 2 Programma van Eisen

I. Algemene eisen

1. De Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de gevolgen van zaakschade en letsel die personen bij het instappen en/of uitstappen van het voertuig dan wel tijdens de Rit overkomt. De Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor de gevolgen van vorenbedoelde aansprakelijkheid. Incidenten die zich voordoen worden door de Opdrachtnemer direct gemeld bij Opdrachtgever.
2. Opdrachtnemer verplicht zich jegens Opdrachtgever om het door de Klant gevraagde Taxivervoer conform de eisen in dit document uit te voeren zonder zich te beroepen op eventuele belemmeringen zoals (maar niet uitsluitend) gebrek aan personeel, gebrek aan passend materieel, mankementen aan materieel, van te voren aangekondigde wegopbrekingen, stakingen die niet veroorzaakt worden door een landelijk cao-conflict, wanprestatie van een door de Opdrachtnemer ingeschakelde onderaannemer, of andere factoren die in de risicosfeer liggen van de Opdrachtnemer.
3. Opdrachtnemer moet voor de duur van de overeenkomst met Opdrachtgever beschikken over een geldig TX-certificaat. Dit certificaat moet zijn afgegeven op basis van het TX-Keur reglement voor taxibedrijven mét personeel en voor alle voertuigen die de Opdrachtnemer inzet op de opdracht van Opdrachtgever.
4. De Wet Ketenaansprakelijkheid, zoals opgenomen in de artikelen 7:616a-f BW, is van toepassing op deze vervoersopdracht. Opdrachtgever ziet er op toe dat (in geval van onderaanneming) deze bepaling wordt door-gecontracteerd in de overeenkomsten tussen Opdrachtnemer en zijn onderaannemer(s), om te bewerkstelligen dat hierover geen onduidelijkheid kan bestaan.
5. Het verantwoordelijke personeel van de Opdrachtnemer dat is belast met de uitvoering van de Opdracht, alsmede hun vervangers, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift en hanteren de Nederlandse taal als voertaal.
6. Het Taxivervoer dient het gehele jaar, zeven dagen per week te worden aangeboden. Op maandag tot en met donderdag dagelijks van 07:00 uur (eerste instapmoment) tot 23:00 uur (laatste instapmoment). Op vrijdagen moet het vervoer aangeboden worden van 07:00 uur tot 24:00 uur (laatste instapmoment). Op zaterdagen en zondagen alsmede op nationaal erkende feestdagen geldt dat Klanten vanaf 08:00 uur moeten kunnen reizen en tot 24:00 uur (laatste instapmoment). Op oudejaarsdag geldt een laatste instaptijd van 23:00 uur.
7. Ritboekingen voor de eerste twee service-uren per dag dienen uiterlijk de voorgaande dag voor 18:00 uur geboekt te worden door de Klant. Opdrachtgever informeert Klanten over deze boekingsvoorwaarde.
8. Opdrachtnemer is verplicht dagelijks telefonisch bereikbaar te zijn voor het aannemen van ritopdrachten van Klanten tussen 8:00 en 18:00 uur (in de weekenden vanaf 09:00 uur). De telefoon mag daarbij enkel doorgeschakeld worden naar een Hoofdaannemer, Onderaannemer of Combinant waarmee Opdrachtnemer gezamenlijk is toegelaten tot vervoerssysteem. Doorverbinden naar een derde is niet toegestaan.
9. Opdrachtnemer moet naast de bereikbaarheid genoemd in artikel 1.6 dagelijks vanaf de start van het vervoer tot een uur na afloop van het vervoer telefonisch bereikbaar zijn voor Klanten die een calamiteit willen melden (bijvoorbeeld een no-show van een bestelde taxi);
10. Klanten moeten 24/7 digitaal een Rit kunnen boeken bij de Opdrachtnemer;
11. Elke Opdrachtnemer levert het Taxivervoer 7 dagen per week en 365 dagen per jaar.
12. Bij Aanmelding overlegt De aanmeldende Partij bewijs dat De aanmeldende Partij minimaal 150 uur Taxivervoer per week kan leveren, bijvoorbeeld aan de hand van een onderbouwde opgave van het aantal betrokken medewerkers en hun dienstverband (uren per week). De organisatie van Opdrachtnemer (Hoofdaannemer/Onderaannemer of Combinanten gezamenlijk mag ook) dient minimaal uit 5 FTE te bestaan.

13. Het vervoer wordt geboden van deur tot deur. Begin- of eindpunt mag ook een andere locatie dan een deur zijn, bijvoorbeeld een winkelcentrum of een centrale ontvangsthal. De Klant bepaalt de exacte afzetlocatie. Als de locatie een (flat)gebouw betreft, moet de Klant bij de hoofdtoegang worden opgehaald of afgezet. Enkel voor Klanten met de indicatie “kamer tot kamer” geldt dat de chauffeur de Klant binnen in de woning/op de bestemming ophaalt en weer afzet.
14. De bijlage Werkprocessen is van toepassing. Zie Bijlage 16.

