

Uitvoeringseisen

Service Vervoer Raalte gemeente Raalte

16 september 2026

In opdracht van: Gemeente Raalte

Projectnummer: F02020-Open House Wmo-vervoer

VERBINDT EN VERBETERT VERVOER



FORSETI

INHOUDSOPGAVE

1.	INLEIDING	6
1.1.	Algemeen	6
1.2.	Uitgangspunten procedure	6
1.3.	Uitgangspunten uitvoering SVR	6
1.4.	Omvang opdracht	7
1.5.	Wets- en gemeentelijke beleidswijzigingen	7
1.6.	Onderaanneming	8
1.7.	Continuïteit	8
1.8.	Persoonsgegevens	9
2.	UITVOERINGSEISEN REIZIGER EN DE REIS	10
2.1.	Geïndiceerde Reizigers	10
2.2.	Kenmerken en indicaties Reizigers	10
2.2.1.	Rolstoel	10
2.2.2.	Scootmobiel	10
2.2.3.	Medische begeleiding	10
2.2.4.	Individueel vervoer	10
2.2.5.	Voorin	11
2.2.6.	Afwijkende bestemming	11
2.3.	Bagage	11
2.4.	Vervoergebied en reismogelijkheden	11
2.4.1.	Algemeen	11
2.4.2.	Puntbestemmingen	11
3.	UITVOERINGSEISEN CENTRALE	13
3.1.	Bedieningsperiode en bereikbaarheid	13
3.2.	Software	13
3.3.	Reizigersgegevens	14
4.	UITVOERINGSEISEN RITRESERVERING	15



4.1. Aanmeldtijd reservering	15
4.2. Reserveringsmogelijkheid	15
4.3. Bevestiging reservering	15
5. UITVOERINGSEISEN RIT	16
5.1. Tijdsaspecten uitvoering	16
5.1.1. Stiptheid	16
5.1.2. Toegestane reistijd	16
5.2. Communicatie	17
5.3. Ophalen van de Reiziger	17
5.4. Afmelden van ritten en loosritten	18
5.5. Rolstoelvervoer	18
5.6. Reizigersbijdrage	18
6. UITVOERINGSEISEN PERSONEEL	19
6.1. Eisen aan de chauffeurs	19
6.1.1. Algemeen	19
6.1.2. Rolstoelvervoer	19
6.1.3. Verklaring omtrent Gedrag	19
6.2. Dienstverlening chauffeurs	20
6.3. Eisen centrale personeel	20
6.4. Social return	20
7. UITVOERINGSEISEN MATERIEEL	22
7.1. Algemene eisen	22
7.2. Rolstoelvoertuigen	22
7.3. In te zetten voertuigen	22
7.4. Milieueisen	23
8. UITVOERINGSEISEN REGISTRATIE EN RAPPORTAGE	24
8.1. Registratie	24
8.2. Ritadministratie	24



8.3. Gegevensbestand	24
9. UITVOERINGSEISEN COMMUNICATIE EN KLACHTENPROCEDURE	26
9.1. Overleg	26
9.2. Marktcommunicatie	26
9.3. Klachten	26
9.4. Implementatieplan	26
10. UITVOERINGSEISEN VERGOEDING DEELNEMER	27
10.1. Vergoeding voor declarabele Reizigersritten	27
10.2. Opslagen	27
10.2.1. Rolstoelvervoer	27
10.2.2. Individueel vervoer	27
10.2.3. Combinatie opslagen	28
10.3. Indexering	28
10.4. Relatie stiptheid - vergoeding	28
10.4.1. Reguliere ritten	28
10.4.2. Prioriteitsritten	29
10.5. Controle en toezicht	29
10.6. Facturatie	29
10.7. Accountantsverklaring	29
10.8. Boeteregeling	30
10.8.1. Algemeen	30
10.8.2. Boete i.r.t. duurzaamheid	30
10.9. Wanprestatie	30
BIJLAGEN	32
Bijlage 1: Statusmeldingen	32
Bijlage 2: Ritgegevens	33
Bijlage 3: Specificaties GPS	34
Bijlage 4: Social Return On Investment (SROI)	35
Bijlage 5: Eisen inzake maatschappelijk verantwoord inkopen	40



Colofon

Copyright 2026 Forseti 's-Hertogenbosch

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.



1. INLEIDING

1.1. Algemeen

Voor zover in dit document begrippen worden gebruikt, die zijn omschreven in het document: Aanmelddocument “Service Vervoer Raalte” voor deelname aan de open-house procedure “Service Vervoer Raalte” ten behoeve van Gemeente Raalte, hebben deze begrippen de aldaar omschreven betekenis.

1.2. Uitgangspunten procedure

Gemeente Raalte (hierna genoemd: Gemeente) is primair verantwoordelijk voor het vervoer van haar geïndiceerde reizigers (hierna genoemd: Reiziger) en heeft een Wmo-vervoerssysteem in het leven geroepen genaamd: Service Vervoer Raalte, hierna te noemen: SVR.

Ten behoeve van de uitvoering van SVR, stelt Gemeente geïnteresseerde vervoerders in de gelegenheid Deelnemer te worden van SVR middels een open-house procedure. Voor een nadere beschrijving van de open-house procedure wordt verwezen naar het Aanmelddocument.

Gemeente selecteert geen marktpartijen voor deelname aan het SVR, noch gunt zij onder het SVR enige opdrachten aan (potentiële) Deelnemers. Het SVR dient er enkel toe Reizigers en Deelnemers bij elkaar te brengen, teneinde Reizigers in staat te stellen om in volledige vrijheid een Deelnemer te kiezen bij wie hij of zij een concrete ritbestelling wenst te plaatsen. Gemeente stelt slechts het systeem ter beschikking aan de Reiziger (en Deelnemers) en zorgt voor afrekening van de gemaakte kilometers.

Omdat iedere Reiziger volledige keuzevrijheid heeft voor de ritbestelling, zijn er voor Deelnemers aan het SVR geen garanties over de omvang van het vervoervolume dat gedurende deelname kan en zal worden gerealiseerd.

1.3. Uitgangspunten uitvoering SVR

SVR kent een vast Reizigerstarief per kilometer (ten behoeve van de Reizigersbijdrage) en een vast kilometertarief (ten behoeve van de vergoeding Deelnemer). Deze tarieven zijn vastgesteld door Gemeente.

De Reiziger heeft recht op een vastgesteld aantal kilometers dat vrij bij Deelnemers te besteden is. De Reiziger heeft de vrijheid om een Deelnemer naar keuze te benaderen voor het bestellen en maken van de gewenste reis.

Iedere Deelnemer is zelf verantwoordelijk voor de ritaanname, ritplanning, rituitgifte en rituitvoering, conform de eisen en voorwaarden als vastgelegd in het Aanmelddocument, bijbehorende bijlagen en Nota(s) van Inlichtingen.

Gemeente draagt zorg voor het verstrekken van de benodigde gegevens van de Reizigers via een eigen registratiesysteem. Deelnemer geeft via een datakoppeling de uitvoeringsgegevens terug aan dit registratiesysteem. Op dit moment wordt gebruik gemaakt van MyBility.



Mogelijk wordt gedurende de contractperiode overgegaan op een ander registratiesysteem. Deelnemer dient er rekening mee te houden dat deze overgang kan plaatsvinden en is verplicht om medewerking te verlenen aan de implementatie die hiermee gepaard gaat. Eventuele kosten die voortvloeien uit deze implementatie komen volledig voor rekening van Deelnemer.

De uitvoering van SVR betreft het taxivervoer met een gesloten karakter van deur-tot-deur en/of vervoer van deur-tot-halte (of v.v.) en/of vervoer van deur-tot-opstaphalte (of v.v.). Met deur wordt bedoeld de deur van de woning of de deur van de bestemming. Wanneer het een wooncomplex betreft, bijvoorbeeld een flat, dan vormt de centrale ingang van het wooncomplex de deur.

De Reiziger wordt door de chauffeur begeleid vanaf de deur van het herkomstadres tot in het voertuig en vanuit het voertuig tot aan de deur van de bestemming. Indien wenselijk/noodzakelijk begeleidt de chauffeur de Reiziger vanaf en tot aan de kamerdeur (en niet de voordeur). Combinatie met andere vervoersvormen is toegestaan, mits dit passend is voor de Reiziger.

1.4. Omvang opdracht

In Bijlage 2 is een overzicht opgenomen van een aantal relevante gegevens van het huidige vervoer.

1.5. Wets- en gemeentelijke beleidswijzigingen

Gedurende de looptijd van het SVR, kunnen wets- en gemeentelijke beleidswijzigingen van invloed zijn op het gemeentelijk indicatiebeleid en daarmee (indirect) gevolgen hebben voor het (potentiële) vervoersvolume dat Deelnemers bij deelname aan het SVR zouden kunnen realiseren. Ook kunnen Wets- en gemeentelijke beleidswijzigingen leiden tot veranderingen in de uitvoering van het SVR. Tenslotte kunnen wijzigingen optreden in het vervoersvolume dan wel in de uitvoering van het vervoer ingevolge landelijke dan wel regionale maatregelen ingevolge onvoorziene omstandigheden

Indien zich een situatie voordoet waarbij sprake is van een causaal verband tussen onvoorziene omstandigheden als gevolg van bijvoorbeeld een pandemie dan wel ingevolge andere wets- en gemeentelijke beleidswijzigingen en het feit dat Gemeente dan wel Deelnemers als consequentie hiervan noodgedwongen dienen af te wijken van deze Uitvoeringseisen dan wel de opdracht wijzigt, zullen Gemeente en Deelnemers zich maximaal inspannen de gevolgen hiervan te beperken. Gemeente en Deelnemers treden alsdan met elkaar in overleg om naar de maatstaven van redelijkheid en billijkheid nadere afspraken te maken. Deelnemers worden alsdan uitgenodigd mee te denken in de mogelijkheden en mee te werken aan een efficiënte aanpak van deze eventuele gewijzigde/nieuwe vervoersvraag. Gemeente heeft de beslissende stem in eventuele nadere afspraken.

Gemeente behoudt zich in dit kader het recht voor om de door haar gewenste dan wel noodzakelijke aanpassingen eenzijdig door te voeren, dan wel het SVR te beëindigen en eventueel in een gewijzigde vorm opnieuw aan de markt aan te bieden. Indien een Deelnemer niet akkoord gaat met de hierboven bedoelde aanpassingen, kan hij besluiten uit het te treden.

Mogelijkheid tot toetreding is jaarlijks per 1 januari mogelijk en Deelnemer maakt dit minimaal 3 maanden van tevoren bekend bij Gemeente.



