



Bijlage 4 - Programma van Eisen
van Aanbestedingsleidraad Europese Openbare Procedure

“Doelgroepenvervoer Wmo en dagbesteding”

Naam aanbesteding: “Doelgroepenvervoer Wmo en dagbesteding”

Referentienummer: U25.05353

Datum: 30 januari 2026

Inhoudsopgave

1. Definities	3
<i>Programma van Eisen</i>	<i>5</i>
1. Algemeen	5
2. Cliënten.....	5
2.1 Cliënten - CVV	5
2.2 Cliënten - Dagbesteding	6
3. Alternatieve mobiliteitsoplossingen	6
4. Reisgebied.....	6
4.1 Reisgebied - CVV.....	6
4.2 Reisgebied – vervoer dagbesteding.....	6
5. Rituitvoering - Het proces.....	7
5.1 Rituitvoering	7
5.1.1 Rituitvoering - CVV	7
5.1.2 Rituitvoering – vervoer dagbesteding.....	7
5.2 Aanmelden en terugbelservice.....	8
5.2.1 Aanmelden en terugbelservice - CVV.....	8
5.2.2 Aanmelden en terugbelservice - vervoer dagbesteding	9
5.3 Ophalen en brengen	9
5.3.1 Ophalen en brengen - CVV	9
5.3.1 Ophalen en brengen - vervoer dagbesteding	10
5.4 Vervoerpassen – CVV	11
5.5 Speciale ritten – CVV	11
5.5.1 Prioriteitsritten	11
5.5.2 Begeleider op medische indicatie.....	11
5.5.3 Meereizende	11
6. Combineren en omrijden	12
6.1 Combineren en omrijden - CVV	12
6.1 Combineren en omrijden - vervoer dagbesteding	12
7. Kwaliteit & certificering	12
8. Personeel (Chaufeurs & Centrale)	12
9. Routeplanner	13
10. Voertuigeisen.....	14
11. Centrale en administratie	15
12. Reizigerstarieven.....	15
13. Communicatie.....	16
14. Klachten.....	16
15. Facturatie en verantwoording.....	16
15.1 Facturatie	16
15.2 Verantwoording.....	17
15.3 Managementrapportage - CVV	18

15.4 Managementrapportage - vervoer dagbesteding.....	18
16. Bonus-/Malus regeling.....	19
16.1 Malusregeling	19
16.2 Bonusregeling	20
16.3 Boeteregeling – CVV en vervoer dagbesteding	20
16.4 Boeteregeling - vervoer dagbesteding	20
16.5 Onderzoek – CVV en vervoer dagbesteding	21

1. Definities

Begeleider op medische indicatie:

De cliënt die geïndiceerd is voor medische begeleiding is zelf verantwoordelijk voor het al dan niet meenemen van de Medische begeleider en geeft dit bij de ritreservering aan. De begeleider op medische indicatie is geen eigen bijdrage verschuldigd. De cliënt is wel een eigen bijdrage verschuldigd.

Beltax:

De verzamelnaam van het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV) zoals beschreven in deze aanbestedingsleidraad.

CVV:

Collectief Vraagafhankelijk Vervoer: een Wmo-vervoersdienst voor mensen die door een beperking niet met het reguliere OV kunnen reizen. CVV is bedoeld om deel te nemen aan het sociaal verkeer, activiteiten en het bereiken van algemene voorzieningen (school, dokter, winkels, sport, etc.). Binnen de gemeente Lansingerland wordt het CVV 'Beltax' genoemd

Bezette kilometer:

Een kilometer waarbij het voertuig rijdt met tenminste 1 cliënt.

Cliënt:

Inwoner voor wie CVV is geïndiceerd en daarmee in het bezit is van een vervoerpas.

Cliëntenbestand:

Het digitale bestand van cliëntengegevens dat de opdrachtnemer ontvangt van opdrachtgever voor de uitvoering van de opdracht.

Eigen bijdrage:

Voor Wmo voorzieningen betalen cliënten een eigen bijdrage van maximaal 17,50 euro per maand. Meer informatie over de eigen bijdrage vindt u op www.hetcak.nl.

Gemeente:

Gemeente Lansingerland, opdrachtgever.

Jaar:

Aaneengesloten periode van 12 maanden.

Loosrit:

Aangevraagde rit, waarbij de vervoerder op het bestelde adres verschijnt, terwijl er geen cliënt aanwezig blijkt te zijn of cliënt is wel aanwezig, maar geeft aan niet vervoerd te willen worden.

Meereizende:

Cliënt heeft het recht om een meereizende mee te nemen. Deze reist van hetzelfde vertrekadres naar dezelfde bestemming als cliënt. De meereizende is verplicht dezelfde ritbijdrage af te dragen aan de vervoerder als de cliënt.

Opdracht:

De werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd dan wel de prestaties die moeten worden geleverd door opdrachtnemer op basis van de aanbestedingsdocumenten.

Opdrachtgever:

Gemeente Lansingerland.

Opdrachtnemer:

De dienstverlener/leverancier aan wie door gemeente Lansingerland de opdracht in het kader van deze aanbesteding is gegund.

Overeenkomst:

De als bijlage 7 bij deze aanbestedingsleidraad gevoegde conceptovereenkomst, eventueel gewijzigd bij Nota van Inlichtingen.

Programma van Eisen:

De eisen die door gemeente Lansingerland aan de opdracht worden gesteld.

Ritbijdrage cliënt:

De ritbijdrage bestaat uit een basistarief en een kilometertarief op basis van de reguliere ov-tarieven gepubliceerd door de MRDH (Metropool Regio Den Haag Rotterdam).

Vervoergebied:

Het gebied waarbinnen de vervoerder verplicht is het vervoer aan te bieden en uit te voeren: de hele gemeente Lansingerland en buiten de gemeente Lansingerland van en naar bestemmingen maximaal 25 kilometer van het woonadres.

Reikwijdte Programma van Eisen:

De in dit Programma van Eisen opgenomen eisen zijn van toepassing op zowel het CVV als het vervoer naar de dagbesteding, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

Programma van Eisen

1. Algemeen

De beschrijving 'Algemeen' is voor CVV en vervoer dagbesteding van toepassing.

1. De gemeente wil CVV inzetten om cliënten van deur tot deur te vervoeren zonder overstappen. Binnen de gemeente Lansingerland wordt dit Beltax genoemd. Het begrip 'deur' wordt hierbij ruim geïnterpreteerd. Met deur wordt bedoeld: de voordeur van de woning of de deur van de bestemming. Wanneer het een wooncomplex betreft, dan is de centrale ingang van het wooncomplex de deur. De deur kan ook zijn: een openbaar vervoer halte, ingang winkelcentrum, verpleeghuis, zorgcentrum en dergelijke.
2. De gemeente wil vervoer dagbesteding inzetten om cliënten van huis naar de dagbesteding en terug te vervoeren.
3. De opdrachtnemer dient een compleet aanbod te leveren voor het CVV en vervoer dagbesteding, inclusief het vervoer, de vervoerscentrale, ritadministratie en alle overige onderdelen en activiteiten zoals gespecificeerd in dit Programma van Eisen, de aanbestedingsleidraad en de bijlagen.
4. De opdrachtnemer is belast met de volledige ritaanname, planning en uitgifte, alsmede de kwantitatieve en kwalitatieve beheersing van het CVV en vervoer dagbesteding, zoals ritregistratie, klachtenregistratie en financiële afrekening.
5. De opdrachtnemer dient aan te kunnen tonen dat de infrastructuur en organisatie van de opdrachtnemer adequaat beveiligd (informatiebeveiliging) zijn. Mogelijkheden hiervoor zijn een certificering voor de ISO/IEC 27001 of een certificering voor de NEN 7510. Een andere mogelijkheid is door middel van (audit) rapport. Na overhandiging van de certificering of de rapportage toetst de gemeente of deze toereikend is.
6. De data van Opdrachtnemer is opgeslagen binnen de Europese Unie.

2. Cliënten

De beschrijving 'Cliënten' is opgesplitst voor CVV en vervoer dagbesteding.