II. Communicatie

1. De Opdrachtnemer zorgt dat zijn medewerkers altijd volledig op de hoogte zijn van de informatie die Opdrachtgever communiceert richting Opdrachtnemer.
2. De Opdrachtnemer stelt een sleutelfunctionaris aan die fungeert als aanspreekpunt voor Opdrachtgever. Deze functionaris dient vanaf de implementatie betrokken te zijn bij de voorbereiding en de uitvoering van het vervoer, is te allen tijde volledig op de hoogte van de inhoud van dit programma van eisen en de uitvoering van het vervoer, kent de omgeving waar vervoer plaatsvindt, denkt proactief mee, is beslissingsbevoegd om volledig en acuut te handelen, heeft een vaste vervanger met identieke beslissingsbevoegdheid om volledig en acuut te kunnen handelen en is op werkdagen tussen 09:00 en 17:00 bereikbaar voor de Opdrachtgever.
3. De Opdrachtnemer overlegt minimaal 1 keer per half jaar met Opdrachtgever over de uitvoering van het Taxivervoer of zoveel vaker als nodig wordt geacht door Opdrachtgever of de Opdrachtnemer.
4. De Opdrachtnemer is er aan gehouden deel te nemen aan overleggen waar Opdrachtgever hem voor uitnodigt.
5. De Opdrachtnemer neemt bij calamiteiten tijdens de uitvoering van het Taxivervoer per omgaande contact op met Opdrachtgever.
6. Opdrachtnemer (en zijn chauffeurs) volgt in de externe communicatie de lijn (inhoud en toon) van Opdrachtgever. Meningsverschillen, klachten e.d. tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden alleen intern en met de Opdrachtgever besproken.
7. In geval Opdrachtgever een beroep op Opdrachtnemer doet voor het aanleveren van informatie bij het afhandelen van een vraag, melding of klacht van een Klant, dan zorgt Opdrachtnemer ervoor dat gevraagde informatie binnen 2 werkdagen wordt aangeleverd bij Opdrachtgever.
8. De chauffeur maakt direct melding bij Opdrachtgever in geval van ongeoorloofd- of wangedrag van een Klant. Ditzelfde geldt voor incidenten. De Opdrachtnemer sluit nooit iemand uit van het gebruik van het vervoer.
9. De Opdrachtnemer mag reclame maken en/of marketingactiviteiten uitvoeren voor het vervoer dat hij voor Opdrachtgever uitvoert. Deze reclame/marketing mag nooit geadresseerd zijn aan het woonadres van een Klant.
10. De marketing/reclame mag geen financieel incentive bevatten voor het reizen met een specifieke Opdrachtnemer. Uitzonderingen hier op gelden voor het tarief dat de Opdrachtnemer in rekening brengt voor het laten meereizen van Medereizigers en het reizen buiten de servicetijden van het vervoerssysteem.
11. Opdrachtgever communiceert het telefoonnummer, het e-mailadres en het logo van alle Opdrachtnemers op een website met informatie over het Wmo-vervoer en via de door Opdrachtgever uit te geven brochure met spelregels. Daarnaast kan Opdrachtgever ervaringen van Klanten en vervoersvolumes communiceren via de kanalen die Opdrachtgever aanbiedt/aan gaat bieden.
12. Opdrachtnemer biedt Klanten op verzoek een belservice waarmee Klanten 5 minuten voordat de taxi komt voorrijden geïnformeerd worden over de verwachte aankomsttijd van de taxi.

III. Boeken van een rit

1. De Opdrachtnemer moet er voor zorgen dat Klanten dagelijks tussen de in artikel 1.8 van dit programma van eisen genoemde tijden telefonisch een Rit kunnen boeken bij Opdrachtnemer.
2. Opdrachtnemer mag een Rit die moet worden uitgevoerd tussen de tijden genoemd in artikel 1.6 nooit weigeren. Er geldt derhalve een vervoersplicht voor alle Ritten die worden aangevraagd door een Klant. Dit geldt onverminderd voor Ritten die geboekt worden via de website of de app van Opdrachtgever en die dus door Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer aangeboden worden.
Vervoerder mag alleen Ritten weigeren met een instap of uitstap die meer dan 25 km vanaf het woonadres van de Reiziger liggen, uitgezonderd puntbestemmingen.
3. De Opdrachtnemer moet voor de ritreserveringen en ritafmeldingen één telefoonnummer gebruiken. De kosten voor de beller mogen niet meer bedragen dan het lokale telefoontarief.
4. Ritten die meer dan een uur van te voren geboekt worden, moeten stipt uitgevoerd worden. Ritten waarvan de taxi binnen 15 minuten voor of na de afgesproken aanvangstijd op de pick-up locatie zijn en dit kunnen aantonen door het loggen van deze voorrijdtijd op de BCT, zijn stipt uitgevoerd. Ook deze logging dient via de real-time datalevering aan het ICT-systeem van de opdrachtgever aangeboden te worden.
5. Het Taxivervoer is geen straattaxi die op elk moment afroepbaar is voor Klanten. Er geldt een reserveringstijd voor de Klanten van 60 minuten. Ritten waarbij binnen 45 minuten na ontvangst van de reservering van die Rit de instap van de Klant wordt gelogd in Acaro (zie artikel 4) komen niet voor bekostiging in aanmerking.
6. Ritboekingen die via de website of app van Opdrachtgever worden aangeboden aan de Opdrachtnemer, worden altijd minimaal 1 uur voor de gevraagde vertrektijd digitaal aangeboden aan de Opdrachtnemer.
7. Opdrachtgever stuurt alleen Ritaanvragen door die geboekt zijn op een bekend pasnummer met voldoende reisbudget en die passen binnen de spelregels van het vervoersysteem.

