

Bijlage 3a Programma van eisen perceel 1 Regiotaxi

In dit Programma van Eisen staat waaraan het vervoer moet voldoen. De eisen gelden voor al het vervoer, tenzij we anders zeggen. De gemeente is Opdrachtgever. De vervoerder is Opdrachtnemer. Bij elke eis staat wat u moet regelen of doen.

1. Continuïteit en onderaannemers

- De vervoerder verzorgt het vervoer in de hele contractperiode. Problemen zoals tekort aan chauffeurs, ziekte, defecten of tekort aan voertuigen, files of omleidingen zijn geen reden om niet te rijden.
- COVID-19 had grote invloed op doelgroepenvervoer. Het is onzeker hoe dit in de toekomst is. De gemeente volgt in zulke situaties het advies van Rijksoverheid en VNG.
- Wil de vervoerder een andere onderaannemer inzetten? Dat mag alleen met voorafgaande, schriftelijke toestemming van de gemeente. In de aanvraag toont de vervoerder aan dat de onderaannemer:
 - TX-Keur heeft;
 - de cao naleeft;
 - goed verzekerd is en blijft (zie paragraaf 2.7 van deze bijlage);
 - genoeg ervaring heeft;
 - aan alle uitvoeringseisen voldoet.
- De vervoerder blijft altijd verantwoordelijk. Onderaannemers zijn geen aanspreekpunt voor gemeente, ouders of scholen/dagbestedingen, behalve voor wat nodig is bij de rit (zoals de chauffeur aan de deur).
- Met elke onderaannemer is een overeenkomst. Er is een passende, eerlijke vergoeding. Op verzoek geeft de vervoerder volledige inzage in deze overeenkomst.

2. Materieel (voertuigen)

2.1 Soort materieel

- Alle voertuigen zijn goedgekeurd door de RDW en voldoen aan alle wettelijke eisen voor taxivervoer.
- Er zijn voldoende voertuigen voor rolstoel- en scootmobielgebruikers: geschikt voor vervoer van (elektrische) rolstoelen met inzittende en scootmobielen zonder inzittende.
- Er is geen maximum aan het aantal voertuigen. De vervoerder voldoet steeds aan de vraag.
- Het type voertuig is vrij, zolang het past bij de (medische) vervoersbehoefte zoals een verlaagde instap en aan dit Programma van Eisen voldoet.
- De gemeente mag voertuigen vóór en tijdens de opdracht inspecteren (zelf of via derden).

2.2 Duurzaamheid

- Minimaal 40% van alle gereden voertuigkilometers (beladen én onbeladen) is met emissievrije voertuigen (elektrisch of waterstof).
- Kilometers met voertuigen voor rolstoelgebonden reizigers of scootmobielen tellen niet mee in die 40%.
- Niet-emissievrije voertuigen voldoen minimaal aan Euro 6.

2.3 Uitrusting

- Er worden geen voertuigen ingezet met meer dan 8 passagiersplaatsen.
- Voertuigen hebben in ieder geval:
 - goede vering en comfortabele stoelen;
 - een schone binnen- en buitenkant;
 - een net uiterlijk;
 - rookvrij beleid;
 - veiligheidsgordels die voldoen aan de wet én gebruikt worden;
 - fluorescerende veiligheidshesjes voor alle passagiers.
- Als de gezondheid van een reiziger dat vraagt, zet de vervoerder zonder meerkosten voertuigen in waar geen (huis)dieren zijn vervoerd, om allergische reacties te voorkomen.

2.4 Leeftijd

Taxi's, taxibussen en rolstoelbussen (maximaal 8 passagiers) zijn elk maximaal 7 jaar oud.

2.5 Kwaliteit en veiligheid

- Het voertuig heeft overal werkende verwarming, een brandblusser en een EHBO-doos (volgens norm, met juiste inhoud).
- Er is genoeg aparte ruimte voor inklapbare rolstoelen en handbagage, zonder verlies van zitplaatsen en passend bij het aantal passagiers.
- Er zijn goed werkende communicatiemiddelen, minimaal een (handsfree) mobiele telefoon voor contact met de centrale en noodsituaties.
- Reclame in of op voertuigen is niet toegestaan, behalve de handelsnaam van de vervoerder.