2.1 Cliënten - CVV

1. CVV mag gebruikt worden door de volgende cliënten:
 - Cliënten met een Wmo-indicatie en een vervoerpas van de gemeente Lansingerland.
 - Iedereen die (eventueel op een later tijdstip) door de gemeente toegelaten wordt.
2. Op basis van een (medische) indicatie kan de gemeente een cliënt het recht geven op een specifieke vervoeroptie waarvoor de opdrachtnemer geschikt vervoer moet bieden. Deze indicatievormen zijn opgenomen in het cliëntenbestand en betreffen bijvoorbeeld (zie voor de aantallen de bijgevoegde bijlage met ritgegevens):
 - Medische begeleiding
 - Voorin zitten
 - Begeleiding door een hulphond
 - Visuele beperking
 - Kamer-tot-kamervervoer
3. De cliënt heeft per kalenderjaar recht op maximaal 1.500 kilometer CVV, naar rato van het aantal maanden waarin de cliënt in dat kalenderjaar vervoergerechtigd is. Het individuele kilometerbudget kan uitsluitend worden verhoogd na voorafgaande toestemming van de gemeente. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de registratie van de daadwerkelijk gereden kilometers per cliënt en draagt er zorg voor dat deze gegevens op verzoek van de gemeente inzichtelijk en verifieerbaar beschikbaar worden gesteld.
4. De opdrachtnemer heeft altijd en direct een signaleringsplicht richting gemeente en licht (als daartoe reden is) cliënten voor over oneigenlijk gebruik van het CVV. Bijvoorbeeld: gebruik bij woon-werkverkeer en gebruik in het kader van de participatiewet.

2.2 Cliënten - Dagbesteding

1. Vervoer dagbesteding mag gebruikt worden door de volgende cliënten:
 - Cliënten die een vervoersindicatie dagbesteding hebben.
2. Op basis van een (medische) indicatie kan de gemeente een cliënt het recht geven op een specifieke vervoeroptie waarvoor de opdrachtnemer geschikt vervoer moet bieden.
 - Rolstoelgebruiker
3. De opdrachtnemer heeft altijd en direct een signaleringsplicht richting gemeente en licht (als daartoe reden is) cliënten voor over oneigenlijk gebruik van de Wmo-voorziening.

3. Alternatieve mobiliteitsoplossingen

De beschrijving 'Alternatieve mobiliteitsoplossingen' voor CVV en vervoer dagbesteding van toepassing.

1. De gemeente onderzoekt doorlopend nieuwe mobiliteitsoplossingen voor haar inwoners die de zelfredzaamheid van deze inwoners bevorderen en/of de sociale interactie binnen de gemeenschap vergroten. Een voorbeeld hiervan is de zgn. '3B-bus' (zie pag. 11 van de Aanbestedingsleidraad). De gemeente behoudt zich het recht voor om in voorkomend geval dergelijke vervoersalternatieven aan cliënten uit het CVV aan te bieden. De opdrachtnemer dient hier onverwijld aan mee te werken. Eventuele effecten hiervan zijn voor de rekening en risico van de opdrachtnemer.
2. Effecten ten gevolge van het wegvallen van bestaande vervoerssystemen en/of een toe- of afname in vervoersvolume zijn voor rekening en risico van de opdrachtnemer.

4. Reisgebied

De beschrijving 'Reisgebied' is opgesplitst voor CVV en vervoer dagbesteding.

4.1 Reisgebied - CVV

1. De cliënt kan binnen de hele gemeente Lansingerland reizen.
2. De cliënt kan buiten de gemeente Lansingerland reizen van en naar bestemmingen maximaal 25 kilometer van het woonadres.
3. Voor de bepaling van het reisgebied geldt het woonadres waar de cliënt volgens de Basisregistratie Persoonsgegevens is ingeschreven.
4. Opdrachtnemer verwijst actief naar de mogelijkheden van Valys als de reisbehoefte van de cliënt verder dan 25 kilometer is.
5. Ritten vanaf het woonadres langer dan 25 kilometer vallen niet binnen dit bestek en worden niet binnen dit contract uitgevoerd.
6. Cliënten kunnen verder reizen dan in 4.1.2 genoemde 25 kilometer tegen een door de opdrachtnemer vast te stellen marktconform tarief per kilometer boven deze 25 kilometer, tot een maximum van 30 kilometer. De opdrachtnemer communiceert dit tarief aan alle cliënten. Dit tarief valt buiten de scope van deze overeenkomst en kan daarom niet bij de opdrachtgever in rekening worden gebracht c.q. worden gedeclareerd.

4.2 Reisgebied - vervoer dagbesteding

1. De cliënt reist van het woonadres naar de dagbestedingslocatie.
2. De cliënt reist van de dagbestedingslocatie naar het woonadres.
3. Voor de bepaling van het reisgebied geldt het woonadres waar de cliënt volgens de Basisregistratie Persoonsgegevens is ingeschreven.

5. Rituitvoering - Het proces

De beschrijving van de rituitvoering - het proces is per paragraaf opgesplitst voor CVV en vervoer dagbesteding.

5.1 Rituitvoering

5.1.1 Rituitvoering - CVV

1. De opdrachtnemer heeft een vervoerplicht voor het CVV zoals dat omschreven is in dit document. Ritten die voldoen aan de in dit document gestelde eisen mogen nooit door de opdrachtnemer worden geweigerd. Indien door een door de opdrachtnemer aan te rekenen oorzaak CVV niet of niet tijdig kan worden uitgevoerd, moet de opdrachtnemer zorgdragen voor passend en geschikt vervangend vervoer. De hieraan verbonden (extra) kosten zijn geheel voor rekening van de opdrachtnemer.
2. Indien de opdrachtnemer verzuimt om tijdig passend en geschikt vervangend vervoer in te zetten en de opdrachtgever maakt dientengevolge aanvullende kosten, behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om deze aanvullende kosten op de opdrachtnemer te verhalen.
3. Het CVV dient gedurende de gehele contractperiode te worden aangeboden dagelijks van 07:00 uur tot 00:00 uur, zowel doordeweeks als in het weekend. Op 31 december van ieder jaar wordt de dienstverlening om 20:00 uur beëindigd. Dat wil zeggen dat de laatste rit voor 20:00 uur aanvangt. Op 1 januari start het vervoer weer om 08:00 uur. Op overige wettelijke feestdagen in Nederland wordt de beschikbaarheid van het vervoer aangepast aan die van het openbaar vervoer (bus en trein). De opdrachtnemer stelt cliënten hiervan ruim van tevoren op de hoogte door folders in de taxi en berichten op de website en in de app van de opdrachtnemer.
4. Het vervoer van noodzakelijke hulpmiddelen valt binnen het CVV. Cliënt vermeld noodzakelijk hulpmiddel bij de ritreservering.
5. De opdrachtnemer brengt voor hulpmiddelen geen kosten/bijdrage in rekening bij de cliënt.
6. De opdrachtnemer biedt het vervoer aan van deur tot deur zonder overstap en zonder vastgelegde frequentie en/of dienstregeling.
7. Een hulp- of geleidehond (SoHo) of blindengeleidehond is toegestaan in het CVV. Een klein huisdier dat in een tas op schoot vervoerd wordt is toegestaan. Overige huisdieren zijn niet toegestaan.
8. De cliënt mag kosteloos een beperkte hoeveelheid bagage meenemen. De cliënt meldt dit bij de ritbestelling. De bagage mag niet vervuילend en/of hinderlijk zijn voor de chauffeur en/of andere cliënten. De bagage moet passen in de kofferbak van een personenauto. De chauffeur heeft het recht om bagage te weigeren als dit naar zijn oordeel niet aan het voornoemde voldoet.
9. De cliënt ontvangt maandelijks een factuur van de gemaakte ritten. De factuur bevat ten minste:
 - Tijdstip van voorrijden op het ophaaladres;
 - Ophaaladres en bestemmingsadres;
 - De hoogte van de eigen bijdrage of bijdrage in de kosten van de rit.
10. CVV mag alleen worden stilgelegd bij uitzonderlijke situaties zoals calamiteiten, duidelijke overlast, extreme gladheid, en misdragingen van een cliënt of meereizende. Vervoer mag echter niet stoppen bij bijvoorbeeld stakingen, tenzij het gaat om landelijke acties t.b.v. cao-onderhandelingen.
11. Het CVV mag alleen worden stilgelegd na overleg en met toestemming van de opdrachtgever.
12. Regulier slecht weer, files, congestie, wegwerkzaamheden e.d. kunnen nooit als reden gebruikt worden om het CVV stil te leggen of om niet op tijd te rijden.