1.6. Onderaanneming

- Het gebruik van onderaannemers is toegestaan. Deelnemer blijft als hoofdaannemer verantwoordelijk voor de uitvoering van de opdracht en voor de kwaliteit, veiligheid, continuïteit en naleving van alle contractuele voorwaarden.
- Gemeente hecht grote waarde aan stabiliteit en wenst gedurende de looptijd van de overeenkomst geen tot weinig wisseling van uitvoerende onderaannemers. Gemeente wenst tijdig én vooraf geïnformeerd te worden over de inzet van onderaannemers, ook bij wisselingen gedurende de looptijd. Het is niet toegestaan om de onderaannemers weer onderaannemers te laten inzetten.
- Deelnemer stelt zeker dat alle onderaannemers volledig geïnstrueerd zijn over de uitvoeringsvoorwaarden en eisen binnen deze opdracht. Deelnemer is en blijft het eerste aanspreekpunt én is verantwoordelijk voor het naleven van de eisen van de in te zetten onderaannemers.
- Deelnemer waarborgt dat communicatie, ritinformatie en wijzigingen tijdig, volledig en correct worden doorgegeven aan onderaannemers. Daarnaast stelt Deelnemer zeker dat informatievoorziening, in de breedste zin van het woord, van onderaannemers richting Deelnemer eveneens sluitend is.
- Deelnemer monitort actief de prestaties van onderaannemers. Met prestaties wordt o.a. bedoeld: stiptheid, klanttevredenheid, meldingen/klachten en bejegening door chauffeurs.
- Deelnemer geeft actief opvolging aan meldingen en/of klachten over onderaannemers. Opvallende trends in negatieve zin worden bespreekbaar gemaakt, en er wordt waar nodig een verbeterplan opgesteld. Indien Deelnemer dit nodig acht, wordt de inzet van de onderaannemer in kwestie beperkt of beëindigd. Deelnemer betreft/informeert Gemeente proactief bij/over een dergelijk proces. Gemeente behoudt zich het recht een onderaannemer te weigeren.

1.7. Continuïteit

Deelnemer verplicht zich gedurende de vastgestelde contractperiode het vervoer te verzorgen, zonder zich te kunnen beroepen op eventuele belemmeringen zoals ziekte van chauffeurs en/of mankementen aan het materiaal en/of een tekort aan materiaal.

Wanneer de uitvoering van de dienstverlening ernstige hinder ondervindt of gevaar oplevert voor reizigers en chauffeurs (bijvoorbeeld door extreme weersomstandigheden die vooraf zijn aangekondigd met een code oranje of code rood) treedt Deelnemer direct in overleg met Opdrachtgever over een passende wijze van uitvoering of opschorting van het vervoer. Daarbij gelden onverwijld minimaal de volgende bepalingen:

- Indien het KNMI weercode 'oranje' of 'rood' met onmiddellijke ingang afkondigt tijdens de openingstijden van SVR neemt de contactpersoon van Deelnemer onmiddellijk contact op met Opdrachtgever om het vervoer af te stemmen.
- Indien het KNMI weercode 'oranje' of 'rood' afkondigt, neemt de contactpersoon van Deelnemer zo spoedig mogelijk, doch indien mogelijk uiterlijk twee dagen voor ingang van de aangekondigde weercode, contact op met Opdrachtgever om het vervoer af te stemmen
- Als, na overleg met Opdrachtgever, een geboekte rit niet kan worden uitgevoerd, is Deelnemer verplicht om Reiziger hierover tijdig te informeren.



1.8. Persoonsgegevens

Vanwege privacygevoelige informatie gelden de volgende voorwaarden:

- Bij beëindiging van de deelname aan onderhavige opdracht, dan wel bij beëindiging van het SVR, zal Deelnemer op eigen kosten, nadat de financiële afhandeling volledig heeft plaatsgevonden en met inachtneming van de geldende bezwaar- en beroepstermijnen, op verzoek van Gemeente alle gegevensdragers met actuele en historische persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van het vervoersysteem retourneren aan Gemeente.
- Tevens zal Deelnemer alle kopieën of delen daarvan die zijn opgenomen in eigen systemen of programma's, volledig en onherroepelijk uitwissen dan wel vernietigen.
- Zowel Gemeente als Deelnemer nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van de informatie over elkaars organisatie, de Reizigers- en rit data. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, zal ieder der partijen informatie en gegevensdragers die haar ter beschikking staan, niet buiten het kader van de uitvoering van de opdracht aan derden ter beschikking stellen en aan haar personeel slechts bekend maken voor zover dat nodig is voor de uitvoering van het vervoersysteem.
- De door Gemeente aan Deelnemer verstrekte gegevens zullen door Deelnemer uitsluitend worden gebruikt voor de uitvoering van de ritten overeenkomstig de bepalingen van de opdracht.
- Deelnemer handelt bij het ontvangen en verwerken van de persoonsgegevens conform de van toepassing zijnde wet en regelgeving zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Deelnemer tekent daarvoor de verwerkersovereenkomst. Alle gegenereerde reisinformatie is en blijft eigendom van Gemeente.
- Deelnemer mag de beschikbaar gestelde reizigersgegevens niet voor commerciële doeleinden (reclame voor SVR) gebruiken.



2. UITVOERINGSEISEN REIZIGER EN DE REIS

2.1. Geïndiceerde Reizigers

Uitsluitend door Gemeente geïndiceerde Reizigers en eventuele begeleiders binnen dezelfde rit kunnen gebruik maken van SVR. De Reiziger dient bij aanvang van de rit een legitimatiebewijs te kunnen tonen.

2.2. Kenmerken en indicaties Reizigers

Het vervoer betreft zowel Reizigers die kunnen lopen als Reizigers die rolstoelgebonden (elektrische rolstoel, opvouwbare rolstoel, rolstoel extra breed) zijn. Daarnaast is het meenemen van een scootmobiel en rollator toegestaan. Een geïndiceerde Reiziger mag twee medereizigers meenemen. Dit zijn sociale begeleiders die zonder indicatie mee kunnen reizen. Waar mogelijk worden ritten zoveel mogelijk gecombineerd uitgevoerd. Deelnemer dient voor het vervoer het meest geëigende vervoermiddel in te zetten gelet op de specifieke kenmerken (indicaties) van de Reiziger. De voertuigen dienen goed toegankelijk te zijn voor de Reiziger.

Het is mogelijk dat Gemeente een Reiziger een indicatie (of indicaties) geeft die relevant is voor de uitvoering van het vervoer. Deelnemer dient in staat te zijn passend vervoer te leveren voor de volgende Reizigersgroepen met specifieke indicaties:

2.2.1. Rolstoel

Dit betreft het vervoeren van de Reiziger in een rolstoel van de Reiziger. Met onderscheid tussen de volgende typen rolstoel: elektrische rolstoel, opvouwbare rolstoel, rolstoel extra breed.

2.2.2. Scootmobiel

Dit betreft vervoer waarbij de scootmobiel wordt meegenomen en de Reiziger zelf op een reguliere zitplaats in het voertuig plaatsneemt. Het meenemen van een scootmobiel is alleen toegestaan bij ritten van meer dan 5 kilometer. Bij kortere afstanden wordt verwacht dat de Reiziger, indien mogelijk, een rolstoel of scootmobiel gebruikt. Afwijken van deze afstandsgrens kan uitsluitend wanneer uit individuele beoordeling blijkt dat reizen met de scootmobiel niet haalbaar of verantwoord is. Deze uitzondering betreft een indicatie die wordt afgegeven door Gemeente.

2.2.3. Medische begeleiding

- Een medisch begeleider is iemand die noodzakelijke medische of verpleegkundige ondersteuning biedt tijdens het vervoer, zonder welke het vervoer niet veilig of verantwoord kan plaatsvinden. Vervoer zonder medisch begeleiding is in dit geval niet mogelijk.
- Een Reiziger mag gratis een gecertificeerde blindengeleidehond en/of hulphond meenemen. Andere huisdieren mogen niet worden vervoerd.

2.2.4. Individueel vervoer

Een Reiziger wordt volledig individueel vervoerd. Dit betekent dat er tijdens de rit geen andere Reizigers in hetzelfde voertuig aanwezig mogen zijn.



2.2.5. Voorin

Een Reiziger moet verplicht plaatsnemen op de voorste zitplaats van het voertuig. Dit betekent dat de Reiziger niet achterin mag zitten en altijd voorin wordt vervoerd, ongeacht het type voertuig.

2.2.6. Afwijkende bestemming

Een Afwijkende bestemming is een individueel toegekende locatie buiten de reguliere reisgrenzen van het SVR. De Reiziger ontvangt hiervoor een aanvullende indicatie van Gemeente. Deze indicatie geeft de Reiziger het recht om, in afwijking van de standaard maximale ritlengte van 25 kilometer en het reguliere vervoergebied, tegen het vastgestelde Wmo-Reizigerstarief naar deze specifieke bestemming te reizen. Een afwijkende bestemming wordt alleen toegekend wanneer dit noodzakelijk, passend en verantwoord is, bijvoorbeeld om medische, sociale of participatiegerichte redenen. De indicatie geldt uitsluitend voor de aangewezen locatie en is niet overdraagbaar naar andere bestemmingen. Deelnemer voert ritten naar een afwijkende bestemming uit conform alle overige bepalingen van het SVR.

2.3. Bagage

- Een Reiziger mag hulpmiddelen, zoals een rollator en andere loophulpmiddelen, gratis meenemen. Hier is geen indicatie voor nodig.
- Een Reiziger mag gratis maximaal één bagagestuk meenemen indien dit geen zitplaats inneemt en niet lastiger, hinderlijk, gevaarlijk of verboden is, dan wel kan leiden tot beschadiging of verontreiniging. Bagage die meer ruimte inneemt dan een zitplaats moet door de Reiziger bij de ritbestelling worden aangemeld. Bij een teveel aan bagage van alle Reizigers ligt de uiteindelijke beslissing van wat wel en niet mee kan bij de chauffeur, in overleg met de eigen centrale. Deelnemer brengt geen extra kosten in rekening, indien wordt besloten dat het teveel aan bagage wel mag worden meegenomen.

2.4. Vervoergebied en reismogelijkheden

2.4.1. Algemeen

- Het vertrek of aankomst adres moet binnen de gemeente Raalte liggen.
- De ritlengte is maximaal 25 km, tenzij er sprake is van een puntbestemming of een afwijkend adres (met indicatie 'afwijkende bestemming').
- De rit wordt bepaald op basis van de kortste route van A naar B (volgens Andes).
- Deelnemer dient de Reiziger te informeren over het bovenregionaal vervoer (Valys), indien de Reiziger verdere ritten wil boeken.

2.4.2. Puntbestemmingen

Gemeente kan één of meerdere zogenaamde puntbestemmingen definiëren. Dat is een bestemming buiten het grondgebied van de gemeente Raalte met een reikwijdte van meer dan 25 kilometer waar een Reiziger tegen het Wmo-Reizigerstarief naar toe kan reizen. Puntbestemmingen gelden voor alle Reizigers met een geldige SVR-indicatie. Deelnemer voert ritten naar puntbestemmingen uit conform de reguliere bepalingen van SVR.



Gemeente hanteert de volgende puntbestemmingen:

- Ziekenhuis Deventer
- Isala Ziekenhuis Zwolle
- Centrum Deventer
- Centrum Zwolle

Het staat Gemeente vrij om gedurende de looptijd van de overeenkomst puntbestemming op te heffen of nieuwe puntbestemmingen toe te voegen.