2.6 Rolstoelen en rolstoelinzittenden

- Een scootmobiel mag mee in het voertuig, maar de gebruiker zit er tijdens rit of tijdens gebruik van lift/hellingbaan niet op.
- Vervoer van (elektrische) rolstoelen en scootmobielen gebeurt volgens de Code VVR (Code Veilig Vervoer Rolstoelgebruikers, Platform Code VVR).
- Voor rolstoelvervoer zijn voertuigen voorzien van een lift. Gebruikt men bestelauto's (zoals VW Caddy of gelijkwaardig), dan mag een slipvaste hellingbaan worden gebruikt.
- Alle rolstoelvoertuigen hebben een goed werkend universeel vastzetsysteem voor rolstoelen en scootmobielen.
- De vervoerder past nieuwe branchebrede voorschriften voor veiligheid en vastzetsystemen toe zodra die er zijn.
- De gebruiker in de rolstoel wordt vastgezet door chauffeur of begeleider met het juiste systeem, gekoppeld aan het vastzetsysteem van de rolstoel of aan de carrosserie.

2.7 Verzekeringen

De vervoerder heeft bij inschrijving en tijdens de hele opdracht passende verzekeringen, minimaal:

1. € 1.000.000 per gebeurtenis voor materiële schade (bedrijfsaansprakelijkheid);
2. Ongevallenverzekering voor inzittenden (exclusief de bestuurder) met minimaal € 10.000 bij overlijden;
3. WAM voor taxi's met minimaal € 5.000.000 per gebeurtenis en € 1.000.000 voor materiële schade;

4. Schadeverzekering voor de chauffeur bij eenzijdig ongeval met minimaal € 1.000.000 per gebeurtenis.

2.8 Zitplaatsverdeling

Het aantal reizigers per zitplaats volgt de wet.

2.9 Weersinvloeden

Vervoer is altijd veilig. De vervoerder is hiervoor eindverantwoordelijk en zorgt door bijvoorbeeld het gebruik van de juiste banden in de winter dat het vervoer veilig blijft.

3. Rijdend personeel

3.1 Functie-eisen chauffeurs

- zorgen dat er nooit wordt gerookt (ook niet in zicht van reizigers);
- zijn correct gekleed en herkenbaar als medewerker;
- voldoen aan alle wettelijke eisen en cao;
- hebben een geldig certificaat levensreddend handelen (van erkende opleider);
- spreken Nederlands;
- hebben kennis van de doelgroep;
- kunnen rolstoelen vastzetten indien nodig voor hun route;
- kunnen hulpmiddelen bedienen (rolstoelen/scootmobielen) en kennen het Rolstoel-ABC indien nodig;
- kennen zit- en tiltechnieken (voor zover niet in strijd met Arbowet), indien nodig;
- handhaven rust en orde in het voertuig;
- laten reizigers niet onnodig (lang) alleen in het voertuig;
- kennen de route of gebruiken een systeem om omrijden te voorkomen;
- zorgen voor veilig en comfortabel vervoer, inclusief gebruik van gordels.

3.2 Dienstverleningseisen

- klantvriendelijk en dienstverlenend;
- rijstijl past bij de beperkingen van reizigers;
- helpen bij het in- en uitstappen, wanneer de reiziger daarom vraagt;
- zorgt dat de reiziger veilig op de bestemming of thuis is.

3.3 Regels tijdens vervoer

- De chauffeur levert alleen de afgesproken dienstverlening, tenzij afwijken nodig is voor veiligheid.
- De route is vast en zo snel mogelijk; afwijken mag alleen bij verkeerssituaties.
- Geen andere passagiers dan: reizigers, medewerkers van vervoerder (voor begeleiding/opleiding) en gemeente (controle), en dan alleen met toestemming van de gemeente.
- Bellen gebeurt alleen als noodzakelijk is voor het vervoer. Privégesprekken zijn verboden.
- Geen muziek afspelen en geen versiering in het voertuig.