5.1.2 Rituitvoering - vervoer dagbesteding

1. De opdrachtnemer heeft een vervoerplicht voor het vervoer dagbesteding zoals dat omschreven is in dit document. Ritten die voldoen aan de in dit document gestelde eisen mogen nooit door de opdrachtnemer worden geweigerd. Indien door een door de opdrachtnemer aan te rekenen oorzaak het vervoer dagbesteding niet of niet tijdig kan worden uitgevoerd, moet de

opdrachtnemer zorgdragen voor passend en geschikt vervangend vervoer. De hieraan verbonden (extra) kosten zijn geheel voor rekening van de opdrachtnemer.

2. Indien de opdrachtnemer verzuimt om tijdig passend en geschikt vervangend vervoer in te zetten en de opdrachtgever maakt dientengevolge aanvullende kosten, behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om deze aanvullende kosten op de opdrachtnemer te verhalen.
3. Het vervoer van noodzakelijke hulpmiddelen valt binnen het vervoer dagbesteding. Cliënt en vervoerder leggen vast welke hulpmiddelen noodzakelijk zijn.
4. De opdrachtnemer brengt voor hulpmiddelen geen kosten/bijdrage in rekening bij de cliënt.
5. De opdrachtnemer biedt het vervoer aan van deur tot deur zonder overstap.
6. Een hulp- of geleidehond (SoHo) of blindengeleidehond is toegestaan in het vervoer dagbesteding.
7. Vervoer dagbesteding mag alleen worden stilgelegd bij uitzonderlijke situaties zoals calamiteiten, extreme gladheid, duidelijke overlast en misdragingen van een cliënt. Vervoer mag echter niet stoppen bij bijvoorbeeld stakingen tenzij het gaat om landelijke acties t.b.v. cao-onderhandelingen.
8. Het vervoer dagbesteding mag alleen worden stilgelegd na overleg en met toestemming van de opdrachtgever.
9. Regulier slecht weer, files, congestie, wegwerkzaamheden e.d. kunnen nooit als reden gebruikt worden om het vervoer dagbesteding stil te leggen of om niet op tijd te rijden.

5.2 Aanmelden en terugbelservice

5.2.1 Aanmelden en terugbelservice - CVV

1. Ritreserveringen zijn mogelijk via telefoon, internet, app/mobiele website.
2. De door de opdrachtnemer in te zetten website, app en mobiele website dienen toegankelijk te zijn door toepassing van standaard EN 301 549 (en dientengevolge WCAG 2.1, niveau A en AA). De cliënt ontvangt direct na opgave van de ritbestelling via internet, app en telefoon per e-mail een bevestiging van de ritbestelling. Indien de cliënt niet over een e-mailadres beschikt, worden bovenstaande gegevens per sms-bericht bevestigd door de centrale. Bij ritbestelling via de app dient de rit-bevestiging in de app zichtbaar te zijn.

In de bevestiging zijn in ieder geval opgenomen:

- Het ophaaladres;
 - Het bestemmingsadres;
 - De gewenste ophaaltijd;
 - Het aantal kilometers;
 - De te betalen eigen bijdrage van de gereserveerde rit(ten);
 - Het vervoeren van hulpmiddelen en begeleiding;
 - Bij prioriteitsrit: de gefixeerde aankomsttijd;
3. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de centrale bereikbaar is voor het bestellen, wijzigen en annuleren van ritten en voor het doen van navraag over de uitvoering van bestelde ritten. Hiervoor is er één centraal telefoonnummer. De gesprekskosten mogen niet meer bedragen dan het lokale telefoontarief.
 4. Dit centrale telefoonnummer moet tot aan het einde van de overeenkomst beschikbaar zijn om eventueel over te schrijven naar een nieuwe opdrachtnemer. De opdrachtnemer dient naast dit telefoonnummer, een telefoonnummer beschikbaar te stellen waar medewerkers van de gemeente, belast met het CVV, een directe verbinding tot stand kunnen brengen.
 5. De opdrachtnemer is verplicht alle medewerking te verlenen aan een soepele overdracht van het telefoonnummer per overgang contract.
 6. Bovenstaande telefoonnummers zijn voor rekening en risico van de opdrachtnemer.
 7. Ritreservering is mogelijk op basis van:
 - De door de cliënt gewenste ophaaltijd, waarbij de opdrachtnemer aangeeft dat er een marge is van 15 minuten voor tot 15 minuten na de door de cliënt gewenste ophaaltijd.

- De door de cliënt gewenste aankomsttijd (prioriteitsrit) waarbij de opdrachtnemer de ophaaltijd bepaalt en aangeeft dat er een marge is van daadwerkelijke aankomsttijd tot een half uur vóór de gewenste aankomsttijd.
- 8. Bij een ritaanvraag tot twee uur voor vertrek is het gewenste ophaaltijdstip gegarandeerd. Bij beschikbaarheid kan een cliënt tot uiterlijk één uur voor vertrek een rit aanvragen.
- 9. Ritten met een gewenst ophaaltijdstip tussen 07:00 en 08:59 uur dienen door de cliënt uiterlijk vóór 24:00 uur op de dag voorafgaand aan de vertrek-dag te worden gereserveerd.
- 10. Prioriteitsritten dienen door de cliënt uiterlijk 24 uur vóór het gewenste ophaaltijdstip te worden gereserveerd. Voor ritten vanuit een ziekenhuis (ophalen) geldt een voor-aanmeldtijd van 30 minuten.
- 11. Dit geldt zowel voor reserveringen via telefoon als internet/app/mobiele website.
- 12. Bij ritreservering moet de centrale veelvoorkomende bestemmingen herkennen (zoals station, zwembad, winkels en publieke locaties als overheidsinstanties) zonder dat de cliënt de adresgegevens van deze locatie hoeft op te geven.
- 13. Het is mogelijk om repeterende ritten aan te vragen. De opdrachtnemer is gerechtigd een maximumtermijn voor het aanvragen van repeterende ritten vast te stellen. De opdrachtnemer legt deze termijn voor ingang van het contract ter goedkeuring voor aan gemeente.
- 14. Het dient mogelijk te zijn bij de centrale direct een retourrit te boeken en/of meerdere ritten tegelijkertijd te boeken.
- 15. De opdrachtnemer biedt een terugbel- en sms-service aan, die standaard beschikbaar is, tenzij de cliënt aangeeft hiervan geen gebruik te willen maken. Bij het bestellen van de rit moet de cliënt zijn bereikbare telefoonnummer (vast of mobiel) doorgeven. De service is kosteloos voor zowel de cliënt als de gemeente. De centrale moet:
 - Het telefoonnummer vragen waarop de cliënt bereikbaar is;
 - Iedere cliënt actief een terugbelbelservice aanbieden;
 - Vragen of de service ook als sms-bericht verstuurd kan worden;
- 16. Het telefoonnummer van de cliënt kan zowel een vast als een mobiel Nederlands nummer zijn. Als een telefoonnummer bij de centrale al in de vaste contactgegevens van de cliënt (het cliëntenbestand) is opgenomen, moet de centrale bij een ritreservering vragen of dit het juiste nummer is. De opdrachtnemer moet de vraag en de geboden service registreren.
- 17. De opdrachtnemer controleert bij de reservering van de rit(ten) of de cliënt een door de opdrachtgever geautoriseerd pasnummer gebruikt.

5.2.2 Aanmelden en terugbelservice - vervoer dagbesteding

1. Opdrachtgever meldt de cliënt aan bij de vervoerder; en vermeldt daarbij:
 - De NAW-gegevens van cliënt;
 - Gegevens van de dagbestedingslocatie;
 - De dagen waarop het vervoer dagbesteding moet worden uitgevoerd;
 - Start -en eindtijd van de dagbesteding;
 - Beoogde startdatum van het vervoer dagbesteding;
2. Opdrachtnemer houdt een intakegesprek met de cliënt waarin de volgende zaken worden besproken:
 - Ophaaltijden op woonadres en dagbestedingslocatie;
 - Bespreken benodigde hulpmiddelen;
 - Cliënt-specifieke bijzonderheden;

5.3 Ophalen en brengen

5.3.1 Ophalen en brengen - CVV

1. Bij ritten met een opgegeven vertrektijd ligt de daadwerkelijke ophaaltijd tussen 15 minuten voor en 15 minuten na de opgegeven vertrektijd.