3. UITVOERINGSEISEN CENTRALE

3.1. Bedieningsperiode en bereikbaarheid

Reizigers van SVR dienen dagelijks tussen 08.00 uur en 23.00 uur te kunnen reizen. Dit betekent dat de laatste rit mag starten om 23.00 uur. Op vrijdag en zaterdag kan worden gereisd tussen 08.00 uur en 00.00 uur. Dit betekent dat de laatste rit nog mag starten om 00.00 uur. Uitzondering vormt hierop de avond van 31 december, waarop de bedieningstijd eindigt om 21.00 uur. Binnen deze openingstijden is Deelnemer telefonisch bereikbaar voor het reserveren van een rit en geldt een vervoerplicht.

Deelnemer dient te beschikken over een centrale aansturingseenheid voor de organisatie, coördinatie, kwantitatieve, kwalitatieve en administratieve beheersing en de klachtenafhandeling van het SVR met één eigen centraal toegankelijk telefoonnummer voor ritreserveringen, waarvan de bereikbaarheid tegen basistarief, optimaal dient te zijn. Dit telefoonnummer wordt, samen met de telefoonnummers van de overige Deelnemers, door Gemeente aan de geïndiceerde Reizigers bekend gemaakt.

Voor het vervoersysteem wordt uitgegaan van een vraagafhankelijk concept. Dit betekent dat de ritten door de Reiziger telefonisch, via e-mail, internet of teksttelefoon bij de centrale van Deelnemer aangemeld moeten worden. Het staat Deelnemer vrij om de bereikbaarheid buiten de openingstijden zelf in te richten. Buiten de openingstijden geldt geen vervoersplicht. Indien gewenst, kunnen Reiziger en Deelnemer de mogelijkheden voor vervoer buiten de openingstijden onderling afstemmen.

3.2. Software

- Deelnemer dient te werken met een (door een accountant) goedgekeurd geautomatiseerd registratiesysteem, waarin Deelnemer de ritreserveringen opneemt, rekening houdend met alle eisen die zijn gesteld aan het vervoer.
- Deelnemer dient te beschikken over software waarmee validatie, autorisatie, identificatie en administratieve afhandeling van financiële- en Reizigersgegevens kan worden verricht. De software dient geschikt te zijn om de in dit Programma van Eisen beschreven taken uit te voeren.
- De software dient in staat te zijn de statusmeldingen te verwerken en te produceren (zie bijlage 1).
- De software dient bij ritreservering ten behoeve van de Reiziger een betrouwbare ophaaltijd te kunnen bepalen, die is afgestemd op de beschikbare capaciteit en reeds ingeboekte ritten.
- Indien gedurende de looptijd van het SVR de systeemkenmerken wijzigen, dient Deelnemer de noodzakelijke aanpassingen binnen maximaal één maand te verwerken in de software.
- Deelnemer updatet de geografische kaartgegevens die zijn opgenomen in de software minimaal éénmaal per halfjaar, zodat nieuwe straten en adressen toegevoegd worden.
- Deelnemer dient te zorgen voor een aansluiting op het registratiesysteem van Gemeente.
- Deelnemer draagt zorg voor een dagelijkse terugkoppeling met het registratiesysteem via een vastgesteld format.



3.3. Reizigersgegevens

Gemeente heeft de reizigersgegevens centraal geregistreerd via het registratiesysteem. Deelnemers dienen er rekening mee te houden dat gedurende de looptijd van het SVR, Gemeente mogelijk met een ander registratiesysteem gaat werken. Indien zich dit voordoet, zal Gemeente Deelnemers hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte brengen evenals van de mogelijke gevolgen daarvan voor de uitvoering van het SVR. Indien van toepassing dient Deelnemer medewerking te verlenen. Eventuele kosten komen voor rekening van Deelnemer.



4. UITVOERINGSEISEN RITRESERVERING

4.1. Aanmeldtijd reservering

- Ritten moeten door de Reiziger minimaal vier (4) uur van tevoren worden geboekt, rekening houdend met de openingstijden van het systeem.
- Reserveren binnen vier (4) uur voor het gewenste ophaaltijdstip is mogelijk, maar dan heeft de Reiziger geen garantie dat deze gewenste tijd ook mogelijk is. In overleg tussen de Reiziger en centrale van Deelnemer wordt een ophaaltijd afgestemd.
- Voor ophalen bij een ziekenhuis geldt een kortere aanmeldtijd: de Reiziger mag maximaal één (1) uur wachten voordat de taxi voorrijdt.
- In geval van prioriteitsritten moet door de Reiziger minimaal 24 uur van tevoren worden geboekt. Prioriteitsritten zijn uitsluitend ritten naar een begrafenis of crematie, een huwelijk of een examen. In overleg wordt de ophaaltijd vastgesteld.

4.2. Reserveringsmogelijkheid

De Reiziger kan op twee manieren een rit (online) reserveren:

- Door het aangeven van het gewenste vertrektijdstip.
- Door het aangeven van het gewenste aankomstijdstip in geval van een prioriteitsrit. Indien voor een rit een vaste aankomsttijd is vereist, wordt deze aangemerkt als prioriteitsrit.
- Deelnemer mag (ook bij tijdige reservering) in overleg met de Reiziger een ander tijdstip afstemmen (mits de Reiziger hiermee akkoord gaat).

4.3. Bevestiging reservering

- Gemeente verwacht van Deelnemer dat iedere bestelling van een rit in eenzelfde volgorde verloopt.
- Als afsluiting deelt de medewerker altijd minimaal de volgende zaken mee aan de besteller van de rit: tijdstip vertrek (en aankomst bij een rit met een opgegeven aankomsttijd), vertrek- en aankomstadres en de ritkosten.
- Deelnemer biedt de mogelijkheid om een bevestiging van de ritreservering via e-mail of SMS of de app/mobiele website naar de reiziger te sturen.
- Bij het reserveren van de rit moet de Reiziger worden geïnformeerd over het te betalen bedrag en indien gewenst wordt de Reiziger geïnformeerd over het resterende budget.



5. UITVOERINGSEISEN RIT

5.1. Tijdsaspecten uitvoering

5.1.1. Stiptheid

- In het geval van een opgegeven ophaaltijd geldt een maximale spreiding in de ophaaltijd van 15 minuten en 00 seconden voor en 15 minuten en 00 seconden na de afgesproken ophaaltijd. Een uitzondering hierop is wanneer de Reiziger instemt met eerder ophalen (maximaal 15 minuten) dan de toegestane marge, mits dit door Deelnemer is geregistreerd.
- In het geval van een opgegeven aankomsttijd (prioriteitsrit) geldt dat de Reiziger niet later dan de afgesproken aankomsttijd aanwezig mag zijn. De reiziger mag niet eerder dan 30 minuten en 00 seconden voor de opgegeven aankomsttijd worden afgezet.
- Voor bepaling van de instaptijd geldt het moment van het gebruik van de knop met daaraan gekoppeld de GPS-coördinaten van de instaptijd. De rit is op tijd indien de registratietijd ligt tussen:
 - Het gewenste vertrektijdstip en 15 minuten en 00 seconden daarvoor.
 - Het gewenste vertrektijdstip en 15 minuten en 00 seconden daarna.
- Voor bepaling van de uitstaptijd (in geval van een prioriteitsrit) geldt het moment van het gebruik van de knop (met daaraan gekoppeld de GPS-coördinaten van de uitstaptijd). De rit is op tijd indien de registratietijd ligt tussen het gewenste aankomsttijdstip en 30 minuten en 00 seconden daarvoor.

5.1.2. Toegestane reistijd

- Gemeente acht het van belang dat Reizigers niet onnodig lang in een voertuig verblijven. Ook bij combinatieritten mag geen sprake zijn van excessieve omrijtijd. De maximale omrijtijd bedraagt daarom 30 minuten ten opzichte van een directe rit.
- Bij het bepalen van de reistijd en omrijtijd wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbrekingen, openstaande bruggen, omleidingen en files. Eventuele extra kosten kunnen niet bij Gemeente in rekening gebracht worden.
- Voor bepaling van de gerealiseerde reistijd geldt dat het startmoment wordt bepaald door het moment van het gebruik van de knop in combinatie met de GPS-coördinaten waarmee de rit wordt gestart. Het einde van de rit wordt bepaald door het moment dat de chauffeur de rit afsluit (uitstaptijd) door gebruik van de knop in combinatie met de GPS-coördinaten.
- De directe reistijd is de tijd die behoort bij de snelst mogelijke verplaatsing over de weg van herkomst naar bestemming. Deze wordt bepaald met de laatste versie van het softwareprogramma Andes. Deze versie dient jaarlijks vanaf januari te worden geactualiseerd naar de meest recente versie. Deelnemer mag bij het opstellen van de factuur gebruik maken van een ander planningspakket (zoals Easy Travel), maar in geval van afwijkingen in het door Deelnemer gebruikte planningspakket, is de berekening door Gemeente vanuit Andes leidend. De volgende instellingen zijn van toepassing:

Wegtype	Snelheden (in km/h)
Autosnelweg	90
Hoofdverbinding 1	80
Hoofdverbinding 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

- Verder geldt dat indien er structurele congestie (andere dan reeds benoemd in dit Programma van Eisen) op bepaalde delen van een dag en/of op bepaalde dagen van de week aantoonbaar aanwezig is, er overleg plaats vindt tussen Gemeente en Deelnemer.
- Deze systematiek is ook van toepassing voor het vaststellen of een rit uitgevoerd wordt binnen het vervoersgebied van de Reiziger.

5.2. Communicatie

- Gemeente hecht grote waarde aan het vergroten van de zekerheid bij de Reiziger over het daadwerkelijke ophaaltijdstip. Communicatie met de Reiziger draagt dan ook bij aan een positieve kwaliteitservaring van het vervoer. Deelnemer dient actief te zoeken met de Reiziger als de Reiziger buiten de gestelde ophaalmarges wordt opgehaald (te vroeg/te laat).
- Het hanteren van de terugbelservice dient bij de ritreservering actief te worden aangeboden. Deze terugbelservice laat de Reiziger weten dat de chauffeur eraan komt, maar zorgt er ook voor dat de Reiziger ervoor kan zorgen dat hij/zij gereed staat voor vertrek.
- Deelnemer stelt de Reiziger op de hoogte bij vertraging die ontstaat als de toegestane marge wordt overschreden.
- Het staat Deelnemer vrij om deze communicatie naar eigen inzicht in te richten.

5.3. Ophalen van de Reiziger

- De chauffeur meldt zich bij het opgeven ophaaladres bij de Reiziger door aan te bellen of door zich te melden bij de receptie (of in de receptiehal - ingang van de algemene ruimte).
- Indien de terugbelservice tussen 5 en 12 minuten voor aankomst bij het ophaaladres is geactiveerd en nadat de chauffeur zich heeft gemeld, geldt een wachttijd van tenminste drie (3) minuten. Indien de Reiziger na drie (3) minuten niet bij de chauffeur is verschenen, kan Deelnemer vertrekken zonder reiziger. Indien de terugbelservice niet is geactiveerd geldt een minimale wachttijd van vijf (5) minuten.