IV. Data-uitwisseling

1. Om voor bekostiging in aanmerking te komen moet elke Rit digitaal ingeboekt worden en digitaal aan een voertuig/chauffeur toegewezen worden. Daarnaast moet van elke Rit de status gelogd worden. De data m.b.t. de boeking van de Rit, de dispatch van de Rit én de uitvoering van de Rit moeten real-time gecommuniceerd worden met het ICT-systeem van Opdrachtgever (Acaro, zie ook www.acaro.nl). De Opdrachtnemer levert door zogenaamde statusmeldingen de uitvoeringsgegevens over het Taxivervoer real-time en digitaal aan cf. het bijgevoegde dataprotocol (zie bijlage 6 Datacommunicatie-protocol). Om hier invulling te geven geldt dat Opdrachtnemer 2 mogelijkheden heeft:
 - a. De Opdrachtnemer zendt elke ritboeking direct (real-time) door aan het ICT-systeem van Opdrachtgever vanuit het eigen planpakket. Daarnaast worden alle statusevents (uitvoeringsgegevens van de Rit) op het moment dat de events zich voordoen gelogd door de chauffeur en rechtstreeks & real-time vanaf de server van de leverancier van de BCT aan het ICT-systeem van Opdrachtgever gestuurd (dus niet via het planpakket van de Opdrachtnemer). E.e.a.cf. hetgeen is aangegeven in bijlage 6 (datacommunicatieprotocol).
 - b. De Opdrachtnemer zendt elke ritboeking direct (real-time) door aan het ICT-systeem van Opdrachtgever vanuit het eigen planpakket. De uitvoeringsgegevens worden daarnaast gegenereerd door gebruik te maken van mobiele dispatch software (app) en de Opdrachtnemer zorgt er voor dat dit systeem rechtstreeks (zonder tussenkomst van applicaties die beheerd worden door de Opdrachtnemer) koppelt met het ICT-systeem van Opdrachtgever. E.e.a.cf. hetgeen is aangegeven in bijlage 6 (datacommunicatieprotocol).

2. In beide bovenstaande gevallen is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het realiseren van de benodigde koppeling tussen de door hem te gebruiken apparatuur en het ICT-systeem van Opdrachtgever. Eventuele kosten die hier mee samenhangen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
3. De Opdrachtnemer dient zelf voor functionerende data-apparatuur zorg te dragen. Opdrachtgever realiseert zich dat er incidenteel sprake kan zijn van niet functionerende data-apparatuur of problemen in de verzending. Opdrachtgever eist bij uitval van de data binnen 10 werkdagen na de dag van de storing, een storingsrapport, te leveren aan Opdrachtgever met onderbouwing van de leverancier die de uitval veroorzaakt heeft. Opdrachtgever accepteert maximaal 3 maal per jaar een uitval van data van iedere keer maximaal 1 uur. Indien de data-uitval vaker of langduriger voorkomt kan Opdrachtgever eisen dat Opdrachtnemer een verbeterplan in werking stelt. Van uitval van data is sprake wanneer Opdrachtgever (tijdelijk) geen data meer ontvangt vanuit de voertuigen van Opdrachtnemer (gaat dus om meerdere voertuigen die gelijktijdig uit de data vallen, bijvoorbeeld vanwege een systeemstoring). Een incidentele uitval van de communicatie van een enkel voertuig wordt niet als "uitval" gezien in deze.
De boete van € 3,- per niet-data Rit zal uitsluitend worden opgelegd voor het aantal niet-data Ritten dat de geaccepteerde drempel van 2% per kalendermaand overschrijdt.
4. Een niet-data Rit is een Rit waar geen, onvolledige en/of geen correcte gegevens real-time van ontvangen worden/zijn door Opdrachtgever. Opdrachtgever accepteert maximaal 2% niet-dataritten per maand. De Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat de betreffende data alsnog bij Opdrachtgever wordt aangeleverd binnen 10 werkdagen op een door Opdrachtgever aan te geven wijze. Overige niet-data Ritten worden niet vergoed aan de Opdrachtnemer. Hierbij geldt dat de correctheid van de data tenminste ook inhoudt dat alle in- en uitstapmomenten gelogd worden op het moment van die in- of uitstap. Statusevents dienen altijd op de plek en het moment dat de status zich voordoet gegenereerd te worden.
5. Zodra een Opdrachtnemer een ritboeking aanbiedt aan het ICT-systeem van Opdrachtgever, stuurt het ICT-systeem van Opdrachtgever direct een reactie terug. Deze reactie houdt in dat de Rit is geaccepteerd of dat de Rit is afgewezen. Indien een Rit wordt afgewezen geeft de respons de reden hiervan aan. Mogelijke redenen zijn:
 - a. Het ingevoerde Klantnummer is niet bekend in het systeem van Opdrachtgever.
 - b. De indicatie die hoort bij het ingevoerde Klantnummer is verlopen.
 - c. Er is op het betreffende Klantnummer geen reisbudget (meer) beschikbaar.
6. Deze respons wordt gegeven conform hetgeen hierover is aangegeven in bijlage 6 (datacommunicatieprotocol). De Opdrachtnemer is niet verplicht deze respons te verwerken in de eigen ICT-omgeving. Indien een ritboeking afgewezen wordt door het ICT-systeem van Opdrachtgever, dan vervalt het recht op bekostiging van die Rit.
7. Minimaal 4 weken voor de exploitatiestart organiseert Opdrachtgever een acceptatietest waarbij de datacommunicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever volledig operationeel dient te zijn. De Opdrachtnemer dient volledig mee te werken aan deze test.