4 Vervoer en indicaties

4.1 Aard van het vervoer

Regiotaxi Hof van Twente richt zich op reizigers met een vervoersindicatie voor incidenteel vervoer. De gemeente verstrekt deze indicatie.

Uitgangspunt: vervoer van deur tot deur.

Het begin- of eindpunt mag ook een andere locatie zijn, zoals:

- een winkelcentrum;
- een evenementenlocatie;
- een zorg- of verblijfsinstelling.

Gaat het om een (flat)gebouw, dan haalt de chauffeur de reiziger op bij de juiste (hoofd)ingang en zet daar weer af. Kamer-tot-kamervervoer valt buiten dit Programma van Eisen. De chauffeur controleert bij meerdere ingangen welke ingang voor de reiziger geldt en meldt zich daar.

4.2 Indicaties en type voertuig

De vervoerder kiest zelf het type voertuig. Voorwaarden:

- het voertuig voldoet aan alle eisen uit de aanbestedingsdocumenten;
- het voertuig sluit aan op de specifieke (medische) vervoersbehoefte van de reiziger;

Voorbeelden:

- extra beenruimte voor Wmo-gerechtigden;
- extra ruimte voor hulpmiddelen;
- verlaagde instap.

Reizigers met een bijzondere vervoersbehoefte ontvangen daarvoor een aparte indicatie of aantekening van de gemeente.

4.3 Vervoergebied

Elke reiziger reist in perceel 1 maximaal 30 kilometer vanaf het woonadres.

Tot en met 25 kilometer geldt een gereduceerd tarief. Tussen 25 en 30 kilometer geldt een aangepaste eigen ritbijdrage.

De actuele vervoerkenmerken staan op de website van de gemeente

<https://www.hofvantwente.nl/direct-regelen/zorg-en-ondersteuning/vervoer/regiotaxi>

Zoals aangegeven in de offerteaanvraag kunnen deze (voor delen van het vervoer) altijd veranderen.

5 Beschikbaarheid vervoer en ophaaltijden

5.1 Beschikbaarheid

De vervoerder levert vervoer:

- het hele jaar;
- zeven dagen per week .

Tijden: 07.00 uur tot 24.00 uur

Een rit eindigt uiterlijk op de genoemde eindtijd.

Op Oudejaarsdag levert de vervoerder vervoer tot 20.00 uur.

De gemeente mag de beschikbaarheidstijden tijdens de contractperiode aanpassen.

Gemeente en vervoerder bespreken samen de gevolgen en de benodigde implementatietijd.

5.2 Vooraanmeldtijd en reserveringshorizon

De minimale vooraanmeldtijd voor ritten bedraagt 60 minuten.

De vervoerder legt regelmatig terugkerende ritten vast voor maximaal één jaar vooruit.

Reizigers mogen zulke ritten (zoals een wekelijkse vaste rit) in één keer reserveren voor die periode.

Vraagt de reiziger bij reservering om aankomst op een bepaalde tijd, dan geeft de vervoerder een passend advies voor de vertrektijd. De vervoerder houdt rekening met de ophaalmarges. Voor ritten vanaf de Twentse ziekenhuizen en het ziekenhuis in Deventer geldt een verkorte vooraanmeldtijd van 30 minuten.

5.3 Ophaaltijd en combinaties

De feitelijke ophaaltijd mag maximaal 15 minuten afwijken van de afgesproken vertrektijd, zowel eerder als later. Dit betekent dat als een rit om 09:00 is gereserveerd de reiziger tussen 08:45 en 09:15 opgehaald moet worden.

De vervoerder mag individuele ritaanvragen combineren om de belading en bezetting van voertuigen te optimaliseren. De gemeente stelt daarbij de volgende grens: extra verblijfstijd per reiziger per rit in het voertuig (inclusief wachten) bedraagt maximaal 45 minuten.

Dit betekent dat wanneer een reiziger 15 minuten onderweg zou zijn zonder combinatie de rit van de reiziger door de combinatie maximaal 60 minuten mag duren. Als de reiziger om 09:05 wordt opgehaald is de reiziger uiterlijk 10:05 op de bestemming.