5.4. Afmelden van ritten en loosritten

- Gereserveerde ritten dienen tot twee (2) uren voor het eerder afgesproken ophaaltijdstip worden afgemeld bij Deelnemer.
- Ritten die niet of te laat door de Reiziger worden afgemeld en daarna niet zijn uitgevoerd, gelden als niet uitgevoerde ritten. Deze ritten moeten wel worden geregistreerd, maar mogen door Deelnemer niet in rekening worden gebracht bij Gemeente.
- Bij structurele loosmeldingen van één bepaalde reiziger wordt Gemeente geïnformeerd. Waarna mogelijke vervolg acties worden ondernomen.
- Deelnemer dient op betrouwbare wijze aan te kunnen tonen dat de Reiziger een rit heeft geannuleerd.
- Wanneer bij het ophalen van een Reiziger blijkt dat deze niet aanwezig is (loosmelding), ontvang de reiziger hier een bericht over. Vervolgens meldt de chauffeur dit aan de eigen centrale, waar registratie plaatsvindt.

5.5. Rolstoelvervoer

- Deelnemer dient zich te conformeren aan de meest recente Code Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM) en te handelen volgens de hierin opgenomen richtlijnen bij de uitvoering van het rolstoelvervoer. De chauffeur is verantwoordelijk voor het op de juiste wijze vastzetten van de (rolstoel van de) Reiziger;
- Deelnemer conformeert zich gedurende de looptijd van zijn deelname aan het SVR aan de van kracht zijnde voorschriften en/of normen op het gebied van veiligheid en rolstoelvervoer;
- Het is de taak van Deelnemer de chauffeur te wijzen op:
 - Het belang van veilig vervoer van rolstoelen.
 - Zijn/haar verantwoordelijkheid voor het beoordelen of de rolstoel veilig vervoerd kan worden en het goed en veilig vastzetten van de rolstoel en de Reiziger.
 - Het feit dat wanneer een Reiziger de overstap uit de rolstoel kan maken naar een reguliere zitplaats, deze overstap altijd gemaakt moet worden.
 - Het is toegestaan scootmobielen in de voertuigen te vervoeren als wordt voldaan aan de voorwaarden zoals in 2.2.2. zijn beschreven. De Reiziger dient op een reguliere zitplaats plaats te nemen.

5.6. Reizigersbijdrage

- De Reiziger en diens eventuele in dezelfde rit meereizenden betalen een Reizigersbijdrage.
- De Reizigersbijdrage per rit is opgebouwd uit een instaptarief en een Reizigerstarief per kilometer waarbij de afstand wordt vastgesteld op basis van de kortste route (gebaseerd op de laatste versie van het softwareprogramma Andes – instellingen zie 5.1.2).
- Gemeente stelt jaarlijks de hoogte van het Reizigerstarief vast (tarief prijspeil 2026: € 0,223 per kilometer; opstaptarief is 1,16 per rit). Richting de reiziger wordt de te betalen ritprijs afgerond op twee (2) cijfers achter de komma.
- Gemeente houdt de mogelijkheid open om te (gaan) werken met tariefdifferentiatie.
- Gemeente draagt zorg voor de automatische incasso van de Reizigersbijdrage van de geïndiceerde Reiziger. Uitsluitend de betaling van de Reizigersbijdrage door betalende medereizigers vindt plaats in het voertuig (pin). Deze ontvangen bijdrage hoeft door Deelnemer niet te worden afgedragen. Voor een medereiziger geldt hetzelfde tarief als voor de geïndiceerde Reiziger. Voor hulphonden (op indicatie), kinderen tot en met drie (3) jaar en medische begeleiders (op indicatie) geldt geen Reizigersbijdrage.
- Bij het reserveren van de rit moet de Reiziger worden geïnformeerd over het te betalen bedrag en indien gewenst wordt de Reiziger geïnformeerd over het resterende budget.



6. UITVOERINGSEISEN PERSONEEL

6.1. Eisen aan de chauffeurs

6.1.1. Algemeen

Deelnemer draagt er zorg voor dat de in te zetten chauffeurs:

- voldoen aan de wettelijke eisen voor een taxichauffeur;
- de Reizigers veilig vervoeren en de rijstijl aanpassen aan de weersomstandigheden;
- over goede sociale vaardigheden bezitten;
- een servicegerichte en klantvriendelijke instelling hanteren;
- een goede (of voldoende) mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal hebben;
- kennis hebben (door ervaring of opleiding) van de omgang met de doelgroep;
- diverse beperkingen en ziektebeelden van de doelgroep herkennen en hiermee kunnen omgaan;
- in het bezit zijn van het certificaat levensreddend handelen (of aantoonbaar gelijkwaardig). Op verzoek van Gemeente dienen certificaten te worden overhandigd;
- op de hoogte zijn van (interne) protocollen en gemaakte (uitvoerings)afspraken binnen onderhavige vervoersysteem en leven deze na;
- Alle chauffeurs hebben een training gevolgd van 'Het Nieuwe Rijden' of een daarmee gelijkwaardige training die op zuinig rijgedrag gericht is.
- kennis en ervaring hebben met het opklappen, bedienen en vastzetten van de verschillende hulpmiddelen zoals (elektrische) rolstoelen en rollators;
- een goede kennis hebben van wegen, straten en openbare gebouwen binnen het vervoergebied;
- de navigatieapparatuur in het voertuig kunnen bedienen;
- de registratieapparatuur in het voertuig kunnen bedienen en kennis hebben van de te gebruiken statusmeldingen;
- uitstekende kennis hebben van de spelregels van SVR.

6.1.2. Rolstoelvervoer

Voor de chauffeur die ingezet wordt voor het vervoer van rolstoelafhankelijke Reizigers gelden de volgende op 6.1.1. aanvullende eisen:

- De chauffeurs dienen een aantoonbare opleiding en/of ervaring met betrekking tot dit vervoer te hebben, bijvoorbeeld door het volgen van een cursus met aandacht voor het veilig vastzetten en vervoeren van personen in een rolstoel.
- De chauffeurs hebben voldoende kennis (door ervaring of opleiding) van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS).
- De chauffeurs werken volgens de Code SFM.

6.1.3. Verklaring omtrent Gedrag

Gemeente verwacht van Deelnemer dat alle direct bij het vervoer betrokken medewerkers in het bezit zijn van een verklaring omtrent gedrag zoals deze voor het verkrijgen van de chauffeurspas wordt geëist.



Gemeente heeft te allen tijde het recht om voorgaand aan de start van de overeenkomst of gedurende de looptijd van de overeenkomst (bijvoorbeeld naar aanleiding van incidenten) een recente VoG (Taxikaart) op te vragen van de betrokken chauffeurs en/of begeleiders. Na het eerste verzoek mag de verstrekte verklaring omtrent gedrag niet ouder zijn dan zes maanden. De kosten komen voor rekening van Deelnemer.

6.2. Dienstverlening chauffeurs

De in te zetten chauffeur:

- belt aan bij de Reiziger of meldt zich bij een centrale receptie;
- verleent desgewenst hulp aan de Reiziger bij het in- en uitstappen;
- belt aan bij het bestemmingsadres van de Reiziger indien de Reiziger hiertoe zelf niet instaat is;
- is bereid de Reiziger te helpen met het dragen van de bagage;
- draagt zorg voor een (verkeers)veilig en comfortabel vervoer van de Reizigers, en passeert verkeersobstakels rustig en beheerst;
- draagt zorg voor orde en rust in het voertuig;
- draagt er zorg voor dat op verzoek van de Reiziger(s) geen muziek ten gehore wordt gebracht tijdens ritten;
- ziet erop toe dat in het voertuig niet wordt gerookt, geen alcohol wordt genuttigd, niet wordt gegeten of gedronken, met uitzondering van personen die dit om medische redenen moeten.
- ziet toe op het gebruik van veiligheidsgordels. Indien de Reiziger weigert de gordel te gebruiken vervalt de vervoerplicht. Alleen Reizigers die een ontheffing van de RDW kunnen tonen, zijn vrijgesteld van gordelgebruik;
- vraagt de Reiziger naar zijn/haar legitimatiebewijs ter controle;
- activeert de belservice;
- neemt contact op met de eigen centrale wanneer de Reiziger niet wordt aangetroffen op het afgesproken ophaaladres en neemt indien mogelijk contact op met de Reiziger, dit om een loosmelding rit te voorkomen.

6.3. Eisen centrale personeel

Het personeel van de centrale van Deelnemer dat de contacten met de Reiziger, het Administratiekantoor en Gemeente onderhoudt, dient:

- de Nederlandse taal voldoende te spreken, verstaan en te schrijven.
- klantvriendelijk te werken en een dienstverlenende instelling te hebben;
- kennis te hebben van het vervoersysteem;
- geografische kennis te hebben van de lokale/regionale situatie;
- voldoende kennis van de door Deelnemer gebruikte automatiseringssystemen;
- te beschikken over inlevingsvermogen met betrekking tot ouderen en mensen met een geestelijke, verstandelijke of lichamelijke beperking.

6.4. Social return

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



- Deelnemer is verplicht 5% van de gefactureerde omzet naar aanleiding van de opdracht aan te wenden aan SROI-inspanningen. Voor het bepalen van de waarde van de inspanningen in SROI, worden minimaal de waarden uit, in dit document opgenomen, tabel bouwblokken gehanteerd, eventueel aangevuld met door het ESR vastgestelde waarde voor een maatschappelijke activiteit.
- Deelnemer neemt binnen één (1) week na gunning contact met het ESR op om een afspraak in te plannen om een start te maken met het opstellen van het plan van aanpak. Het ESR adviseert en faciliteert Deelnemer, indien gewenst, bij het opstellen van het plan van aanpak.
- Deelnemer levert aan het ESR een goedgekeurd plan op binnen zes (6) weken na gunning opdracht, hoe aan de SROI-verplichting te voldoen. Deze termijn kan, door het ESR worden verlengd, tot maximaal 12 weken.
- Het ESR zal zich, indien gewenst, inspannen de aanlevering van kandidaten aan Deelnemer te bevorderen. Deze inspanningen doen niets af aan de eigen eindverantwoordelijkheid van Deelnemer om aan de SROI-verplichting te voldoen.
- Gedurende de looptijd van de overeenkomst levert Deelnemer, de in het plan van aanpak opgenomen, rapportage(s) aan het ESR inclusief bewijsstukken, conform de afspraken die hierover in het plan van aanpak, inclusief de eventuele wijzigingen hierop, zijn gemaakt.
- De definitieve hoogte van de SROI-verplichting wordt berekend over de gefactureerde omzet en geschiedt aan het einde van de looptijd van de overeenkomst.
- Uiterlijk binnen twee (2) maanden, of zoveel eerder als in het plan van aanpak is afgesproken, na het einde van de looptijd van de overeenkomst levert Deelnemer een eindrapportage (inclusief bewijsstukken) aan het ESR conform de afspraken in het plan van aanpak.
- Het ESR is bevoegd om de rapportages te verifiëren. Deelnemer verleent daartoe zijn volledige medewerking. Eventuele kosten voortvloeiend uit deze medewerking kunnen niet bij Gemeente verhaald worden.
- Het ESR is bevoegd om inspanningen die niet vooraf zijn goedgekeurd, niet mee te rekenen in het kader van de SROI-verplichting. De bewijslast om deze goedkeuring achteraf te verkrijgen berust bij Deelnemer.