2. Bij ritten met een opgegeven aankomsttijd (prioriteitsrit) ligt de daadwerkelijke aankomsttijd tussen een half uur voor de opgegeven aankomsttijd en de opgegeven aankomsttijd.
3. De opdrachtnemer is verplicht d.m.v. een persoonlijke en kosteloze terugbelservice de cliënt voorafgaand aan het ophaaltijdstip te informeren dat het voertuig onderweg is. De chauffeur voert deze terugbelservice 10 minuten voorafgaand aan het te verwachten ophaaltijdstip veilig uit. Minimaal 75% van de cliënten wordt bereikt door de chauffeur.
4. Bij vertraging informeert de opdrachtnemer de cliënt zo snel mogelijk, maar uiterlijk vijf minuten na de gewenste ophaaltijd, inclusief marge, over de duur van de vertraging. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de cliënt deze melding daadwerkelijk ontvangt. De opdrachtnemer biedt deze service kosteloos aan. De opdrachtnemer registreert deze ritten als 'te laat ritten', en de opdrachtgever beschouwt ze als 'te laat'.
5. De chauffeur haalt de cliënt bij de voordeur van de plaats van herkomst af en brengt de cliënt tot de voordeur van de plaats van bestemming.
6. De chauffeur begeleidt de cliënt vanaf de deur van het herkomstadres tot in het voertuig en vanuit het voertuig tot aan de deur van de bestemming. Het ondersteunen houdt in: de cliënt een arm geven, dan wel de rolstoel duwen en in- of uitladen in het voertuig. De chauffeur helpt de cliënt bij het in- en uitstappen.
7. De cliënt moet binnen 5 minuten na aankomst taxi(bus) gereed zijn voor vertrek. Daarmee heeft de chauffeur de verplichting om maximaal 5 minuten op de cliënt te wachten. Opdrachtgever en opdrachtnemer treden tijdens de implementatiefase met elkaar in overleg om hierover werkafspraken te maken.
8. Indien de chauffeur de cliënt niet treft, laat de chauffeur een loosmeldingsnotificatie achter in de brievenbus bij het privéadres. Als het een loosmelding bij een publieke instelling is, geeft de chauffeur de loosmelding af bij de receptie. De chauffeur geeft een kopie van de loosmeldingsnotificatie af bij de door de opdrachtnemer aangestelde functionaris. Op de notificatie staat duidelijk het tijdstip vermeld waarop de chauffeur zich bij het adres heeft gemeld. Daarnaast verstuurt de opdrachtnemer bij iedere loosmelding een sms-bericht of e-mail aan de cliënt waarin het tijdstip en de locatie van de loosmelding worden bevestigd.
9. De afspraken tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer met betrekking tot loosmeldingen worden tijdens de implementatiefase gezamenlijk vastgesteld.

5.3.1 Ophalen en brengen - vervoer dagbesteding

1. De daadwerkelijke ophaaltijd ligt tussen 15 minuten voor en 15 minuten na de opgegeven vertrektijd.
2. De chauffeur haalt de cliënt bij de voordeur van de plaats van herkomst af en brengt de cliënt tot de voordeur van de plaats van bestemming.
3. De chauffeur begeleidt de cliënt vanaf de deur van het herkomstadres tot in het voertuig en vanuit het voertuig tot aan de deur van de bestemming. Het ondersteunen houdt in: de cliënt een arm geven, dan wel de rolstoel duwen en in- of uitladen in het voertuig. De chauffeur helpt de cliënt bij het in- en uitstappen.
4. De cliënt moet binnen 5 minuten na aankomst taxi(bus) gereed zijn voor vertrek. Opdrachtgever en opdrachtnemer treden tijdens de implementatiefase met elkaar in overleg om hierover werkafspraken te maken.
5. Indien de chauffeur de cliënt niet treft, laat de chauffeur een loosmeldingsnotificatie achter in de brievenbus bij het privéadres of de receptie van de dagbestedingslocatie. Een kopie van de loosmeldingsnotificatie geeft de chauffeur af bij de door de opdrachtnemer aangestelde functionaris. Op de notificatie staat duidelijk het tijdstip vermeld waarop de chauffeur zich bij het adres heeft gemeld.
6. De gemeente heeft een nadrukkelijke voorkeur voor de inzet van vaste chauffeurs. De opdrachtnemer zal zich inspannen om deze voorkeur in de uitvoering zoveel mogelijk te realiseren. De concrete invulling hiervan maakt onderdeel uit van de kwalitatieve beoordeling.

5.4 Vervoerpassen - CVV

De beschrijving 'Vervoerpassen' is alleen voor CVV van toepassing.

1. Cliënten voor het CVV moeten beschikken over een vervoerpas. Deze ontvangt elke (nieuwe) cliënt van de opdrachtgever nadat er een indicatie voor het CVV is afgegeven.
2. Opdrachtgever stelt de opdrachtnemer kosteloos in het bezit van alle (in de ogen van opdrachtgever) relevante persoonsgegevens van de cliënt en zorgt voor de actualiteit van persoonsgegevens en overige gegevens.
3. De kosten voor het verstrekken en beschikbaar stellen van de vervoerpassen worden door de opdrachtgever betaald.
4. De cliënt dient voorafgaand aan de rit de geldige vervoerpas te tonen aan de chauffeur. De chauffeur is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de elektronische ritregistratie bij zowel het instapmoment als het uitstapmoment van de cliënt.
5. De vervoerpas is individueel en niet overdraagbaar.
6. Het gebruik van de vervoerpas is verplicht als controle-instrument voor het rechtmatig gebruik van het CVV alsmede voor de registratie/vastlegging en de administratieve verwerking van de rit. Opdrachtnemer moet bij aanvang van elke rit op basis van het pasnummer toetsen of er sprake is van het gebruik van een door de opdrachtgever geautoriseerde en met de bestelling overeenkomend pas(nummer).

5.5 Speciale ritten - CVV

De beschrijving 'speciale ritten' is alleen voor CVV van toepassing.

5.5.1 Prioriteitsritten

1. Prioriteitsritten zijn ritten met een garantie voor een aankomsttijd bij een huwelijk, uitvaart of ziekenhuisafpraak.
2. Prioriteitsritten kunnen worden gecombineerd op voorwaarde dat aan de aankomstgarantie wordt voldaan.
3. Voor de prioriteitsritten kan geen toeslag berekend worden.

5.5.2 Begeleider op medische indicatie

1. Een aantal cliënten heeft door de aard van de beperking tijdens de rit een medische begeleider nodig die, wanneer nodig, hulp kan bieden die door de chauffeur niet geboden kan worden.
2. De indicatie 'medische begeleiding' moet door opdrachtnemer in het cliëntenbestand zijn opgenomen.
3. De cliënt die geïndiceerd is voor medische begeleiding is zelf verantwoordelijk voor het meenemen van de medische begeleider.
4. Er worden geen kosten voor het vervoer van de medische begeleider in rekening gebracht.
5. De opdrachtnemer controleert of cliënten die een medische begeleider meenemen, beschikken over de indicatie door de pas te controleren.

5.5.3 Meereizende

1. Een cliënt is gerechtigd om maximaal één (1) zogeheten meereizende mee te nemen. De meereizende moet samen met de cliënt vanaf hetzelfde opstapadres naar dezelfde bestemming reizen en moet met dezelfde reservering zijn geboekt.
2. Op basis van indicatie kunnen maximaal twee (2) kinderen tot 12 jaar meereizen met de cliënt. Dit zal zich beperken tot uitzonderingsgevallen, bijvoorbeeld een cliënt die wettelijk ouder/ verzorger is van meer dan 1 kind.
3. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het controleren of meereizen is toegestaan en voor het vaststellen en toepassen van het juiste tarief voor alle meereizenden.