V. Eisen aan het vervoer

1. De Klant is verplicht zich in de taxi te legitimeren door middel van de door de Opdrachtgever uitgegeven Taxipas plus een geldig legitimatiebewijs, omdat de Taxipas persoonsgebonden is. Opdrachtnemer verplicht zich ertoe dat de taxichauffeurs controleren of de legitimatie overeenkomt met de gegevens op de door Opdrachtgever verstrekte Taxipas en horen bij de

Let op: Opdrachtgever geeft de Taxipas uit en kan er in de toekomst voor kiezen de Taxipas te voorzien van een NFC-chip (of vergelijkbaar) en Reizigers te verplichten zelf in- en uit te checken (zoals gebruikelijk in het openbaar vervoer). Opdrachtgever zal alsdan ook een app beschikbaar stellen voor het lezen van deze pas (via een smartphone) of aansluiten bij de mogelijkheden die de CDT op dit punt biedt. Opdrachtnemer verleent zijn medewerking aan de implementatie en het gebruik van deze nog te ontwikkelen werkwijze.

- geboekte Rit. Wanneer de chauffeur niet kan vaststellen dat de persoon die zich wil laten vervoeren de Klant is voor wie de Rit is geboekt, vervalt het recht op bekostiging van de Rit.
2. Een zitplaats moet worden gegarandeerd.
 3. Indien het vervoer wordt uitgevoerd met een personenauto is het niet toegestaan meer dan twee personen te vervoeren op de achterbank. Een personenauto is op de achterbank voorzien van twee duidelijke zitplaatsen. De derde zitplaats wijkt over het algemeen af van de andere twee zitplaatsen (onder andere qua afmetingen en beenruimte). Wanneer een voertuig (bijvoorbeeld een MPV) beschikt over drie gelijkwaardige, naast elkaar geplaatste zitplaatsen (qua afmetingen en beenruimte overeenkomend met een reguliere zitplaats in een personenauto of 8-personebus) is het toegestaan drie personen naast elkaar te vervoeren.
 4. Indien de Rit vanwege technische mankementen niet voltooid kan worden, draagt Opdrachtnemer per ommegaande zorg voor vervangend vervoer en wordt de Klant met zo min mogelijk vertraging alsnog naar de gewenste plaats van bestemming gebracht.
 5. Opdrachtnemer mag, indien mogelijk, combinatieritten met verschillende Klanten organiseren. Bij een combinatierit mag de reistijd van elke individuele Klant maximaal 15 minuten langer zijn dan de reistijd bij rechtstreeks vervoer.
 6. In sommige gevallen moet een Klant gebruik maken van een hulpmiddel. Opdrachtnemer is verplicht kosteloos medewerking te verlenen aan het gebruik en het vervoer van het hulpmiddel (rollator, vouwrolstoel e.a.). De Klant dient zelf te voorzien in het hulpmiddel.
 7. Klant mag kosteloos handbagage meenemen met een maximale omvang van 55 x 35 x 15 cm. Daarnaast mag een Klant een koffer van maximaal 10 kilo kosteloos meenemen. Ook een vouwfiets die binnen deze afmetingen valt mag de Klant kosteloos meenemen.
 8. Solo-, blindengeleidehonden of andere hulphonden (als zodanig herkenbaar), alsmede 1 kind t/m 4 jaar oud reizen gratis mee met de Klant.
 9. Het zittend rolstoelvervoer dient te gebeuren conform de code 'Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden' zoals beheerd door het kenniscentrum "Vast = beter".
 10. Klant mag op basis van een door de gemeente afgegeven indicatie zijn scootmobiel kosteloos meenemen (alleen in een rolstoelvoertuig).
 11. Opdrachtnemer wacht na aankomst op locatie (voorrijden) tenminste 4 minuten voordat een Klant loos gemeld mag worden en de chauffeur mag doorrijden.
 12. De Opdrachtnemer verklaart zich bereid gedurende de looptijd van het contract aan te sluiten bij eventueel in de toekomst tot stand komende voorschriften of normen voor veiligheid en rolstoelsystemen.
 13. Opdrachtnemer conformeert zich aan de geldende richtlijnen van het RIVM (bijvoorbeeld rondom Covid 19).
 14. Elke reis moet worden uitgevoerd op een manier die aansluit bij de persoonlijke kenmerken van de Klant zoals Opdrachtgever die aan de Opdrachtnemer kenbaar maakt.

VI. Eisen aan de chauffeurs

Elke chauffeur:

1. Beschikt over een geldig EHBO-diploma of is in het bezit van het certificaat Levensreddend handelen, afgegeven door een door het Rode Kruis erkende instelling.
2. Heeft een geldige volledige chauffeurspas.
3. Heeft de leergangen (internetcursussen) "Lastige situaties in de taxi", "Agressie in de taxi", "Dementie in de taxi" en "Gezond werken in de taxi" van het Sociaal Fonds Mobiliteit met goed gevolg afgerond voordat hij/zij wordt ingezet op deze opdracht. Chauffeurs die ingezet worden op het vervoer van mensen in een rolstoel hebben aanvullend hierop ook de leergang (internetcursus) "Code veilig vervoer Rolstoelinzittenden" van het Sociaal Fonds Mobiliteit met goed gevolg afgerond voordat ze ingezet worden op het vervoer van mensen in een rolstoel.
4. Verricht geen medische handelingen anders dan waarvoor hij/zij bevoegd is.
5. Is verantwoordelijk voor het op juiste wijze vastzetten van kinderstoeltjes van meereizende kinderen.
6. Dragen zorg voor het openen en sluiten van de portieren, het in- en uitladen van de bagage en het vergezellen van de Klant van het vertrekadres naar het voertuig en van het voertuig naar het aankomstadres.
7. Helpt Klanten bij het in- en uitstappen en hun bagage.