In bijlage 4 vindt u de toelichting van de werkwijze.



7. UITVOERINGSEISEN MATERIEEL

7.1. Algemene eisen

De in te zetten voertuigen:

- zijn door de Rijksdienst voor het Wegverkeer goedgekeurd voor taxivervoer én voldoen tevens aan de Regeling permanente eisen taxi's (Wet Personenvervoer 2000);
- dienen te zijn voorzien van een verbandtrommel, brandblusser, noodhamer en gordelsnijder. Deelnemer ziet er op toe dat de inventaris indien nodig wordt aangevuld;
- zijn voorzien van werkende navigatieapparatuur met actuele software;
- zijn voorzien van GPS en goedwerkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment contact kan worden opgenomen met de centrale en eveneens gebruikt kan worden bij noodsituaties. Zie bijlage 3 voor de specificaties van het GPS-systeem;
- zijn voorzien van registratieapparatuur die bijdraagt aan het verzamelen van de ritdata zoals aangegeven in deze Uitvoeringseisen. De apparatuur moet ritinformatie, ritprijs, indicaties en aanvullende adresinformatie weergeven voor de chauffeur;
- zijn schoon en goed onderhouden, hebben geen deuken, geen afwijkende kleuren, graffiti en zien er aan de binnenzijde representatief uit;
- hebben voldoende ruimte voor het vervoeren van hulpmiddelen en handbagage;
- dienen vanaf oktober tot en met maart voorzien te zijn van winterbanden of all weather banden;
- dienen geschikt te zijn voor de te vervoeren Reiziger, gelet op de speciale kenmerken van de Reiziger;
- dienen goed toegankelijk te zijn voor de te vervoeren Reiziger.

7.2. Rolstoelvoertuigen

Aanvullend op de onder 7.1 genoemde eisen, geldt ten aanzien van in te zetten rolstoelvoertuigen:

- De rolstoelplaats wordt bereikt middels een lift of een oprijplaat waarvan de hellingshoek zodanig moet zijn dat het inrijden van de rolstoel ergonomisch verantwoord én veilig kan plaatsvinden.
- De rolstoelplaats is voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging voor zowel rolstoel als Reiziger. Deze bevestiging dient als zodanig gebruikt te worden.
- Niet-gebruikt vastzetmateriaal moet volledig en veilig opgeborgen kunnen worden.

7.3. In te zetten voertuigen

- Deelnemer vervoert de Reiziger altijd in een voor hem/haar geschikt voertuig.
- Deelnemer moet hiertoe beschikken over voldoende voertuigen met een of meerdere rolstoel-plaats(en).
- Deelnemer heeft de vrijheid de vervoermiddelen ook in te zetten voor andere vormen van taxivervoer.
- Voor in te zetten taxi/personenauto geldt dat op de achterbank maximaal twee reizigers mogen plaatsnemen.
- Voor taxibussen en rolstoelbussen geldt:
 - zijn voorzien van een verlaagde instap van maximaal 26 centimeter;
 - zijn voorzien van een vaste trede, losse tredes of trapjes zijn niet toegestaan;
 - eventuele treden in het voertuig hebben een maximale hoogte van 20 centimeter;



- zijn voorzien van sta-, grip- en geleidestangen en die dienen bij voorkeur in een zwavelgele kleur te zijn uitgevoerd en op nader aan te geven plaatsen van een greepprofiel en/of kinbeschermer te worden voorzien.
- Voor rolstoelvoertuigen geldt:
 - De rolstoelplaats wordt bereikt middels een lift of een oprijplaat waarvan de hellingshoek zodanig moet zijn dat het inrijden van de rolstoel ergonomisch verantwoord én veilig kan plaatsvinden.
 - De rolstoelplaats is voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging voor zowel rolstoel als reiziger. Deze bevestiging dient als zodanig gebruikt te worden.
 - Niet-gebruikt vastzetmateriaal moet volledig en veilig opgeborgen kunnen worden.
- Aan de inzet van elektrische voertuigen zijn aanvullende eisen verbonden:
 - Elektrische voertuigen dienen tenminste aan de eisen van conventionele voertuigen te voldoen zoals eerder in dit hoofdstuk genoemd.
 - Er moet tenminste 90% accucapaciteit zijn bij aanvang dienst. Tijdens een dienst bijladen is niet toegestaan of uitsluitend in geval van uitzonderingen.

7.4. Milieueisen

Gemeente streeft ernaar om het gebruik van schone en duurzame transportbrandstoffen te stimuleren. Conform het inkoop- en aanbestedingsbeleid van Gemeente worden de MVI-criteria (zoals op mvicriteria.nl) van toepassing verklaard. Zie bijlage 5 voor de eisen inzake maatschappelijk verantwoord inkopen. Daar waar in deze paragraaf een hogere eis is gesteld geldt het hogere.

Ten aanzien van milieuvriendelijkheid worden de volgende eisen gesteld:

- Bij de start van de opdracht zet Deelnemer minimaal 38,5% zero-emissie vervoer in. Opdrachtgever hanteert een ingroeimodel waarbij de volgende peildata van toepassing zijn:
 - 1 januari 2028: minimale inzet 50%
 - 1 januari 2029: minimale inzet 80%
 - 1 januari 2030: minimale inzet 100%Het minimumpercentage is gerelateerd aan het aantal declarabele kilometers.
- Al het materieel dat is uitgezonderd van de 100% emissievrij eis moet minimaal voldoen aan de Euro 6-norm of voldoet maximaal aan aantoonbaar vergelijkbare uitstoot.
- Het onderhoudssysteem van de voertuigen moet erop gericht zijn de milieubelasting van de voertuigen tot een minimum te beperken.

Gedurende de looptijd van het SVR treden Gemeente en Deelnemers met elkaar in overleg hoe verder bijgedragen kan worden aan deze doelstelling. Tijdens de overlegmomenten worden de ontwikkelingen besproken.



8. UITVOERINGSEISEN REGISTRATIE EN RAPPORTAGE

8.1. Registratie

- Deelnemer dient te werken met een door de controlerend accountant goedgekeurd geautomatiseerd ritregistratiesysteem. Dit systeem moet vóór de startdatum van deelneming operationeel zijn.
- Reizigers hebben een Reizigersnummer (voorheen pasnummer). Er wordt geen gebruik meer gemaakt van een vervoerspas. Reiziger dient zich tijdens de rit te kunnen legitimeren door middel van een geldig legitimatiebewijs.
- Voor vergoeding komen uitsluitend ritten in aanmerking die (per Reiziger) voor aanvang van de rit en bij beëindiging van de rit, via uitlezing van de zich in het voertuig bevindende registratieapparatuur, zijn geregistreerd.

8.2. Ritadministratie

- Deelnemer houdt de administratie van het aantal aangevraagde en daadwerkelijk gereden ritten bij op basis van de ritplanning in de centrale en de ritregistratie op de voertuigen.
- Van elke ritbestelling dient de afgesproken vertrektijd of aankomsttijd, inclusief Reizigersnummer en dag, slechts eenmalig in het systeem te kunnen worden ingevoerd en op een later tijdstip niet meer te kunnen worden gewijzigd.
- Gemeente is eigenaar van de gegevens over de ritbestellingen en de vervoerprestatie. Deelnemer biedt dagelijks conform een vastgestelde format de benodigde ritgegevens aan bij het Registratiesysteem van Gemeente.
- Bij beëindiging van deelname aan het SVR / beëindiging van het SVR zal Deelnemer, op zijn kosten, alle actuele en historische gegevensbestanden noodzakelijk voor de uitvoering van het vervoerssysteem binnen vijf (5) werkdagen na het verzoek van Gemeente daartoe in het dan door Deelnemer gebruikte format teruggeven aan Gemeente en kopieën of delen ervan die in eigen programma's bij Deelnemende Vervoerder zijn opgenomen, uitwissen dan wel vernietigen.
- Uit de ritadministratie van Deelnemer dienen op eerste verzoek van Gemeente vervoergegevens te kunnen worden gegenereerd.

8.3. Gegevensbestand

Deelnemer dient op ieder moment per rit de volgende informatie te kunnen genereren:

- 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;
- Reizigersnummer;
- herkomst- en bestemmingsadres;



- de directe reisafstand in kilometers;
- de directe reistijd;
- omrijdtijd;
- aantal vervoerde personen;
- aanduiding wel of niet een rolstoelrit;
- aanduiding wel of geen prioriteitsrit;
- aanduiding indicatie;
- aanvraag terugbelservice (is de terugbelservice aangevraagd door de Reiziger?);
- status terugbelservice (is de terugbelservice uitgevoerd?);
- status van de rit (uitgevoerd, niet uitgevoerd en overige voorgecodeerde categorieën);

Het format van het gegevensbestand wordt door Gemeente voorgeschreven. Gemeente is te allen tijde gerechtigd aanvullende informatie bij Deelnemers op te vragen, zoals rittenstaten en dergelijke. Deelnemer is verplicht deze informatie binnen vijf (5) werkdagen te leveren na verzoek daartoe van Gemeente.

Gemeente behoudt zich het recht voor hier aanpassingen in door te voeren. Dit kan mogelijk ook van toepassing zijn bij ingebruikname van een ander Registratiesysteem door Gemeente.



9. UITVOERINGSEISEN COMMUNICATIE EN KLACHTENPROCEDURE

9.1. Overleg

- Gedurende de uitvoering van SVR vindt jaarlijks, of naar wens vaker overleg plaats tussen Gemeente en Deelnemer over het vervoersysteem. Tijdens dit overleg komt de gang van zaken aan bod en worden klachten over of onvolkomenheden van het vervoersysteem besproken en afgehandeld.
- Gemeente behoudt zich het recht voor een onderzoek in te (laten) stellen naar de feitelijke kwaliteit van de uitvoering van het vervoer en de beleving daarvan door de Reiziger. Deelnemer dient hieraan kosteloos alle medewerking te verlenen.

9.2. Marktcommunicatie

- Gemeente draagt zorg voor de voorlichting inzake het SVR aan de (potentiële) Reizigers. Eventuele promotieactiviteiten vanuit Deelnemer is niet toegestaan. Het is wel toegestaan vanuit Deelnemer om zich te profileren als vervoerder binnen dit vervoerssysteem.
- Het beschikbaar gestelde Reizigersbestand mag niet voor wervingsdoeleinden worden gebruikt.