6. Combineren en omrijden

De beschrijving van de 'combineren en omrijden' is per paragraaf opgesplitst voor CVV en vervoer dagbesteding

6.1 Combineren en omrijden - CVV

1. De opdrachtnemer mag volgtijdelijk combineren met andere vervoervormen, mits hij zich houdt aan de eisen van CVV zoals opgenomen in dit bestek. Dit betekent onder meer dat de cliënten geen hinder ondervinden van het volgtijdelijk combineren en de dienstverlening aan deze cliënten onverminderd goed blijft.
2. Gelijktijdig combineren van CVV met doelgroepen uit andere vervoervormen in eenzelfde voertuig is niet toegestaan.
3. Bij het combineren van cliënten van CVV in één voertuig geldt dat de totale individuele reistijd ten opzichte van de directe reistijd nooit wordt verlengd met meer dan 20 minuten. Deze tijds marge wordt aangeduid als omrijdmarge.
4. Directe reistijd is gedefinieerd als de snelst mogelijke verplaatsing van ophaaladres naar bestemmingsadres, conform hoofdstuk 9 'Routeplanner'.
5. Prioriteitsritten kunnen worden gecombineerd op voorwaarde dat aan de aankomstgarantie van de prioriteitsritten wordt voldaan.

6.1 Combineren en omrijden - vervoer dagbesteding

1. De opdrachtnemer mag volgtijdelijk combineren met andere vervoervormen, mits hij zich houdt aan de eisen van vervoer dagbesteding zoals opgenomen in dit bestek. Dit betekent onder meer dat de cliënten geen hinder ondervinden van het volgtijdelijk combineren en de dienstverlening aan deze cliënten onverminderd goed blijft.
2. Gelijktijdig combineren van vervoer dagbesteding met andere vervoervormen in eenzelfde voertuig is niet toegestaan.
3. Bij het combineren van cliënten van vervoer dagbesteding in één voertuig geldt dat de totale individuele reistijd per reiziger niet meer dan 60 minuten mag bedragen.
4. Directe reistijd is gedefinieerd als de snelst mogelijke verplaatsing van ophaaladres naar bestemmingsadres, conform hoofdstuk 9 'Routeplanner'.

7. Kwaliteit & certificering

De beschrijving 'Kwaliteit & certificering' is voor CVV en vervoer dagbesteding van toepassing.

1. Op de uitvoering van het vervoer door de opdrachtnemer is de wet personenvervoer 2000 van toepassing en het arbeidstijdenbesluit Vervoer (ATB-V).
2. De opdrachtnemer dient zich te houden aan de meest recente richtlijnen van de Code Veilig Vervoer rolstoelgebruikers (VVR). Uitvoering van de opdracht is altijd overeenkomstig deze richtlijnen. Dat betekent dat een rolstoel als veilig vervoerbaar wordt geacht als die voldoet aan de eisen uit de norm ISO 7176-19. De rolstoel heeft dan een crashtest doorstaan en is sterk genoeg om tijdens de rit én bij een ongeval de cliënt op zijn plaats te houden.
3. De opdrachtnemer heeft gedurende de hele looptijd van de overeenkomst de beschikking over een geldig TX-keurmerk. Uitvoering van de opdracht geschiedt altijd dien overeenkomstig.
4. De opdrachtnemer dient de regeling Overgang Personeel bij Overgang Vervoerscontracten (OPOV) uit de CAO Zorgvervoer en Taxi 2024 uit te voeren. De selectie van de werknemers en toezicht houden op het naleven van de OPOV-regeling van werknemers valt onder toezicht en controle van het Sociaal Fonds Mobiliteit.

8. Personeel (Chauffeurs & Centrale)

De beschrijving 'Personeel (Chauffeurs & Centrale)' is voor CVV en vervoer dagbesteding van toepassing.

Chauffeurs moeten steeds voldoen aan alle wettelijke eisen die gelden voor taxivervoer en vervoer van cliënten, waaronder het in het bezit zijn van een geldig rijbewijs en een geldige chauffeurspas.

De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de uit deze opdracht voortvloeiende werkzaamheden worden uitgevoerd door chauffeurs die:

1. Correct en representatief zijn gekleed en herkenbaar zijn door middel van een badge, uniform en/of chauffeurspas en zich altijd kunnen legitimeren.
2. Kennis hebben van alle binnen het Vervoersgebied feitelijk voor het openbaar verkeer opengestelde wegen (in gevolge de Wegenwet), of terug kunnen vallen op een systeem dat hem/haar die kennis kan verschaffen, zodat omrijden tot een minimum wordt beperkt.
3. Aantoonbaar over kennis beschikken (door ervaring of door een door de opdrachtnemer te ver-zorgen instructie) van omgang met de beschreven doelgroepen.
4. Klantvriendelijk werken en een dienstverlenende instelling hebben.
5. Ervoor zorgen dat orde en rust in het voertuig wordt gehandhaafd.
6. Voor cliënten van het CVV: de bagage dragen, zodat de cliënt veilig van het ophaaladres naar het voertuig en van het voertuig naar het bestemmingsadres kan lopen.
7. Kennis en ervaring hebben met de meest recente code VVR.
8. Erop toezien dat zowel voorafgaande als tijdens het vervoer niet wordt gerookt door zowel de chauffeur als de cliënt.
9. In het bezit zijn van een geldig, door een algemeen erkend opleidingsinstituut afgegeven, certificaat Levensreddend Handelen en reanimatie.
10. De Nederlandse taal spreken, lezen en verstaan.
11. Anticiperend rijgedrag vertonen. Dit wil zeggen dat de chauffeur zijn rijgedrag aanpast volgens de regels van het met succes afgeronde programma 'Het Nieuwe Rijden' (brandstof besparend, aangepast rijgedrag), dan wel de mogelijke opvolger van dat programma.
12. Het rijgedrag aanpassen aan eventuele beperkingen van de cliënt(en).
13. De zit- en tiltechniek ten behoeve van cliënten met een fysieke beperking beheersen (binnen de vigerende Arbowetgeving).
14. De opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat de medewerkers van de centrale beschikken over:
 - Een servicegerichte, klantvriendelijke en oplossingsgerichte instelling (gericht op minimalisering van het aantal klachten).
 - Goede sociale vaardigheden passend bij de cliënten.
 - Goede kennis van wegen, straten en de ligging van openbare gebouwen binnen het vervoergebied.
 - Goede kennis over actuele lokale en regionale situaties (zoals verkeersopstoppen, wegomleidingen en calamiteiten).
 - Mondelinge en schriftelijke uitdrukingsvaardigheid in de Nederlandse taal.
 - Goede kennis over reismogelijkheden met andere relevante vervoerssystemen.
 - Goede kennis van de (door Opdrachtgever gestelde) eisen aan het vervoersysteem.
 - Ervaring met, kennis van, en betrokkenheid bij cliënten en regio waarin het vervoer plaatsvindt.

9. Routeplanner

De beschrijving 'Routeplanner' is voor CVV en vervoer dagbesteding van toepassing.

1. Om de afstanden en reistijden te bepalen wordt gebruikt gemaakt van de routeplanner 'Easy Travel' of een andere, door de opdrachtgever goedgekeurde, gelijkwaardige planner.
2. De software en kaarten van het navigatiesysteem zijn up-to-date.
3. De opdrachtgever behoudt te allen tijde het recht om, na overleg met de opdrachtnemer, de te gebruiken routeplanner en de versie daarvan vast te stellen of te wijzigen gedurende de looptijd van de opdracht.

4. Waar in dit Programma van Eisen wordt verwezen naar 'directe reistijd' of 'snelste route', wordt hiermee de uitkomst van de in dit hoofdstuk bedoelde routeplanner bedoeld.

10. Voertuigeisen

De beschrijving 'Voertuigeisen' is voor CVV en vervoer dagbesteding van toepassing.