8. Neemt voor het loosmelden van een Klant (via de centrale) contact op met de Klant om te vragen waar de Klant is.

VII. Eisen aan voertuigen

Alle voertuigen

1. Dienen zowel aan de binnenzijde als aan de buitenzijde schoon en representatief te zijn (geen schades, verschillende kleuren van carrosseriedelen etc.).
2. Dienen elke Klant zicht naar buiten te bieden.
3. Moeten te allen tijde zijn voorzien van een gevulde verbandtrommel, goedgekeurde brandblusser, noodhamer, gordelsnijder en een veiligheidshesje voor elke inzittende.
4. Zijn voorzien van een verbandtrommel (EHBO-doos volgens de geldende normen), veiligheidsvesten (minimaal gelijk aan het aantal inzittenden), brandblusser en nood hamer(s).
5. Zijn voorzien van een Boordcomputer Taxi (BCT) met datacommunicatie, GPS, en navigatieapparatuur voorzien van de meest recente kaartversies en informatie.
6. De Opdrachtnemer zorgt in voorkomende gevallen voor de plaatsing en het gebruik van wettelijk goedgekeurde kinderzitjes en/of zitverhogers, vijfpuntsgordel en zo nodig andere wettelijk goedgekeurde (kinder-) beveiligingssystemen. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om deze voorzieningen aan de Opdrachtnemer beschikbaar te stellen.
7. Dienen te beschikken over goedwerkende communicatiemiddelen (minimaal) mobiele telefoon mét koptelefoon ("oortje") waarmee op elk gewenst moment handsfree contact kan worden opgenomen met de centrale en welke eveneens gebruikt kan worden bij noodsituaties.
8. Elke zitplaats is voorzien van een veiligheidsgordel die ook geschikt is voor kinderen.
9. De Opdrachtnemer conformeert zich aan de richtlijnen voor Opdrachtnemers van vervoer en de richtlijnen voor chauffeurs van de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR) van het Sociaal Fonds Mobiliteit.
10. De voertuigen moeten in de periode november-maart voorzien zijn van winterbanden of all-weatherbanden met een minimale profieldiepte van 4mm.
11. Van alle gereden beladen kilometers van Ritten gemaakt door Klanten zonder een indicatie voor rolstoelvervoer, geldt dat 70% gereden moet worden met voertuigen die geen uitstoot op de weg hebben (Zero-emissie voertuigen, geen hybride).

VIII. Begeleiding en medereizigers

1. De Opdrachtgever bepaalt bij de indicatiestelling of een Klant tijdens het reizen begeleid moet worden. Wanneer een Klant wordt geïndiceerd voor vervoer mét een Begeleider, mag deze Klant niet zonder de geïndiceerde Begeleider reizen. Deze indicatie blijkt uit de gegevens op de Taxipas.
2. Deze geïndiceerde Begeleider reist gratis mee en betaalt geen eigen bijdrage.
3. Voor de geïndiceerde Begeleider geldt dat deze twaalf jaar of ouder moet zijn.
4. Een Klant moet altijd tenminste één Medereiziger mee kunnen nemen.
5. Een Klant kan nooit als Medereiziger met een andere Klant meereizen.
6. Voor een Medereiziger mag de Opdrachtnemer een extra vergoeding vragen. Deze vergoeding rekent de Opdrachtnemer zelf af (in de taxi). De Opdrachtgever staat hier buiten. De extra vergoeding mag niet meer bedragen van € 5,- per Medereiziger per Rit. Hoeveel Medereizigers een Opdrachtnemer toestaat en welke vergoeding de Opdrachtnemer vraagt voor het laten meereizen van één of meer Medereizigers, is aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer communiceert zijn beleid in deze aan Opdrachtgever. Opdrachtgever communiceert dit beleid via de eigen communicatiekanalen richting de Klanten. Opdrachtnemer mag dit beleid jaarlijks per 1 januari aanpassen. Nieuw beleid moet alsdan voor 1 december aan Opdrachtgever kenbaar gemaakt worden.
7. Medereizigers die niet vooraf (bij de boeking van de Rit) zijn aangegeven mogen geweigerd worden door de Opdrachtnemer.

IX. Eisen ten aanzien van de klachtenregeling

1. Opdrachtnemer verwijst Klanten die een klacht hebben over het vervoer door naar Opdrachtgever.
2. Opdrachtgever neemt klachten aan en handelt deze af. Indien daarvoor de medewerking van Opdrachtnemer nodig is, biedt Opdrachtnemer die medewerking terstond.