9.3. Klachten

- Deelnemer is verantwoordelijk voor de ontvangst, registratie en afhandeling van gemelde klachten. Mogelijk gaat dit gedurende de contractperiode centraal plaatsvinden via het registratiesysteem van Gemeente. Deelnemer dient hier medewerking aan te verlenen en hier de werkwijze op aan te passen.
- Zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, ontvangt de indiener van de klacht een schriftelijk antwoord van Deelnemer met een inhoudelijke reactie.
- In het periodieke overleg worden gemelde klachten (gedifferentieerd naar cliëntgroep) en de afhandeling ervan besproken. Wanneer er naar het oordeel van Gemeente sprake is van structureel terugkerende gegronde klachten wordt van Deelnemer een plan van aanpak verlangd. Hierbij geldt als eis een parameter van maximaal twee gegronde klachten per 1.000 uitgevoerde ritten (d.w.z. 0,2% van het totaal aantal uitgevoerde ritten binnen een maand). Indien het aantal gegronde klachten genoemde parameter gedurende twee achtereenvolgende maanden heeft overschreden, zal Deelnemer binnen vijf werkdagen een plan van aanpak opstellen met maatregelen teneinde zorg te dragen dat het aantal klachten tot onder genoemde parameter daalt. De hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van Deelnemer. Indien de afgesproken maatregelen binnen de afgesproken termijn niet tot het gewenste resultaat leiden, wordt Deelnemer in gebreke gesteld en treedt het sanctiebeleid (zie hoofdstuk 10) in werking.
- Indien een klacht naar het oordeel van de indiener van de klacht niet goed wordt afgehandeld, kan deze zich wenden tot de gemeente.

9.4. Implementatieplan

Na toetreding als Deelnemer aan SVR wordt in gezamenlijkheid de implementatie ingericht.



10. UITVOERINGSEISEN VERGOEDING DEELNEMER

10.1. Vergoeding voor declarabele Reizigersritten

- De Reizigersbijdrage als bedoeld in 5.6, maakt geen onderdeel uit van de vergoeding van Gemeente aan Deelnemer.
- Deelnemer ontvangt voor het uitvoeren van SVR een basisvergoeding per declarabele kilometer. Het kilometertarief is vastgesteld op **€ 2,15 per declarabele kilometer**. Daarnaast ontvangt Deelnemer per rit een **starttarief van vier maal het kilometertarief**.
- Declarabele kilometers zijn: Reizigerskilometers van geïndiceerde Reizigers tot en met 25 ritkilometers en die naar eventueel vastgestelde puntbestemmingen.
- Niet declarabel zijn Reizigerskilometers van medereizigers, medische begeleiders, kinderen van 0 tot en met 3 jaar, hulphonden. Evenmin zijn declarabel de kosten van bagage en hulpmiddelen als scootmobielen en rollators.
- Vergoeding van medereizigers worden direct geïnd door Deelnemer en worden niet afgedragen aan Gemeente.
- Voor vergoeding komen uitsluitend werkelijk uitgevoerde Reizigersritten in aanmerking. Deze ritten dienen (per Reiziger) voor aanvang van de rit en bij beëindiging van de rit, via uitlezing van de zich in het voertuig bevindende apparatuur, zijn geregistreerd. 'No-show' ritten worden niet vergoed. Dit zijn alle ritten waarbij, om welke reden dan ook, de gevraagde rit niet is uitgevoerd, bijvoorbeeld door het niet (tijdig) aanwezig zijn van een Reiziger.
- Voor bepaling van het aantal kilometers per rit geldt de kortste route over de weg. Deze wordt bepaald met de laatste versie van het softwareprogramma Andes. Hiervoor gelden de instellingen zoals zijn opgenomen in 5.1.2. De afstand wordt rekenkundig afgerond tot één cijfer achter de komma.

10.2. Opslagen

10.2.1. Rolstoelvervoer

Gemeente vindt het belangrijk dat rolstoelreizigers een goede en gegarandeerde uitvoeringskwaliteit ontvangen, zij zijn de meest kwetsbare doelgroep binnen het systeem. Omdat Reizigers die reizen met rolstoel of scootmobiel specifiek materieel nodig hebben en doorgaans ook meer aandacht van de chauffeur bij betreden en verlaten van het voertuig vragen, zijn de kosten van dit vervoer hoger. Er geldt daarom een opslagpercentage van 25% op het tarief per declarabele kilometer voor de betreffende reiziger indien er sprake is van een rit met een rolstoel of scootmobiel een rolstoelvoertuig moet worden ingezet. Op het moment dat er sprake is van een opvouwbare rolstoel is het opslagpercentage niet van toepassing.

10.2.2. Individueel vervoer

Voor Reizigers met een indicatie individueel vervoer, afgegeven door Gemeente, geldt een opslag. Deze opslag is niet van toepassing als een reiziger om vervoer technische of operationele redenen individueel wordt vervoerd zonder dat hiervoor een indicatie is afgegeven. Individueel vervoer zorgt voor een beperking van de beschikbare capaciteit. Er geldt daarom een opslagpercentage van 50% op het tarief per declarabele kilometer voor de betreffende reiziger indien er sprake is van individueel vervoer (op indicatie).



10.2.3. Combinatie opslagen

Indien bij één Reiziger sprake is van beide indicaties (rolstoelvervoer én individueel vervoer), mogen de bijbehorende opslagen bij elkaar worden opgeteld.

Voor overige indicaties die worden afgegeven door Gemeente gelden geen toeslagen.

10.3. Indexering

Jaarlijks, per 1 januari, worden de tarieven geïndexeerd (NEA-index). De eerste indexering vindt plaats per 1 januari 2027. Op het moment van het opstellen van dit document is de NEA-indexering voor 2027 nog niet bekend.

10.4. Relatie stiptheid - vergoeding

De uiteindelijke maandelijkse vergoeding is afhankelijk van de geleverde prestatie. Voor de bepaling van de vergoeding geldt dat de criteria ook gelden voor onvoorziene omstandigheden zoals overmacht en uitzonderingsgevallen.

De mate van overschrijding van individuele ritten bepaalt of Deelnemer een malus hiervoor ontvangt. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt in de ritten geboekt op gewenste vertrektijd (de reguliere ritten) en ritten geboekt met een gewenste aankomsttijd (prioriteitsritten).

In geval van calamiteiten (zoals extreme weersomstandigheden) kan Gemeente besluiten om op bepaalde momenten of dagen de malus niet van toepassing te verklaren. Dit is uitsluitend toegestaan na schriftelijke goedkeuring van Gemeente.

10.4.1. Reguliere ritten

Voor ritten die zijn besteld met een gewenste vertrektijd geldt de onderstaande tabel:

Minuten voor/na gewenste Vertrektijd	% vergoeding van de rit
Afwijking 0 t/m 15 minuten en 00 seconden	100%
Afwijking 15 minuten en 01 seconden t/m 20 minuten	90%
Afwijking 20 minuten en 01 seconden t/m 25 minuten	80%
Afwijking 25 minuten en 01 seconden t/m 30 minuten	60%
Afwijking 30 minuten en 01 seconden t/m 35 minuten	40%
Afwijking 35 minuten en 01 seconden t/m 40 minuten	20%
Afwijking groter dan of gelijk aan 40 minuten en 01 seconden	0%



10.4.2. Prioriteitsritten

Voor ritten met een gewenste aankomsttijd (prioriteitsrit) geldt de volgende tabel:

Minuten voor gewenste Aankomsttijd	% vergoeding van de rit
Afwijking meer dan 10 minuten na de gewenste aankomsttijd	0%
Afwijking 0 t/m 10 minuten na de gewenste aankomsttijd	50%
Afwijking 0 t/m 30 minuten en 00 seconden voor de gewenste aankomsttijd	100%
Afwijking 30 t/m 35 minuten en 00 seconden voor de gewenste aankomsttijd	75%
Afwijking 35 t/m 40 minuten en 00 seconden voor de gewenste aankomsttijd	50%
Afwijking meer dan 40 minuten voor de gewenste aankomsttijd	0%

Voor prioriteitsritten geldt dat wanneer Reiziger te laat wordt afgezet op de bestemming geen vergoeding van de rit plaats vindt en de reizigers een compensatie ontvangt van € 50,00.

10.5. Controle en toezicht

Gemeente heeft het recht om steekproefsgewijs controle te (laten) houden. Dit kunnen zowel aangekondigde als onaangekondigde controles betreffen. Tijdens deze controles wordt getoetst of door Deelnemer en/of haar onderaannemers aan de in de aanbestedingsdocumenten gestelde eisen wordt voldaan. Deelnemer is verplicht hier alle medewerking aan te verlenen.

10.6. Facturatie

- Deelnemer stelt maandelijks een totaal factuur op van de gereden ritten. Deze wordt binnen uiterlijk twee (2) weken na het einde van de betreffende maand aan Opdrachtgever verstrekt.
- Bij akkoord door Gemeente wordt de factuur betaalbaar gesteld.
- Gemeente betaalt vervolgens binnen 30 dagen aan Deelnemer.
- Gemeente behoudt zich het recht voor om onafhankelijke externe adviseurs in te schakelen om de onderbouwing van de afrekening(en) te verifiëren. Indien deze onderbouwing niet juist blijkt te zijn, komen de kosten van de onafhankelijke externe adviseurs voor rekening van Deelnemer.

10.7. Accountantsverklaring

- Deelnemer dient na afloop van ieder jaar, uiterlijk voor 1 april van het jaar daarop volgend een door een registeraccountant gewaarmerkte verklaring te overleggen met betrekking tot de over het voorgaande kalenderjaar in rekening gebrachte vervoersvergoeding en verstrekte gegevens.
- De verantwoording dient te worden voorzien van een controleverklaring over de juistheid van de aangeleverde prestaties.
- Hierbij hanteert de accountant in ieder geval een gestratificeerde steekproef (met een betrouwbaarheid van 95%) per vervoerssoort. De te hanteren goedkeuringstolerantie wordt gesteld op 1% voor onjuistheden en 3% voor onzekerheden.



- Indien de controleverklaring niet goedkeurend is, wordt een boete opgelegd. Bij overschrijding van beide toegestane tolerantiepercentages, worden beide boetes opgelegd.
- Indien de goedkeuringstolerantie voor onjuistheden wordt overschreden wordt de volgende boete opgelegd: $(\text{percentage onjuistheden} - 1) \times \text{€ } 10.000,-$,
- Indien de goedkeuringstolerantie voor onzekerheden wordt overschreden wordt de volgende boete opgelegd: $(\text{percentage onzekerheden} - 3) \times \text{€ } 10.000,-$.

10.8. Boeteregeling

10.8.1. Algemeen

- Gemeente kan besluiten Deelnemer een boete op te leggen bij geconstateerde tekortkomingen. Indien Deelnemer zich niet houdt aan één van de in dit bestek genoemde eisen behoudt Gemeente zich het recht voor een boete op te leggen van € 500,- per geconstateerde overtreding (bijvoorbeeld het niet goed vastzetten van een rolstoel).
- Gemeente heeft het recht om in aanvulling op bovenstaande Deelnemer een boete op te leggen van € 20.000,- indien Gemeente Deelnemer in gebreke heeft gesteld en Deelnemer binnen 30 dagen na de in gebreke stelling de tekortkomingen in de ogen van Gemeente onvoldoende heeft opgelost.