1. Voor het vervoer kunnen zowel gewone taxi's als (rolstoel)bussen worden gebruikt. De voor cliënten in te zetten vervoermiddelen voldoen aan de specifieke (medische) vervoerbehoefden van de desbetreffende cliënt.
2. Opdrachtnemer maakt voor het vervoer van cliënten gebruik van geschikt en voldoende vervoermaterieel om hulpmiddelen te vervoeren. Deze hulpmiddelen moeten tijdens de rit vastzitten om letsel bij chauffeur of (andere) cliënten te voorkomen.
3. In alle voertuigen dient het volgende aanwezig te zijn:
 - EHBO-doos (volgens de geldende normen);
 - Noodhamer;
 - Brandblusser;
4. Voertuigen zijn duidelijk herkenbaar als zijnde van de vervoerder.
5. Reclame-uitingen in en op de voertuigen (anders dan de naam of handelsnaam van opdrachtnemer) zijn uitsluitend toegestaan na toestemming van gemeente.
6. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het in te zetten materieel (inclusief banden) steeds is aangepast aan de actuele weersomstandigheden, waaronder sneeuw en ijszel.
7. Opdrachtnemer voldoet en blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst steeds voldoen aan de laatste versie richtlijnen van de 'Code VVR' (Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden) of eventuele nieuwe tot stand gekomen voorschriften of normen voor veiligheid, rolstoelvervoer en rolstoel-vastzetsystemen.
8. Bij vervoer met een personenauto vervoert de opdrachtnemer maximaal twee personen op de achterbank.
9. Tijdens de reis is het dragen van een gordel verplicht. Chauffeurs zien hierop toe. De cliënt zorgt zelf voor een wettelijk goedgekeurd zithulpmiddel voor het vervoer van kinderen kleiner dan 135cm. Het zithulpmiddel moet door middel van een driepuntsgordel gefixeerd worden.
10. Milieueisen:
De gemeente Lansingerland conformeert zich aan de Regeling Bevordering Gebruik Schone Wegvoertuigen (Rbsw; <https://wetten.overheid.nl/BWBR0045768/2021-11-04>) en stelt de volgende milieueisen aan in te zetten voertuigen:
 - Vanaf de start van de opdracht t/m 31-12-2030 dient minimaal 38,5% van de in te zetten voertuigen emissievrij te zijn;
 - Niet-emissievrije voertuigen die gedurende de looptijd van deze opdracht worden ingezet dienen minimaal te voldoen aan de Euro 6-norm. Indien hierbij gebruikt wordt gemaakt van diesel-voertuigen, dienen deze voorzien te zijn van een gecertificeerd roetfilter;
 - Vanaf 01-01-2031 dienen alle in te zetten voertuigen emissievrij te zijn;

De gemeente is zich bewust van de problematiek met en de beschikbaarheid van geschikte emissievrije rolstoelbussen. Daarom zijn eventueel in te zetten rolstoelbussen van bovenstaande milieueisen uitgezonderd.

De gemeente volgt de technische ontwikkelingen echter nauwgezet en kan besluiten om gedurende de looptijd van de opdracht de genoemde milieueisen ook van toepassing te laten zijn op rolstoelbussen. In dat geval zal de gemeente met de inschrijver in gesprek gaan om de ingroei van zero emissie rolstoelbussen af te stemmen. Zie ook de herzieningsclausule zoals deze beschreven staat in de inschrijvingsleidraad.

Aanvullend stelt de gemeente Lansingerland de volgende eis ten aanzien van milieuvriendelijkheid:

- Het onderhoudssysteem van alle voertuigen moet erop gericht zijn de milieubelasting van de voertuigen tot een minimum te beperken.

11. Centrale en administratie

De beschrijving 'Centrale en administratie' is voor CVV en vervoer dagbesteding van toepassing.

1. De opdrachtnemer beschikt over een centrale die ritaanmeldingen afhandelt, ritten plant, het vervoer coördineert en optreedt bij calamiteiten.
2. De centrale is operationeel, bemand en zowel voor medewerker(s) van de gemeente als voor cliënten bereikbaar vanaf de start van het vervoer tot en met de laatste uitgevoerde rit, ook wanneer dit na 00:00 uur is.
3. Wanneer de gemeente gedurende de contractperiode besluit tot wijzigen van openingstijden en bereikbaarheid, dient de opdrachtnemer hieraan mee te werken.
4. De centrale staat tijdens de operationele uren voortdurend in verbinding met de registratie - en communicatieapparatuur van de operationele voertuigen. Op verzoek van de cliënt wordt er actuele informatie verstrekt over de aankomsttijd van het voertuig.
5. De wachttijd aan de telefoon:
 - Bedraagt gemiddeld per maand niet meer dan 40 seconden;
 - Is per gesprek maximaal 120 seconden.

Met wachttijd wordt verstaan de tijd die verstrijkt tussen de eerste beltoon en het feitelijke telefonische contact met een medewerker van de opdrachtnemer.
6. De centrale beschikt over software waarmee validatie, autorisatie, identificatie en administratieve afhandeling van financiële gegevens en klantgegevens kunnen worden verricht. De software is geschikt om de in dit document beschreven taken uit te voeren.

12. Reizigerstarieven

De beschrijving 'Reizigerstarieven' is alleen voor CVV van toepassing.

1. De ritbijdrage is opgebouwd zoals de tariefsopbouw van het openbaar vervoer. Deze worden jaarlijks vastgesteld door de Metropool Regio Den Haag Rotterdam. Er geldt een opstaptarief en een tarief per kilometer.
2. De ritbijdragen worden door de gemeente vastgesteld en door de opdrachtnemer geïnd. Er is dus geen sprake van gereduceerd tarief.
3. Voor elke rit betalen cliënten en meereizenden een ritbijdrage: het bedrag per kilometer plus éénmaal het opstaptarief, m.u.v. de cliënten genoemd onder punt 6.
4. Het aantal gereisde kilometers wordt bepaald aan de hand van de snelste route volgens het navigatiesysteem zoals beschreven in hoofdstuk 9 'Routeplanner'.
5. De cliënt kan op verzoek, kosteloos, maandelijks een overzicht ontvangen van de gemaakte ritten, geïnde ritbijdragen en resterend kilometerbudget. Dit kan per e-mail, maar indien expliciet gewenst ook per post. Daarnaast is het voor de cliënt mogelijk om deze informatie in te zien via de website/app van de opdrachtnemer.
6. Medische begeleiders van CVV, meereizende kinderen tot 4 jaar en een hulp- of geleidehond (SoHo) of blindengeleidehond reizen gratis.
7. Voor overige meereizenden geldt dat zij dezelfde eigen bijdrage betalen als de cliënt.
8. De ritbijdragen van meereizenden worden geïndexeerd volgens hoofdstuk 15.1, eis 5, en toegepast bij de facturatie.
9. De cliënt betaalt door middel van machtiging /automatische incasso aan de opdrachtnemer.
10. Opstaptarief, kilometertarieven en eigen bijdragen voor niet uitgevoerde ritten zijn door de opdrachtnemer niet declarabel, niet bij de cliënt en niet bij de gemeente.
11. Voor het vervoer dagbesteding is de cliënt geen ritbijdrage verschuldigd.

13. Communicatie

De beschrijving 'Communicatie' is alleen voor CVV van toepassing.

1. De opdrachtnemer verzorgt kosteloos, per e-mail en fysiek, een Beltax-folder voor cliënten van het CVV, met tenminste de volgende onderwerpen:
 - Informatie met de regels voor CVV;
 - De wijze waarop bijvoorbeeld ritten kunnen worden gereserveerd;
 - De wijze waarop klachten kunnen worden gemeld bij de opdrachtnemer.
2. De gemeente en opdrachtnemer treden gedurende de implementatiefase met elkaar in overleg over de informatie die in de Beltax-folder voor cliënten van het CVV, moet worden opgenomen.
3. De Beltax-folder voor cliënten van het CVV kan gedurende de looptijd van de overeenkomst worden aangepast. De opdrachtnemer werkt hieraan mee en verzorgt de aanpassing kosteloos.
4. De opdrachtnemer is op werkdagen van 8.30 uur tot 17.00 uur bereikbaar voor vragen, klachten en opmerkingen over het geleverde (niet zijnde het opnemen van ritboekingen).

14. Klachten

De beschrijving 'Klachten' is voor CVV en vervoer dagbesteding van toepassing.

1. De opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling die een zorgvuldige behandeling van klachten waarborgt. Dit houdt in ieder geval in:
 - De klachtenregeling is duidelijk opgesteld en is vastgelegd;
 - De klachtenregeling is gemakkelijk beschikbaar en is toegankelijk voor de inwoner;
 - De klachtenregeling waarborgt dat een klacht wordt behandeld door een andere persoon dan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft;
 - De klachtenregeling biedt de mogelijkheid voor onafhankelijke klachtafhandeling;
 - De klachtenregeling waarborgt dat een klager, als hij daar prijs op stelt, de klacht mondeling kan toelichten.
2. De klager krijgt binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van de klacht een schriftelijke reactie op de klacht, hetgeen ten minste inhoudt dat de klacht in behandeling is genomen, door wie de klacht in behandeling wordt genomen en wanneer er contact wordt opgenomen met de klager.
3. Een klacht wordt zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen eenentwintig (21) werkdagen afgehandeld, behoudens eventueel bijzondere omstandigheden zoals onafhankelijk onderzoek.
4. Opdrachtnemer wijst klager, in ieder geval bij de afhandeling van de klacht, erop dat indien klager niet tevreden is over de wijze van klachtbehandeling door opdrachtnemer, klager hierover een klacht kan indienen bij de gemeente.
5. Opdrachtnemer levert een rapportage over de ontvangen klachten aan conform het gestelde in eis 3 van hoofdstuk 15.2.
6. Een exemplaar van de klachtenregeling wordt tijdens het verificatiegesprek overlegd.