5.4 Terugbelservice

De vervoerder biedt een klantvriendelijke terugbelservice. Ongeveer 5 minuten vóór de werkelijke voorrijtijd belt de chauffeur de reiziger. De reiziger ontvangt dan een melding dat de taxi bijna arriveert en spreekt direct met de chauffeur.

5.5 Informeren over vertragingen

Komt de taxi meer dan 10 minuten te laat, dus later dan 25 minuten na de afgesproken vertrektijd, dan informeert de vervoerder de reiziger actief over de vertraging en een medewerker van de vervoerder neemt dan contact op met de reiziger om de vertraging te melden.

6 Begeleiding en meereizenden

6.1 Meereizende

Elke reiziger mag één meereizende (sociaal begeleider) laten meereizen. Voorwaarden:

- de meereizende stapt in op hetzelfde adres.
- de meereizende reist naar dezelfde bestemming.

De reiziger meldt de meereizende bij de reservering. De meereizende betaalt dezelfde ritbijdrage als de geïndiceerde reiziger. Deze ritbijdrage gaat naar de vervoerder. De gemeente ontvangt hiervoor geen aparte nota.

De gemeente mag via een indicatie meer dan één meereizende toestaan. De vervoerder brengt voor die extra meereizenden geen kosten in rekening bij de gemeente. Er blijft ruimte voor de gemeente en de vervoerder om aanvullende afspraken te maken voor maatwerk.

6.2 Medische begeleider

De gemeente geeft voor sommige reizigers een indicatie medische begeleiding. Deze reiziger heeft tijdens de rit extra hulp nodig, bijvoorbeeld voor:

- eenvoudige medische handelingen;
- ondersteuning bij gedragsproblemen.

De reiziger met deze indicatie regelt zelf een medische begeleider. De reiziger met deze indicatie reist niet zonder begeleider.

De medische begeleider:

- kent de medische beperkingen of gedragsstoornissen van de reiziger
- reageert adequaat bij problemen;
- reist zelfstandig zonder hulpmiddelen;
- heeft een leeftijd van minimaal 12 jaar.

De medische begeleider betaalt geen eigen ritbijdrage. De vervoerder rekent geen kosten voor het meereizen van de medische begeleider.

6.3 Kinderen jonger dan 4 jaar

Kinderen jonger dan 4 jaar tellen niet als meereizende in de zin van paragraaf 6.1.

Een geïndiceerde reiziger mag maximaal twee kinderen jonger dan 4 jaar gratis laten meereizen.

6.4 Dieren

SOHO-, blindengeleide- en andere hulphonden (herkenbaar als hulphond) mogen meereizen. Hier zijn geen extra kosten voor de gemeente aan verbonden. Kleine huisdieren zijn toegestaan in een tas op schoot en mogen tijdens de rit niet uit de tas.

7 Eigen ritbijdrage en tarieven

7.1 Eigen ritbijdrage reiziger

Binnen het vervoergebied heeft elke reiziger een individuele actieradius van maximaal 30 kilometer.

Tot en met 25 kilometer geldt het gereduceerde tarief:

- instaptarief per rit: € 1,21;
- kilometertarief: € 0,25 per gereisde kilometer.

Deze tarieven sluiten aan op de OV-tarieven en worden jaarlijks op 1 januari aangepast. Vanaf 25 kilometer geldt een tarief van € 2,10 per reizigerskilometer (incl. btw).

De gemeente mag voor specifieke doelgroepen een extra bijdrage verstrekken. Doel: verlaging van de gebruikersbijdrage van deze groepen.

De gemeente stelt een maximum aan het aantal kilometers dat een reiziger tegen gereduceerd tarief afneemt. De gemeente geeft per reiziger aan hoeveel kilometers binnen dit quotum vallen. Reizigers hebben nu een maximum van 1850 kilometer die zij jaarlijks mogen reizen.

De gemeente houdt het gebruik van deze quotumkilometers nu bij via Beedr Regie. Neemt de vervoerder een rit aan terwijl het quotum van de reiziger niet toereikend is, dan ligt het financiële risico bij de vervoerder.

Voorbeeld:

- ritlengte 26 kilometer → afschrijving 25 kilometer op het quotum;
- ritlengte 30 kilometer → afschrijving 25 kilometer op het quotum.