X. Vergoedingen en tarieven

1. Enkel een door Opdrachtgever toegelaten Opdrachtnemer heeft recht op bekostiging van het door hem aangenomen/uitgevoerde Rit;
2. Enkel Ritten die voldoen aan de eisen in dit programma en die zijn gereden voor Klanten met een actieve indicatie voor Wmo-vervoer én voldoende reisbudget, komen voor bekostiging in aanmerking.
3. De Klant kiest met welke Opdrachtnemer hij reist. Die keuze houdt in dat de Opdrachtnemer op geen enkele wijze een volumegarantie heeft of krijgt van Opdrachtgever;
4. De vergoeding die Opdrachtgever beschikbaar stelt bestaat uit een vast starttarief per Rit + een vergoeding per beladen kilometer (zie onderstaande tabel). De beladen kilometers worden berekend met de routeplanner Easy Travel, versie 2025 met de instellingen zoals aangegeven in bijlage 4 (Instellingen Easy Travel). Opdrachtgever is gerechtigd de te gebruiken versie van Easy Travel aan te passen wanneer er nieuwere versie uitgebracht wordt.
5. Wanneer dezelfde Opdrachtnemer binnen 10 minuten na uitstap van een Klant een nieuwe instap logt van dezelfde Klant, dan wordt voor die opvolgende Rit enkel het kilometertarief afgerekend. Er wordt dan dus geen starttarief afgerekend voor deze opvolgende Rit.
6. De vergoedingen staan in tabel 1 en gelden per Rit. Dat wil zeggen dat een eventueel combinatievoordeel (tegelijkertijd uitvoeren van meerdere Ritten) voor de Opdrachtnemer is.
7. De vergoeding voor rolstoelvervoer wordt enkel uitgekeerd indien de Klant die wordt vervoerd geïndiceerd is voor rolstoelvervoer.
8. Opdrachtgever accepteert na toetreding op geen enkele wijze een heronderhandeling over de tarieven.
9. De Klant betaalt een vervoersbijdrage per Rit. Opdrachtgever int deze bijdrage. Deze bijdrage is geen onderdeel van de vergoeding aan de Opdrachtnemer.
10. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan een Klant een vergoeding (zowel als in natura als financieel) toe te kennen of af te laten rekenen voor het boeken van één of meer Ritten en/of de overige onderdelen van de dienstverlening aan de Klant voor zover die dienstverlening geboden wordt binnen de kaders van de gesloten Overeenkomst met Opdrachtgever.
11. De tarieven zijn conform prijspeil 2025 en worden voor het eerst op 1 januari 2026 geïndexeerd op basis van de NEA-index.
12. De vermelde tarieven zijn all-in tarieven, dus inclusief alle bijkomende kosten maar exclusief btw.
13. Opdrachtgever hanteert een betaaltermijn voor facturen van 30 dagen (na ontvangst van een kloppende factuur).
14. De vergoeding aan de Opdrachtnemers is door elke Opdrachtnemer individueel real-time te volgen via het ICT-systeem van Opdrachtgever. Uitbetaling geschiedt per kalendermaand achteraf.
15. Alleen Ritten met een maximale lengte van 30 kilometer komen voor bekostiging door Opdrachtgever in aanmerking. Uitzondering hierop geldt voor een aantal specifieke puntbestemmingen. Deze zijn opgenomen in bijlage 5 (Puntbestemmingen). Daarnaast kunnen er individuele puntbestemmingen gelden voor specifieke Klanten. Opdrachtgever kan tijdens de looptijd van het contract (individuele) puntbestemmingen schrappen of toevoegen. Voor Ritten van en naar deze (individuele) puntbestemmingen geldt dat de volledige beladen afstand voor bekostiging in aanmerking komt.
16. Voor ritten langer dan 25 kilometer geldt een hogere eigen bijdrage. Opdrachtnemer wijst de Klant bij het boeken van een Rit langer dan 25 kilometer op het bestaan en de mogelijkheden van Valys. Wil de Klant de reis toch met het Wmo-vervoer maken, dan wijst Opdrachtnemer de Klant op de hogere eigen bijdrage die geldt door alle kilometers vanaf de 25^{ste} kilometer.

Die hogere eigen bijdrage is gelijk aan de kilometervergoeding voor een personenauto/bus zoals die in onderstaande tabel is aangegeven (en wordt ook jaarlijks geïndexeerd).

17. Diegene die de Rit aanneemt zorgt er voor dat de Rit wordt uitgevoerd en krijgt de Rit vergoed door de Opdrachtgever. Het onderling uitwisselen van Ritten tussen Opdrachtnemers is niet toegestaan. Opdrachtnemer mag ook geen andere derden inzetten voor het uitvoeren van één of meer Ritten.
18. In onderstaande tabel staan de tarieven aangegeven die Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer uitkeert voor het uitvoeren van het Taxivervoer. In bijlage 3 (statussen en consequenties voor bekostiging) is aangegeven wanneer een Opdrachtnemer voor bekostiging van een (geboekte) Rit in aanmerking komt.

Tabel 1: vergoedingen per Rit

Type voertuig	Personenauto/bus	Rolstoelbus
Starttarief	€ 6,50	€ 9,50
Km-tarief	€ 1,75	€ 1,95
Toeslag kamer tot kamer	€ 8,-	

XI. Privacy

De Opdrachtnemer verbindt zich jegens Opdrachtgever en de Klant om persoonsgegevens te verwerken overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensverwerking. Bij beëindiging van het contract zal de Opdrachtnemer alle actuele en historische persoonsgegevens aangaande deze opdracht binnen de eigen administratie uitwissen dan wel vernietigen. Persoonsgegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de opdracht, mogen ook alleen voor dat doel worden gebruikt. Deze gegevens worden nooit aan derden ter beschikking gesteld.