15. Facturatie en verantwoording

15.1 Facturatie

1. Alleen bezette kilometers zijn declarabel: vanaf het moment van instappen van de cliënt tot het moment van uitstappen van de cliënt, volgens de kortste route die berekend is met het navigatiesysteem zoals beschreven in hoofdstuk 9 'Routeplanner'.
2. De te declareren vergoeding per kilometer is het door de opdrachtnemer in zijn inschrijving opgegeven kilometertarief. Er is geen sprake van een opstarttarief. Loosritten komen niet in aanmerking voor vergoeding. Alleen uitgevoerde ritten komen in aanmerking voor vergoeding. Het is niet toegestaan om, behalve de kosten voor het vervoer, andere kosten (zoals o.a. accountantsverklaringen, administratieve kosten, etc.) in rekening te brengen.
3. De opdrachtnemer dient de factuur per maand uiterlijk twee (2) weken na het verstrijken van de desbetreffende periode bij gemeente in. Indien er geen onvolkomenheden zijn, wordt de factuur

binnen 30 dagen voldaan. De gemeente bevoorschot niet. Het format voor deze factuur is bijgevoegd. De gemeente behoudt zich het recht voor het format te allen tijde te wijzigen.

4. De gemeente heeft de voorkeur voor facturatie via het iWmo-berichtenverkeer. De opdrachtnemer is bereid en verplicht om, in overleg met de opdrachtgever, mee te werken aan de implementatie van facturatie via iWmo-berichtenverkeer gedurende de looptijd van de overeenkomst. Tijdens de implementatiefase maken opdrachtgever en opdrachtnemer hierover nadere afspraken. Tot het moment van implementatie van het iWmo-berichtenverkeer worden facturen ingediend conform hoofdstuk 15.1, eis 3.
5. De NEA-index is van toepassing. Het tarief zal per 1 januari 2027 voor het eerst geïndexeerd kunnen worden. De opdrachtnemer dient de NEA-indexatie alsmede de nieuwe tarieven (zowel inclusief als exclusief BTW) uiterlijk 30 november aan te leveren. Indien de NEA-index voor het opvolgende jaar nog niet bekend is op 30 november, zal de opdrachtnemer dit aanleveren zodra de NEA-index bekend is.

15.2 Verantwoording

1. De opdrachtnemer houdt een fraudebestendige, geautomatiseerde administratie bij van het aantal aangevraagde en uitgevoerde ritten per periode. Fraudebestendigheid wordt onder andere getoetst door het eisen van een accountantsverklaring op geleverde data en managementinformatie alsmede een verklaring van de sluitendheid van de administratie.

Uit de ritadministratie dienen vervoergegevens te kunnen worden gegenereerd, op drie wijzen:

- Als gegevensbestand, maandelijks;
 - Als maandrapportage;
 - Als jaarrapportage.
2. Voor het gegevensbestand geldt dat in ieder geval de volgende informatie op ieder gewenst moment gegenereerd moet kunnen worden per rit:
 - Cliëntnummer dat door de gemeente is verstrekt (pasnummer van de gemeente);
 - Uniek nummer per rit;
 - Code van eventuele onderaannemer die de rit uitvoert;
 - Uniek wagennummer van het voertuig dat de rit heeft uitgevoerd;
 - Datum en tijdstip ritbestelling;
 - Gewenste vertrek of aankomsttijd, inclusief datum;
 - Afgesproken vertrektijd of aankomsttijd, inclusief datum.;
 - Daadwerkelijke vertrektijd, inclusief datum;
 - Daadwerkelijke aankomsttijd, inclusief datum;
 - Herkomst- en bestemmingsadres;
 - De directe reisafstand in kilometers;
 - Resterend jaarbudget (km);
 - Ritbijdrage van cliënt en meereizende(n);
 - De directe reistijd;
 - Aantal vervoerde personen;
 - Aanduiding wel of niet een rolstoelrit/ scootmobiel-rit;
 - Aanduiding wel of geen prioriteitsrit;
 - Afgegeven indicatie, zoals bedoeld in 2.1.2;
 - Aantal uitgevoerde terugbel-services;
 - Aantal cliënten bereikt met terugbel-service;
 - Telefonische wachttijd per maand en de wachttijd per gesprek;
 - Status van de rit (uitgevoerd, niet uitgevoerd en overige voor gecodeerde categorieën);
 - De GPS-coördinaten van het gevraagde vertrek- en bestemmingsadres + de gerealiseerde GPS-coördinaten + tijdstippen van de statusmeldingen 'daadwerkelijke vertrektijdstip', 'daadwerkelijke aankomsttijdstip', 'tijdstip loosmelding'.

De opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd aanvullende informatie bij de opdrachtnemer op te vragen, zoals bct-gegevens en dergelijke. De opdrachtnemer is verplicht deze informatie kosteloos binnen vijf werkdagen te leveren na indiening van het verzoek door de opdrachtgever.

3. De opdrachtnemer faciliteert realtime inzage in de prestaties van het CVV en het vervoer dagbesteding, inclusief gegevens over ritten, stiptheid, daadwerkelijk gereden en beschikbare kilometers, klachten en andere relevante managementinformatie.
De gemeente geeft de voorkeur aan realtime inzage, maar de concrete vorm en wijze van levering worden in overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever tijdens de implementatiefase vastgesteld.
4. De opdrachtnemer verstrekt jaarlijks een overzicht van de cliënten die per ultimo december gedurende het gehele kalenderjaar geen rit hebben gemaakt.
5. De opdrachtnemer overlegt jaarlijks een verklaring van een geregistreerd accountant over de gefactureerde productie van het voorgaande jaar. De verklaring gaat over de periode van 1 januari tot en met 31 december van het voorgaande jaar. De accountantsverklaring dient voor 1 april van het nieuwe jaar te worden ingediend;
6. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om tussentijds een materiële controle uit te laten voeren op rechtmatigheid en juistheid van de ingediende facturen. De opdrachtnemer dient volledig mee te werken aan deze controle(s) en kan hiervoor geen kosten in rekening brengen. Deze controles worden uitgevoerd door de gemeente dan wel door een door de gemeente aangestelde functionaris.

15.3 Managementrapportage - CVV

Maandelijks verstrekt de opdrachtnemer een rapportage. Deze rapportage dient in ieder geval de volgende gegevens te bevatten:

- Het aantal uitgevoerde ritten per dag.
- Het aantal en percentage van het aantal ritten dat op tijd is verreden per dag en per maand.
- Het aantal en percentage loosmeldingen per dag.
- Het aantal afgelegde kilometers per dag, gesplitst naar reguliere en individuele ritten.
- Het aantal reguliere ritten per dag, met een uitsplitsing van het aantal ritten, per klokuur.
- Het aantal individuele ritten per dag, met een uitsplitsing van het aantal ritten, per klokuur, met of zonder indicatie.
- Een overzicht van de gerealiseerde stiptheid van de uitgevoerde ritten per maand: aantal en percentage ritten dat conform hoofdstuk 5 op tijd en aantal en percentage ritten dat niet op tijd is uitgevoerd, gecategoriseerd naar marges van vijf (5) minuten.
- Van elke rit dient zichtbaar te zijn door welke chauffeur (nummer) en voertuig (kenteken) de rit gereden is.
- De gerealiseerde stiptheid per maand dient aangeleverd te worden voor het totale CVV.
- Het aantal en percentage van de ritaanvragen dat binnen en buiten de gestelde eisen in behandeling is genomen.
- De incidenten tijdens het vervoer, zoals ongevallen met voertuigen of cliënten.
- De gemiddelde telefonische wachttijd per maand en de wachttijd per gesprek.
- Het aantal, aard en oorzaak van ontvangen klachten, incl. afwikkeling en getroffen maatregelen.