10.8.2. Boete i.r.t. duurzaamheid

De inzet van het wagenpark dient minimaal te voldoen aan de in 7.4 genoemde milieueisen. Hierbij wordt uitgegaan van het aantal declarabele kilometers per maand. Bij een gemiddeld minder duurzame inzet dan geëist (in de betreffende maand) kan Gemeente een boete opleggen in de vorm van een korting op de betreffende maandfactuur. De hoogte van deze korting is als volgt vastgesteld:

Minder duurzaam dan vereist (van het totaal per maand):	Korting op de totale maandfactuur:
Tot 10%	5%
10% tot 20%	10%
20% tot 30%	15%
Vanaf 30%	20%

Gemeente beslist of de korting wordt toegepast. Daarnaast moet Deelnemer een plan aanleveren op welke wijze ervoor wordt gezorgd dat wordt voldaan aan de geoffreerde duurzaamheid (inclusief planning). Indien het plan niet wordt nageleefd treedt het sanctiebeleid conform 10.9 in werking.

10.9. Wanprestatie

- Indien één der partijen tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen uit de op te stellen overeenkomst, zal de andere partij haar, met schriftelijke opgave van redenen, in gebreke stellen tenzij nakoming reeds blijvend onmogelijk is. Indien de nalatige partij in gebreke wordt gesteld bij een aanmaning per aangetekend schrijven, waarbij hem een redelijke termijn voor de nakoming wordt gesteld en de nakoming binnen die termijn uitblijft, is de nalatige partij in verzuim.



- De partij die in verzuim is, verbeurt ten behoeve van de andere partij een onmiddellijke opeisbare boete van € 500,00 voor elke dag dat de niet-tijdige of niet-deugdelijke nakoming duurt, onverminderd het volledige recht op schade vergoeding.
- Het nalaten door één van de partijen om binnen een in de overeenkomst genoemde termijn nakoming van enige bepaling te verlangen, tast het recht om alsnog nakoming te eisen niet aan.
- Indien noodzakelijk wordt de overeenkomst ontbonden.



BIJLAGEN

Bijlage 1: Statusmeldingen

Bij aanvang van het vervoer zijn de volgende statusmeldingen in gebruik:

- 01 Rit geaccepteerd door inschrijver
- 02 Rit niet geaccepteerd door inschrijver
- 03 Rit gepland
- 04 Terugbelservice uitgevoerd
- 05 Voertuig onderweg naar reiziger
- 06 Taxi te laat
- 07 Taxi kan opgegeven adres niet vinden
- 08 Gebruiker gaat niet mee
- 09 Reiziger ingestapt en rit geregistreerd
- 10 Reiziger uitgestapt en rit geregistreerd
- 11 Loosmelding
- 12 Geannuleerd door inschrijver
- 13 Rit afgesloten
- 14 Geaccepteerd te vroeg

Gemeente houdt de mogelijkheid open om gedurende het contract extra statusmeldingen te eisen.



Bijlage 2: Ritgegevens

Zie separaat beschikbaar gestelde bijlage.

Overzicht indicaties augustus 2026 (huidig systeem):

Rollator/looprek	223
Rolstoel opvouwbaar	18
Rolstoel standaard	170
Rolstoel elektrisch	13
Rolstoel afwijkend	2
Afwijkende rolstoel (extra lang)	0
Scootmobiel standaard	17
Vervoer - alleen personenauto/geen bus	22
Vervoer in bus	140
Alleen/Individueel vervoer (solo)	3
Voorin	4
Kamer tot kamer	0
Bellen	984
Hulphond	3
Blind/Slechtziend	15
Doof/Slechthorend	4
Verplichte medische begeleiding	10
Sociale begeleiding	651



Bijlage 3: Specificaties GPS

- Gemeente eist dat in minimaal 95% van alle ritten GPS-plaatsbepaling wordt geregistreerd. Indien minder dan 95% van de ritten niet aldus zijn geregistreerd, worden deze door Gemeente als foutritten gekenmerkt en niet vergoed. In bijzondere situaties kan Gemeente besluiten hiervan af te wijken.
- Dit betekent dat vrijwel alle voertuigen voorzien moeten zijn van GPS en dat de GPS-coördinaten realtime worden doorgezonden naar de centrale.
- In de registratiesoftware dient de inschrijver deze GPS-posities te vermelden zodat Gemeente kan controleren waar het voertuig zich bevond op het moment dat een statusmelding werd verstuurd naar de centrale.
- In de registratiesoftware dient de inschrijver deze GPS-posities te vermelden zodat Gemeente kan controleren waar het voertuig zich bevond op het moment dat een statusmelding werd verstuurd naar de centrale.
- Met de registratie op het instap- en uitstapadres wordt het tijdstip en de (GPS)locatie geregistreerd. Dat geldt ook voor registraties bij het niet aantreffen van de klant (loosmelding). Gemeente wil de mogelijkheden openhouden om gedurende het contract meer registraties te vragen.
- Voor registraties waarbij de afstand hemelsbreed tussen de gevraagde en de gerealiseerde vertreklocatie/aankomstlocatie groter is dan 200 meter wordt aangenomen dat de registratie niet op de juiste locatie heeft plaatsgevonden.
- De gevraagde coördinaten moeten voldoen aan de notatiewijze van de Rijksdriehoeksmeting of Rijksdriehoekskoördinaten. Dit zijn de coördinaten die in Nederland op nationaal niveau worden gebruikt als grondslag voor geografische aanduidingen en bestanden.
- De inschrijver dient aan te geven op basis van welke database de gevraagde vertrek- en aankomstlocaties (plaats, postcode, straat en huisnummer) geautomatiseerd worden vertaald naar GPS-coördinaten. De database dient op perceelnummer (huisnummer) nauwkeurig te zijn, bijvoorbeeld op basis van gegevens uit het Adrescoördinaten Nederland (ACN) bestand van het Kadaster. Deze database dient actuele gegevens te bevatten bij de start van het vervoerssysteem.



Bijlage 4: Social Return On Investment (SROI)

Ondernemers aan wie een opdracht wordt gegund, krijgen de verplichting om bij de uitvoering van de opdracht mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt te betrekken en/of sociale impact te maken. Dit kan men doen door het bieden van een (tijdelijke) baan, stage, inhuur personeel, inkoop van producten/diensten bij sociale ondernemingen en SW-organisaties of andere maatschappelijke/sociale activiteiten en initiatieven die sociale impact maken. De waarden die deze activiteiten vertegenwoordigen zijn opgenomen in het bouwblokkenmodel en geven daarmee opdrachtnemers een overzicht van welke mogelijkheden er zijn.

Als SROI-activiteit telt alles mee wat u doet om mensen/werkzoekenden uit de doelgroepen verder te helpen op - of richting - de arbeidsmarkt. Dat kan gaan om betaald werk, maar ook door (meeloop)stages, werkervaringsplekken, het bieden van opleidingsmogelijkheden, groei en ontwikkeling of andere vormen van begeleiding en support.

De SROI-activiteiten dienen in het kader van deze overeenkomst te worden uitgevoerd (hetzij bij opdrachtnemer, bij een onderaannemer of toeleverancier). Voorwaarden bij de SROI-activiteiten:

- Deze zijn direct toe te rekenen aan de opdracht
- Het betreft nieuwe SROI-activiteiten, die uitgevoerd worden na gunning van deze overeenkomst.
- De SROI-activiteiten mogen alleen bij opdrachtgever worden opgegeven in het kader van deze overeenkomst.
- In geval van SROI-verlegging naar een onderaannemer gelden dezelfde bepalingen als die voor u gelden.
- De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het nakomen van zijn SROI-verplichtingen en moet deze kunnen onderbouwen (ook wanneer de SROI verlegd wordt naar een onderaannemer).

ESR

Het Expertisecentrum Social Return (ESR) werkt in opdracht van 16 gemeenten voor de arbeidsmarktregio Zwolle (waaronder de gemeente Olst-Wijhe en Raalte), de provincie Overijssel en het waterschap Drents Overijsselse Delta.

Het ESR adviseert en faciliteert u bij de invulling van SROI. De opdrachtgever zal u verwijzen naar het ESR. Voor de waardebepaling van SROI-activiteiten is gekozen voor de bouwblokkenmethode. SROI-activiteiten zijn uitgedrukt in een inspanningswaarde, deze is gebaseerd op de relatieve afstand van de uitkeringsgroep tot de arbeidsmarkt. In samenspraak met het ESR kunt u kiezen uit verschillende manieren om uw SROI verplichting in te vullen. Van iedere SROI-activiteit weet u vooraf wat de waarde hiervan is.

Bouwblokkenmodel Oost-Nederland 2026 (dgr = doelgroepregister)

Personele inzet: arbeidsovereenkomst	SROI-waarde	Duur van meetellen
Participatiewet	€ 45.000/jaar	Max 2 jaar, naar rato ¹
Participatiewet (dgr) Wajong (dgr) WSW (dgr) WIA/WAO Beschut werk	€ 50.000/jaar	Altijd, naar rato ¹
WW	€ 20.000/jaar	Max 1 jaar; naar rato ¹
Niet Uitkeringsgerechtigde (NUG)	€ 15.000/jaar	Max 1 jaar, naar rato ¹



Personele inzet: leerwerkovereenkomst	SROI-waarde	Duur van meetellen
Leerling BBL (leerwerkbaan), niveau 1 en 2	€ 25.000/leerwerkjaar	Opleidingsperiode, naar rato ¹
Leerling BBL (leerwerkbaan), niveau 3 en 4	€ 15.000/leerwerkjaar	
Bonussen arbeids- of leerwerkovereenkomst	SROI-waarde	Duur van meetellen
Leeftijd ≥ 50 jaar ²	€ 5.000/jaar	Binnen bouwblok. Naar rato ¹
Bijzondere doelgroepen ³	€ 5.000/jaar	Naar rato ¹ . I.o.m. SROI-adviseur
Vast dienstverband (onbepaalde tijd)	€ 10.000	Eenmalig. Aansluitend op of binnen de duur van meetellen
Leerling VSO/Pro: werkplek na uitstroom	€ 25.000	Eenmalig
Stages	SROI-waarde	Duur van meetellen
Leerling VSO/Pro	€ 15.000/stage	Stageperiode
Leerling BOL (stage), niveau 1 en 2	€ 10.000/stage	Stageperiode
Leerling BOL (stage), niveau 3 en 4	€ 5.000/stage	
Stage HBO/WO	€ 5.000/stage	Stageperiode
Werkervaringsplek/proefplaatsing ⁴	€ 750/maand	Overeengekomen periode
Maatschappelijke activiteiten⁵	SROI-waarde	Bijzonderheden
MVO-activiteiten	€ 125/uur en/of onkosten ⁷	In overleg met SROI-adviseur
Sociale inkoop⁶	SROI-waarde⁷	
Inkoop bij SW-bedrijven	100% factuurwaarde (excl. BTW)	
Inkoop bij sociale ondernemingen: - In register Code Sociale Ondernemingen - Lid van Social Enterprise NL	100% factuurwaarde (excl. BTW) 50% factuurwaarde (excl. BTW)	
Inkoop bij PSO-gecertificeerde bedrijven: - trede 1, 2 of 3 ⁸ - trede 3 incl.-30+	10%, 20% resp. 30% factuurwaarde (excl. BTW) ⁸ 100% factuurwaarde (excl. BTW)	
Certificeringen opdrachtnemer⁹	SROI-waarde	
SW-bedrijf	Vrijstelling SROI-verplichting	
Code Register Sociale Ondernemingen	Vrijstelling SROI-verplichting	
PSO-ladder trede 3 incl. 30+	Vrijstelling SROI-verplichting	
PSO-ladder trede 1, trede 2 of trede 3	Korting op SROI-verplichting: 10%, 25% of 50%	



Toelichting verwijzingen

Ingeval overlap telt de hoogste waarde. WSW en Wajong: wetgeving van voor 01-01-2015. Tarieven zijn all-inclusive, incl. begeleidingskosten en werkgeverslasten.