XII. Boete en sancties

1. Wanneer Opdrachtgever op enig moment constateert dat een toegelaten Opdrachtnemer niet (meer) voldoet aan de eisen zoals beschreven in dit document, dan is Opdrachtgever gerechtigd een boete op te leggen. Deze boete bedraagt in beginsel € 5.000,- per geval tenzij de redelijkheid en billijkheid een lagere, dan wel hogere boete vereist. Bovenstaande boete kan elke maand (bij de afrekening van het Taxivervoer) opgelegd worden, ook wanneer het feitelijk dezelfde overtreding betreft. Het boetebedrag wordt jaarlijks geïndexeerd. Opdrachtgever verwerkt de boete in het maandelijks afrekenvoorstel.
2. Opdrachtgever hecht grote waarde aan het tijdig en continue goed functioneren van de data-uitwisseling. Wanneer de koppeling met Acaro niet tijdig functioneert of tijdens de looptijd van de overeenkomst (tijdelijk) niet functioneert, is Opdrachtgever gerechtigd een boete op te leggen van € 150,- per dag dat de koppeling niet werkt.
3. Wanneer een toegelaten Opdrachtnemer bij herhaling niet bereikbaar is om Ritopdrachten aan te nemen of een Rit weigert uit te voeren, kan Opdrachtgever naast het opleggen van bovengenoemde boete, de bekostiging van het Taxivervoer aan deze Opdrachtnemer tijdelijk dan wel definitief opschorten.
4. Indien een toegelaten Opdrachtnemer oneigenlijk gebruik van het vervoer toestaat of faciliteert en/of één of meer Ritten declareert die niet door een Klant zijn gemaakt of in het geheel niet zijn gemaakt, en/of personen anders dan de Klant die hoort bij het Klantnummer waarvoor een Rit is geboekt laten reizen op het Klantnummer (budget) van een Klant, dan heeft Opdrachtgever het recht bovengenoemde boete (€ 5.000,-) in rekening te brengen alsmede de bekostiging van het Taxivervoer aan die Opdrachtnemer per direct tijdelijk of definitief op te schorten.
5. Opdrachtgever kan in 2 gevallen een korting doorvoeren op de in artikel 10 tabel 1 overeengekomen tarieven. Wanneer de Opdrachtgever een tariefkorting doorvoert dan geldt

die korting voor alle Ritten die gedurende de betreffende factuurperiode door de betreffende Opdrachtnemer worden gedeclareerd cq. in rekening worden gebracht. Opdrachtgever heeft deze mogelijkheid wanneer:

- a. Niet voldaan wordt aan de duurzaamheidseis in artikel 7.11. De tariefkorting bedraagt bij de eerste overtreding 1% in het geval het aantal ZE-kilometers van de Ritten die de Opdrachtnemer bij de gemeente declareert tussen de 60% en de 70% ligt. Bij de tweede overtreding geldt een tariefkorting van 2% en bij elke volgende overtreding geldt een tariefkorting van 3%. In het geval minder dan 60% van de kilometers van de Ritten die de Opdrachtnemer declareert zijn gereden zonder uitstoot op de weg, kan Opdrachtgever een tariefkorting van 10% doorvoeren.
 - b. Het vervoer niet voldoende stipt wordt uitgevoerd. De tariefkorting bedraagt bij de eerste overtreding 1% in het geval de stiptheid van het vervoer lager is dan 90%. Bij de tweede overtreding geldt een tariefkorting van 2% en bij elke volgende overtreding geldt een tariefkorting van 3%. Er geldt altijd een tariefkorting van 10% wanneer minder dan 80% van Ritten in de betreffende factuurperiode stipt is uitgevoerd.
6. Opdrachtgever is gerechtigd eventuele boetes direct in mindering te brengen op de aan Opdrachtnemer verschuldigde vergoedingen voor het geleverde Taxivervoer.
 7. Deze regeling laat onverlet de mogelijkheid van Opdrachtgever om een Opdrachtnemer in gebreke te stellen.

Bijlage 3 Statussen en consequenties voor bekostiging

Op basis van de datalevering aan Acaro bepaalt Acaro de status van elke Rit. In onderstaande tabel is aangegeven welke statussen er aan een Rit gegeven kunnen worden in Acaro en wat de consequentie van de betreffende status is voor de bekostiging van de Rit.

Status rit (in systeem Opdrachtgever)	Vergoeding aan Opdrachtnemer
Gecreëerd (aangemaakt in het agendapakket)	Geen
Geboekt	Geen
Foutieve boeking	Geen
Geannuleerd	
Gestart	Geen
Voorgereden	Logging wordt gebruikt voor meten stiptheid. Status geldt als "stipt".
Voorgereden buiten tijdvenster	Logging wordt gebruikt voor meten stiptheid. Status geldt als "niet stipt".
Voorgereden buiten locatie	Logging wordt gebruikt voor meten stiptheid. Status geldt als "niet stipt".
Loos	Starttarief voor het type voertuig wordt uitgekeerd, geen vergoeding kilometers
Loos buiten locatie (>300 meter)	Geen
Loos buiten tijdvenster (>5 minuten) Zie ad. 1 onderstaand	Geen
Ingestapt	Geboekte rit wordt bekostigd
Ingestapt buiten locatie (>300 meter) Zie ad. 2 onderstaand	Enkel vergoeding van het starttarief, geen kilometervergoeding
Ingestapt buiten tijdvenster (<60 minuten) Zie ad. 3 onderstaand	Geboekte rit wordt bekostigd
Uitgestapt	Geboekte rit wordt bekostigd
Uitgestapt buiten locatie (>300 meter)	Enkel vergoeding van het starttarief, geen kilometervergoeding
Uitgestapt buiten tijdvenster (>5 minuten)	Geboekte rit wordt bekostigd
Instap na loosmelding of andere onlogische/onmogelijke volgorde van logging	Geboekte rit minus 10% wordt bekostigd

Ad. 1: Genoemde 5 minuten komen bovenop de geldende margetijden van 15 minuten voor en na het afgesproken tijdstip. Een loosmelding die gedaan wordt 19 minuten na de geboekte tijd van een Rit geldt dus als een reguliere loosmelding waarvoor een starttarief voor het type voertuig wordt afgerekend.