De opdrachtnemer levert kosteloos een maandelijkse rapportage aan in een door de opdrachtgever te bepalen format. De concrete inrichting van dit format wordt in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer tijdens de implementatiefase vastgesteld. De rapportage is bij voorkeur één (1) week, maar uiterlijk twee (2) weken na de laatste dag van de voorgaande maand in het bezit van de opdrachtgever.

15.4 Managementrapportage - vervoer dagbesteding

Maandelijks verstrekt de opdrachtnemer een rapportage. Deze rapportage dient in ieder geval de volgende gegevens te bevatten:

- Het aantal uitgevoerde ritten per dag.

- Het aantal en percentage van het aantal ritten dat op tijd is verreden per dag en per maand.
- Het aantal en percentage loosmeldingen per dag.
- De gerealiseerde stiptheid per maand dient aangeleverd te worden voor het totale vervoer.
- Het aantal en percentage van de ritaanvragen dat binnen en buiten de gestelde eisen in behandeling is genomen.
- De gerealiseerde ritten binnen de maximale individuele reistijd van 60 minuten.
- Het aantal gerealiseerde individuele en gecombineerde ritten.
- Klachtenrapportage.

De opdrachtnemer levert kosteloos een maandelijkse rapportage aan in een door de opdrachtgever te bepalen format. De concrete inrichting van dit format wordt in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer tijdens de implementatiefase vastgesteld. De rapportage is bij voorkeur één (1) week, maar uiterlijk twee (2) weken na de laatste dag van de voorgaande maand in het bezit van de opdrachtgever.

16. Bonus-/Malus regeling

De beschrijving 'Bonus-/Malus regeling' is alleen voor CVV van toepassing.

De beschrijving 'Boeteregeling' en 'onderzoek zijn voor CVV en vervoer dagbesteding van toepassing.

16.1 Malusregeling

Gedurende de looptijd van het contract bespreken opdrachtgever en opdrachtnemer ieder kwartaal de prestaties van de opdrachtnemer over het afgelopen kwartaal. September 2026 betreft een opstartmaand, de regeling gaat van start in oktober 2026. De opdrachtgever hanteert een bonus-/malusregeling met de volgende aspecten:

- Ophaaltijd
- Aankomsttijd
- Maximale reistijd
- Klachten
- Duurzaamheid

Normen:

- Iedere maand is de daadwerkelijke ophaaltijd bij minimaal 95% van alle cliëntritten in die maand met een bestelde ophaaltijd binnen de toegestane marge.
- Iedere maand is de daadwerkelijke aankomsttijd bij minimaal 95% van alle cliëntritten in die maand met een afgesproken aankomsttijd binnen de toegestane marges.
- Iedere maand is minimaal 95% van alle cliëntritten in die maand uitgevoerd in niet meer dan de maximaal toegestane reistijd.
- Iedere maand bedraagt het aantal gegronde klachten maximaal 0,2% van het aantal cliëntritten in die maand (maximaal 2 gegronde klachten per 1.000 cliëntritten). De manier waarop wordt bepaald of een klacht gegrond wordt verklaard is opgenomen in de klachtenprocedure.
- Iedere maand dient het ingezette materieel te voldoen aan de in het Programma van Eisen gestelde minimeisen.

De malusregeling kan door de opdrachtgever worden toegepast en is als volgt uitgewerkt:

1. Punctualiteit met betrekking tot ophaaltijd onder de 95%:
 - Onder 95%: malus van 0,5% van het factuurbedrag voor het betreffende kwartaal, gemiddeld over het hele kwartaal. Indien in het daaropvolgende kwartaal de punctualiteitseis op maandbasis niet wordt gehaald, geldt een malus van 1,0% van het factuurbedrag voor de betreffende maand.
2. Punctualiteit met betrekking tot aankomsttijd onder de 95%:

- Onder 95%: malus van 0,5% van het factuurbedrag voor het betreffende kwartaal, gemiddeld over het hele kwartaal. Indien in het daaropvolgende kwartaal de punctualiteitseis op maandbasis niet wordt gehaald, geldt een malus van 1,0% van het factuurbedrag voor de betreffende maand.
3. Punctualiteit met betrekking tot maximale reistijd onder de 95%:
 - Onder 95%: malus van 0,5% van het factuurbedrag voor het betreffende kwartaal, gemiddeld over het hele kwartaal. Indien in het daaropvolgende kwartaal de punctualiteitseis op maandbasis niet wordt gehaald, geldt een malus van 1,0% van het factuurbedrag voor de betreffende maand.
 4. Aantal gegronde klachten boven 0,2%: malus 0,2% van het factuurbedrag voor het betreffende kwartaal.
 5. Duurzaamheid: de malus voor het niet voldoen aan de minimumeisen duurzaamheid is 1,0% van het factuurbedrag voor het betreffende kwartaal.

Bij het herhaaldelijk niet behalen van de norm kan de opdrachtgever de opdrachtnemer ertoe verplichten een verbeterplan op te stellen en uit te voeren. Het verbeterplan dient eerst door opdrachtgever beoordeeld en goedgekeurd te worden.

16.2 Bonusregeling

1. Indien gedurende een kalendersemester (januari t/m juni of juli t/m december) de bij 16.1 genoemde prestatienormen worden gehaald, komt de opdrachtnemer in aanmerking voor een bonus van € 2.500 per semester. Dit bedrag dient te worden geïnvesteerd in het uitvoerend personeel dat direct betrokken is bij de uitvoering van de opdracht (bijvoorbeeld chauffeurs en planners). Voor toekenning van de bonus geldt dat gedurende het betreffende semester de opdrachtnemer de gestelde prestatienormen heeft behaald.
2. De bonus-/malusregelingen van duurzaamheid en kwaliteit worden jaarlijks geëvalueerd. In overleg kan dit leiden tot aanpassing van de regeling voor volgende jaren.
3. Deze evaluatie over het voorafgaande jaar vindt uiterlijk in de maand maart van elk volgend kalenderjaar plaats. Per jaar wordt een nieuwe maximale malus vastgesteld op basis van de gerealiseerde jaaromzet.

16.3 Boeteregeling - CVV en vervoer dagbesteding

Voor iedere situatie waarin de opdrachtnemer, na schriftelijke aanmaning waarin een in overleg vastgestelde en schriftelijk bevestigde redelijke termijn voor nakoming is opgenomen, in gebreke blijft om binnen die termijn na te komen, is een direct opeisbare boete van € 5.000,- verschuldigd.

Ook voor het niet (tijdig) aanleveren van de periodiek gevraagde (management)informatie kan deze sanctie opgelegd worden.

Indien na het in rekening brengen van een boete de opdrachtgever alsnog niet voldoet aan de gestelde eisen, kan worden besloten tot ontbinding van het contract.

De opdrachtgever heeft het recht een onafhankelijk adviesbureau in te schakelen om tekortkomingen in het vervoer te onderzoeken. De opdrachtnemer dient hieraan medewerking te verlenen.

16.4 Boeteregeling - vervoer dagbesteding

Indien bij vervoer naar de dagbesteding herhalend sprake is van niet, niet tijdige, niet deugdelijke, niet gehele nakoming van de overeenkomst en na schriftelijke in gebreke stelling van de opdrachtnemer, heeft de opdrachtgever het recht om de opdrachtnemer één of meerdere routes te ontnemen. De opdrachtgever kan vervolgens voor deze route(s) een andere partij inschakelen. De opdrachtnemer zal in dat geval verantwoordelijk worden gehouden voor de door de opdrachtgever te maken extra kosten. Indien een onderaannemer herhaaldelijk niet aan de gestelde voorwaarden voldoet, stelt de opdrachtgever de opdrachtnemer hiervoor in gebreke. Het is vervolgens aan de opdrachtnemer om de kwaliteit te herstellen naar het in onderhavige opdracht geëiste niveau, of in een uiterst geval deze onderaannemer uit te sluiten voor de uitvoering van onderhavige opdracht.

16.5 Onderzoek - CVV en vervoer dagbesteding

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om tijdens de contractperiode een onderzoek uit te (laten) voeren. Dergelijke onderzoeken zijn bedoeld om de effectiviteit, doelmatigheid en rechtmatigheid van het systeem en de daarvoor in rekening gebrachte declaraties te toetsen. Bij deze onderzoeken kan gedacht worden aan een klanttevredenheidsonderzoek.