7.2 Innen eigen ritbijdrage

De vervoerder int de eigen ritbijdrage via automatische incasso.

7.3 Tarief vervoer voor de vervoerder

Voor reizigers met een indicatie vervoer:

- afrekening per reizigerskilometer overeenkomstig de in het offerteaanvraag genoemde tarieven;
- ongeacht soort indicatie of type voertuig.

De berekening:

- afstand van vertrekadres naar aankomstadres;
- zonder combinatie met andere reizigers.

Alleen de kilometers binnen 25 kilometer vanaf het huisadres van de reiziger komen in aanmerking voor vergoeding door de gemeente. De vergoeding geldt als brutovergoeding. De vervoerder crediteert de eigen ritbijdrage van de pashouder in de afrekening met de gemeente.

Ritten voor reizigers met een indicatie voor incidenteel vervoer worden afgerekend voor een prijs van Euro 3,05 exclusief BTW, prijspeil 2026 per reizigerskilometer (ongeacht soort indicatie, voertuig etc.) per rit. Berekend (zonder combinatie) van het vertrekadres naar het aankomstadres.

Alle afstanden wordt uitgedrukt in kilometers zolang de gemeente gebruik maakt van Beedr Regie berekend via Beedr Regie.

De eigen ritbijdrage van 25 tot 30 kilometer komen de vervoerder toe.

Alleen gereden ritten (dus no-show niet) komen voor vergoeding in aanmerking.

7.4 Tarief vervoer voor de vervoerder

- Vorm en lay-out van de factuur spreken de vervoerder af met de gemeente.
- De factuur is controleerbaar
- De factuur voldoet aan de factuurvoorwaarden te vinden op [Voorwaarden indienen \(e\)-facturen - Hof van Twente](#)

8 Communicatie, reservering en bereikbaarheid

8.1 Taken vervoerder en callcenter

De vervoerder voert naast de ritten ook de volgende taken uit:

- aannemen van ritreserveringen voor reizigers in het incidentele maatwerkvervoer;
- verwerken van mutaties op ritreserveringen;
- doorgeven van ritreserveringen en mutaties aan de uitvoerende vervoerder(s);
- verstrekken van informatie over geboekte ritten aan reizigers.

De opdrachtgever verwacht een efficiënt callcenter met voldoende capaciteit.

Reizigers hebben in de dialoog aangeven graag desgewenst een vervoerpas te ontvangen.

De vervoerder bepaalt zelf of hij zo'n pas inzet.

Alle reizigers in het maatwerkvervoer krijgen via de gemeente een uniek identificatienummer.

8.2 Reserveren via internet en app

Reizigers reserveren ritten op een eenvoudige, klantvriendelijke manier via:

- een link op een website voor deze opdracht;
- een app of mobiele site.

Voor het gebruik van de app of mobiele site rekent de vervoerder geen extra kosten, behalve de normale providerkosten. De app of site heeft een duidelijke herkenbare uitstraling voor het incidentele maatwerkvervoer.

De gemeente hecht veel waarde aan:

- klantvriendelijkheid;
- betrouwbaarheid;
- gebruiksgemak rekening houdend met de doelgroep van het vervoer.

Na een internetreservering ontvangt de reiziger een bevestiging met:

- afgesproken vertrektijd;
- herkomst- en bestemmingsadres;
- aantal personen;
- hulpmiddelen;
- ritbijdrage;
- keuze voor de terugbelservice.

De reiziger ziet reeds gereserveerde ritten en kan deze aanpassen tot 60 minuten vóór de rit aan, zolang de rit nog niet plaatsvindt.

De applicaties geven dezelfde informatie als bij telefonische reserveringen.

8.3 Bereikbaarheid centrale

De vervoerder blijft voor ritreserveringen en advies telefonisch bereikbaar tijdens de operationele tijden van het vervoer en zolang er op die dag ritten geboekt of uitgevoerd lopen.

Telefonische bereikbaarheid:

- minimaal 70% van de telefoontjes krijgt binnen 30 seconden een medewerker aan de lijn;
- 100% van de telefoontjes krijgt binnen 60 seconden een medewerker aan de lijn.