Ad. 2: Wanneer een instap of een uitstap wordt gelogd buiten de plek waar de instap of uitstap volgens planning gelogd had moeten worden, is niet te bepalen of de gereden Rit en de gepande Rit hetzelfde zijn geweest. Er is wel gereisd (want er is een instap gelogd), maar het aantal beladen kilometers is niet met zekerheid vast te stellen. Om die reden wordt in deze gevallen enkel het starttarief van de Rit beschikbaar gesteld. In het geval dat een instap- en/of uitstaplocatie in een gebied ligt waar geen auto's zijn toegestaan en de instap- en/of uitstap om die reden altijd buiten locatie moeten plaatsvinden, wordt de gehele geboekte Rit bekostigd.

Ad.3: Praktijk leert dat een Rit soms later wordt gereden dan in eerste aanleg gepland. Veelal met instemming van de Klant. Om te voorkomen dat er bij een beperkte verschuiving van de tijd van een Rit de Rit geannuleerd moet worden en een nieuwe Rit ingeboekt moet worden, heeft een logging van een instap tot maximaal 60 minuten ná de geplande instap geen gevolgen voor de bekostiging. Hoogstwaarschijnlijk geldt voor deze Rit dan wel de status “voorgerezen buiten tijdvenster” wat maakt dat deze Rit wel als “niet stipt” beoordeeld wordt. Wanneer Opdrachtnemer een Rit wel later dan gepland gaat uitvoeren en wil voorkomen dat de rit als “niet stipt” beoordeeld wordt, moet de rit geannuleerd worden en moet hij een nieuwe rit boeken.

Naast bovenstaande statussen kunnen er per Rit één of meerdere toelichtingen gegeven worden die van invloed zijn op de status die Acaro aan een Rit geeft.

Toelichting	Getoonde status	Bekostiging
Onbekend pasnummer	Laatste status op basis van logging + Foutieve boeking	Geen
Reisbudget uitgeput	Laatste status op basis van logging + Foutieve boeking	Geen
Ongeldige postcode bij boeking	Laatste status op basis van logging + Foutieve boeking	Geen
Reisbudget onbekend	Laatste status op basis van logging + Foutieve boeking	Geen
Reisbudget vervallen	Laatste status op basis van logging + Foutieve boeking	Geen
Bestemming buiten reisgebied	Foutieve boeking	Geen

Bijlage 4 Instellingen Easy travel

Bij het gebruik van Easy Travel worden de onderstaande instellingen gebruikt:

Wegtype	Snelheden (in km/h)
Autosnelweg	100
Hoofdverbindingsweg 1	80
Hoofdverbindingsweg 2	70
Verbindingsweg	60
Doorgaande weg	40
Lokale weg	30

Wegverdeling	Percentages (in %)
Enkele rijbaan	88
Stedelijk	50

Speciale wegtypen	Snelheden (in km/h)
Onverhard	30
Woonerf	4
Veerdienst	6
30 km	20

Bijlage 5 Puntbestemmingen

1. Isala Meppel, Reggersweg 2, 7943 KC Meppel.

Er kunnen ook individuele puntbestemmingen toegekend worden. Deze gelden dan enkel voor een specifieke reiziger. Voor de betreffende reiziger geldt dan dat hij/zij naar de aangegeven puntbestemming mag reizen onafhankelijk van de afstand van die bestemming t.o.v. het thuisadres.

Bijlage 6 Datacommunicatieprotocol

Bijlage 7 UEA

Bijlage 8 Aanmeldformulier

Bijlage 9 Verklaring Russische partijen

Bijlage 10 Holdingverklaring

Bijlage 11 Concept Raamovereenkomst

Bijlage 12 Verwerkersovereenkomst

Bijlage 13 Algemene Voorwaarden AIV2022

Bijlage 14 SROI Bouwblokken

Bijlage 15 Rittenbak VAV gemeente Zwolle

Deze bijlage wordt enkel op verzoek van Partij toegestuurd door de Inkoopende organisatie, na ondertekening van de Non-Disclosure Agreement (NDA / Geheimhoudingsverklaring). U vindt de NDA als bijlage in TenderNed bij de documenten.

De werkwijze hiervoor is als volgt:

- U stuurt de Inkoopende organisatie een verzoek **door middel van een bericht** in TenderNed dat u deze bijlage wenst te ontvangen.
- Een ondertekende NDA / Geheimhoudingsverklaring hecht u als bijlage bij uw verzoek

U vindt de NDA als bijlage in TenderNed bij de documenten.

Deze geheimhoudingsverklaring is nodig in verband met de vertrouwelijkheid van de gegevens in deze bijlage.

Bijlage 16 Werkprocessen

Bijgevoegd als separaat document.

Bijlage 17 Checklist

Bijgevoegd als separaat document.