Een keuzemenu ontbreekt. De vervoerder geeft een melding over de wachttijd totdat een medewerker het gesprek aanneemt. Wachttijd en belkosten blijven zo laag mogelijk.

De reiziger mag meerdere ritten in één gesprek reserveren, tot maximaal 12 maanden vooruit. De vervoerder wijst reizigers actief op hun verantwoordelijkheid om terugkerende ritten tijdig te annuleren.

Voor de gemeente bestaat een apart telefoonnummer. De vervoerder behandelt calls via dit nummer met prioriteit.

8.4 Annuleren, wijzigen en no-show

Binnen de openingstijden mag de reiziger gereserveerde ritten tot minimaal 60 minuten vóór de afgesproken vertrektijd wijzigen of annuleren. Dit geldt voor alle reserveringskanalen.

Er mag een reiziger geen kosten worden doorberekend voor een no-show.

8.5 Ritspreiding

Ziet de vervoerder een piek in ritaanvragen op een bepaald tijdstip, dan informeert de vervoerder de reiziger en biedt een alternatief tijdstip aan.

Accepteert de reiziger dat voorstel niet, dan accepteert de vervoerder de oorspronkelijke aanvraag.

8.6 Eisen personeel centrale

Medewerkers van de centrale:

- spreken, schrijven en verstaan Nederlands;
- nemen ritten foutloos aan;
- handelen klantvriendelijk en oplossingsgericht;
- kennen de regels van het vervoersysteem;
- hebben aantoonbare training in omgang met beperkingen van reizigers.

8.7 ICT-capaciteit en borging

De ICT-omgeving van de vervoerder heeft voldoende capaciteit om alle eisen uit dit Programma van Eisen te ondersteunen. De vervoerder stelt maatregelen op tegen uitval door:

- hard- of softwareproblemen;
- andere onvoorziene omstandigheden (stroomstoringen, uitval verbindingen).

8.8 Actief informeren gemeente

Bij incidenten (bijv. verkeersongeval, getuige zijn van ernstig ongeval, geweld in de bus) of problemen met reizigers informeert de vervoerder binnen 1 uur aan de gemeente.

De vervoerder meldt technische storingen die zorgen voor verstoring van de bereikbaarheid of zelfs de uitvoering van het vervoer de gemeente. De vervoerder herstelt de storing zo snel mogelijk en regelt een tijdelijke oplossing zodat de rituitvoering zo goed mogelijk doorgaat.

8.9 Informatieverstrekking over het vervoer

Tijdens de openingstijden verstrekt de vervoerder via hetzelfde telefoonnummer als voor ritten:

- ritgerelateerde informatie;
- algemene informatie over het incidentele maatwerkvervoer.

De vervoerder wijst reizigers actief op:

- de flexibele ophaaltijd van 15 minuten voor én na de afgesproken vertrektijd;
- mogelijke extra reistijd (maximaal 15 minuten bij ritten tot en met 15 kilometer, maximaal 30 minuten bij langere ritten);
- de gratis terugbelservice;
- toeslagen op ritprijzen;
- het resterende aantal kilometers tegen gereduceerd tarief (bij een saldo onder 150 kilometer meldt de vervoerder dit actief);
- verantwoordelijkheid van ouders/verzorgers voor kinderzitjes voor meereizende kinderen
- de meereisoptie voor hulphonden (indien indicatie).

De website toont:

- rit aanvragen;
- rit wijzigen of annuleren;
- klachtenprocedure;
- veelgestelde vragen;
- vervoerreglement.

De vervoerder wijst reizigers bij telefonische en online reserveringen op ritten met aankomstgarantie, bijvoorbeeld voor:

- aansluiting op regulier OV;
- religieuze activiteiten;
- huwelijken;
- crematies en begrafenis;
- bezoek aan theater, muziekvoorstelling, bioscoop of schouwburg.

De vervoerder verstrekt op verzoek informatie over:

- klachtenprocedure;
- vervoerreglement.
- gebruik per pashouder (aan de gemeente).

8.10 Protocollen voor aanmelding

De vervoerder draagt verantwoordelijkheid voor de ritaanname.

De vervoerder stemt gesprekken, protocollen en doorontwikkeling daarvan met de gemeente af. Onderdeel hiervan:

- actief aanbieden van de terugbelservice;
- juist advies over ophaaltijden.

De vervoerder beschikt over actuele adresgegevens van veel gebruikte bestemmingen. Bij adressen met mogelijke onduidelijkheid (wegwerkzaamheden, meerdere ingangen) maakt de vervoerder duidelijke afspraken over de exacte in- en uitstaplocatie.

Aan het einde van een telefonische reservering bevestigt de vervoerder minimaal:

- afgesproken vertrektijd;
- herkomst- en bestemmingsadres;
- aantal personen;
- hulpmiddelen en handbagage;
- eigen ritbijdrage en wijze van inning;
- resterend quotum aan kilometers tegen gereduceerd tarief;
- de terugbelservice;
- naam van de vervoerder die de rit uitvoert.

De vervoerder herinnert de reiziger aan het meenemen van de vervoerspas, als die geldt.

9 Kwaliteit en klachten

9.1 Cao

- De gemeente wil geen concurrentie op arbeidsvoorwaarden. De vervoerder (en onderaannemers) houden zich aan de geldende cao's.
- Op verzoek toont de vervoerder een Bedrijfsoordeel Voldoende van Sociaal Fonds Mobiliteit. Bij vervallen meldt hij dit direct schriftelijk aan de gemeente.

9.2 Controle

- De gemeente mag steekproeven en tevredenheidsonderzoeken doen. De vervoerder werkt mee. Kosten van deze onderzoeken zijn voor de gemeente.
- Uitkomsten worden besproken en tellen mee bij verlenging en eventuele sancties.

9.3 Klachtenregistratie en afhandeling

- De vervoerder is het eerste aanspreekpunt. Snel en direct reageren is belangrijk; de reiziger staat centraal.
- Binnen 24 uur maakt de vervoerder met de klager afspraken over hoe de klacht wordt afgehandeld.
- Er is onderscheid tussen meldingen (incidenteel, zoals ruzie, slechte vervanging, verkeerd voertuig) en klachten. Meldingen handelt de vervoerder af en registreert hij. Onopgeloste meldingen kunnen klachten worden.
- Klachten kunnen telefonisch of schriftelijk (brief of e-mail) bij de vervoerder. Afhandeling schriftelijk binnen 4 werkdagen (termijn start bij melding/ontvangst).
- Klachten bij de gemeente worden doorgestuurd naar de vervoerder; die reageert binnen 4 dagen per e-mail aan de gemeente. Is de indiener niet tevreden, dan kan de gemeente de klacht alsnog behandelen.
- De vervoerder registreert van elke melding/klacht o.a.: naam/adres klager en reiziger, datum indiening, datum afdoening, aard, ritdatum en tijd, wijze en resultaat afhandeling, genomen maatregelen, en (indien van toepassing) reden van ontevredenheid.
- De vervoerder geeft de reiziger en de gemeente realtime, online inzicht in de registratie.
- De gemeente ontvangt tegelijk met de klager een kopie van de afhandeling, status en afhandeling van klachten.

9.4 TX-Keur

De vervoerder en alle betrokken vervoerders hebben bij start en gedurende het contract TX-Keur.

9.5 Overleg

- Minimaal 2 keer per jaar en zo vaak als nodig is overleg tussen vervoerder en gemeente, o.a. over klachtenoverzicht, maatregelen en onvolkomenheden. De gemeente maakt een verslag met actielijst.
- Voor de uitvoering wijst de vervoerder een vaste contactpersoon en een vaste vervanger aan.
- Er is een regeling voor vervanging bij afwezigheid.
- De contactpersoon heeft voldoende bevoegdheden, kan vragen over ritten/reizigers direct beantwoorden en is bereikbaar ma-vr (behalve feestdagen) van 08:30 tot 17:00. De gemeente wijst tijdens implementatie haar aanspreekpunt aan.
- Gemeente en vervoerders maken gezamenlijk een werkafsprakenboek. De vervoerder neemt in hiervoor het initiatief waarna deze verder wordt afgestemd.