1. Naar rato. Functieomvang en arbeidsduur zijn van invloed op de SROI-waarde. Opgenomen bedragen zijn de waarden bij een fulltime aanstelling op jaarbasis.
2. Bonus voor leeftijd ≥ 50 jaar, telt alleen bij betaald dienstverband (niet bij stages/werkervaringsplekken).
3. Bonus voor bijzondere doelgroep in overleg met SROI-adviseur. Voorbeelden van bijzondere doelgroepen: statushouders, Oekraïense vluchtelingen, ex-gedetineerden. Telt alleen bij betaald dienstverband (niet bij stages/werkervaringsplekken).
4. Werkervaringsplek/proefplaatsing. Er kan sprake zijn van het ondersteunen van andere doelgroepen zoals vrijwilligers, hoogopgeleide statushouders, taalstages in het kader van inburgering, etc. Wanneer deze groep groei en ontwikkeling geboden wordt zal in overleg met de SROI-adviseur een waarde worden toegekend.
5. Maatschappelijke activiteiten. Omvat een breed scala; voorwaarde is dat de activiteit een relatie heeft met groei/kennis en ontwikkeling, verkleinen van de afstand tot de arbeidsmarkt en/of onderwijs. Denk aan **de Raalter Uitdaging**, geven van gastcolleges bij scholen, sponsoring van een beroepsgerichte opleiding van iemand uit de doelgroep, buddy- en/of geldfittrajecten, vitaliteitsvraagstukken etc.
6. Sociale inkoop, betreft product en/of dienstenafname van:
 - SW-bedrijven ([Sociale werkvoorziening](#), voorheen 'sociale werkplaats').
 - Sociale ondernemingen. Zij streven primair en expliciet een maatschappelijk doel na. Ze zijn financieel zelfvoorzienend en sociaal in de wijze waarop de onderneming wordt gevoerd. De sociale onderneming moet in het register staan van de [Code Sociale Ondernemingen](#) of lid zijn van [Social Enterprise NL](#).
 - [PSO-30+ gecertificeerde organisatie](#). Indien niet gecertificeerd, dient minimaal 30% van de werknemers van een dergelijke onderneming gehandicapt of kansarm te zijn, (art. 20 lid 1 van de aanbestedingsrichtlijn 2014/24).
 - [PSO trede 1, 2 of 3 gecertificeerde organisatie](#)
 - Een overzicht van SROI-gelabelde partijen in Overijssel en Gelderland is te vinden op [Impact Oost](#).
7. Bedragen excl. BTW
8. Inkoop bij PSO trede 1, 2 of 3 gecertificeerde bedrijven tot maximaal 50% van de SROI-verplichting. Facturen moeten gelieerd zijn aan de opdracht. Buiten de opdracht in overleg met SROI-adviseur
9. Certificeringen: Korting geldt alleen voor de opdrachtnemer, niet voor de onderaannemer(s).

Een voorbeeld

De gefactureerde opdrachtsom van een opdracht is bijvoorbeeld € 300.000. De SROI-verplichting bedraagt 5% (€ 15.000). Om aan deze verplichting te voldoen kan de opdrachtnemer voor dit bedrag bijvoorbeeld een arbeidscontract bieden voor een periode van:

- 4 maanden, aan iemand die onder de Participatiewet valt (en niet arbeidsbeperkt is), of
- een jaar, aan iemand die een BBL-opleiding niveau 3 of 4 volgt.

Convenant SROI Oost-Nederland

Oost-Nederland (de provincies Overijssel en Gelderland) kent sinds 2019 een gezamenlijk SROI-beleid, waaronder de bouwblokken. Organisaties die dit beleid ondersteunen hebben meegetekend in het [Convenant SROI Oost-Nederland](#). Naast ruim 90 gemeenten in Oost-Nederland hebben inmiddels ook andere organisaties het convenant getekend. Dit zijn onder andere de provincies Overijssel en Gelderland, het Waterschap Drents Overijsselse Delta, de Rijksuniversiteit Nijmegen, een ziekenhuis en een woningbouwcorporatie.



De samenwerking in Oost-Nederland komt verder tot uiting op [Impact Oost](#), met daarop o.a. een zoekfunctie op sociaal gelabelde ondernemingen (PSO, SW, Code Sociale Ondernemingen, Social Enterprise), informatie over impact-ondernemen etc.

PROCESBESCHRIJVING

Het proces voor gunning

Mocht u vragen hebben over de invulling van SROI, een toelichting willen hebben over de verschillende bouwblokken of willen weten of uw specifieke oplossing voor de invulling van de mogelijke SROI verplichting ook realiseerbaar is kunt u deze stellen in de Nota van Inlichtingen.

Het proces na gunning

De opdrachtnemer neemt na gunning, binnen 1 week contact op met het ESR (socialreturn@zwolle.nl). In samenspraak met het ESR wordt door de opdrachtnemer een plan van aanpak opgesteld op welke wijze de verplichting wordt ingevuld. Het plan bestaat uit de navolgende onderdelen:

1. Opdracht, looptijd, hoogte SROI-verplichting
2. Op welke wijze SROI-waarde wordt opgebouwd (bijv. inzet personeel, leerwerkplekken, stages, werkervaringsplekken, MVO-activiteiten etc.)
3. In geval van MVO-activiteiten wordt vooraf een waarde door het ESR bepaald.
4. Wijze van monitoring
5. Inhoud en frequentie van tussenevaluaties, inclusief eventuele bewijsstukken
6. Eindevaluatie, inclusief eventuele bewijsstukken
7. Akkoord ESR

Het resultaat van deze fase is een plan wat concreet en realiseerbaar is. Dit plan is gereed en goedgekeurd door het ESR binnen 6 weken na gunning opdracht. Het ESR kan deze termijn verlengen tot maximaal 12 weken.

Tussen- en eindevaluatie

De opdrachtnemer levert op de afgesproken tijdstippen de tussen- en eindevaluaties op incl. onderbouwing. In samenspraak met het ESR zal gekeken worden naar de voortgang en indien noodzakelijk volgt aanpassing van het plan van aanpak. Alle wijzigingen dienen goedgekeurd te worden door het ESR.

Registratie SROI-verplichting

Na goedkeuring van het Plan van Aanpak SROI krijgt de opdrachtnemer toegang tot het registratiesysteem WIZZR en houdt de SROI-invullingen hierin bij. In Wizzr wordt gecontroleerd of aan de afgesproken SROI-verplichting voldaan wordt (op correcte wijze en volgens afspraak).

Opdrachtnemer voert in het registratiesysteem de kandidaten en/of activiteiten op ter invulling van de SROI-verplichting. De invulling moet door de opdrachtnemer te onderbouwen zijn, ook wanneer de SROI-activiteit door een onderaannemer geleverd is. Onderbouwing kan bijvoorbeeld via een doelgroepverklaring of een bewijs voor toekenning uitkering in combinatie met een loonstrook, een arbeidscontract, stageovereenkomst etc.. Namens opdrachtgever worden deze gegevens gecontroleerd op bijv. doelgroep, uurtarief, startdatum en periode tewerkstelling. Een kopie van de loonstrook en/of arbeidsovereenkomst kan ter controle opgevraagd worden. Alle gegevens kunnen in WIZZR worden ingevoerd.



Wat betreft het gebruik van Wizzr:

- Wizzr voldoet aan eisen op gebied van privacy (AVG: Algemene verordening gegevensbescherming)
- Alleen geautoriseerde personen hebben toegang tot het betreffende contract in Wizzr.
- Aan het gebruik van Wizzr zijn voor de opdrachtnemer geen kosten verbonden.

De documentatie die u verstrekt dient slechts die gegevens te bevatten die u ook registreert in WIZZR. De gegevens en dus ook de bijlagen met deze gegevens voldoen aan de AVG.

De communicatie van deze gegevens, via WIZZR is een veilige en AVG conforme werkwijze. De WIZZR-omgeving communiceert via encryptie en is alleen toegankelijk voor betrokkenen bij het inkoopcontract, die uit hoofde van hun functie deze gegevens mogen inzien.

Opdrachtnemer heeft op grond van de AVG toestemming nodig van de kandidaten om hun persoonsgegevens te overleggen voor de verantwoording van de SROI-verplichting. Hiervoor is eventueel het formulier “toestemmingsverklaring” te gebruiken. Dit formulier is verkrijgbaar via het ESR.

In het registratiesysteem is de realisatie ten opzichte van de SROI- verplichting inzichtelijk, en kan opdrachtnemer deze zelf volgen. Als er afwijkingen worden geconstateerd door het ESR, dan zal deze contact met opdrachtnemer opnemen en -indien nodig - de opdrachtgever op de hoogte stellen.

Tips

- *Werkt u met onderaannemers/leveranciers?* Neem dan in uw contracten met onderaannemers/leveranciers ook een SROI verplichting op.
- *Het aanbod is breder dan (vaak) wordt gedacht.* Het idee heerst dat de gemeenten en het UWV alleen mensen bemiddelen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Natuurlijk zijn zij altijd op zoek naar die werkgever die voor deze mensen de juiste plek hebben. Maar voor de invulling van SROI kunt u ook denken aan mensen die pas werkloos zijn geworden, aan die leerling die een BBL-plek nodig heeft om zijn/haar opleiding te kunnen afronden.
- *Wees creatief.* Denk voor de invulling van uw SROI verder dan alleen de directe inzet van personeel. Het opleiden van mensen uit de doelgroepen telt ook mee voor SROI. Informeer bij het ESR naar lopende of geplande opleidingstrajecten.
Is sociale inkoop misschien mogelijk?
Zijn er kansen voor het onderwijs in deze opdracht?
- *Check haalbaarheid.* Aarzel niet om het Expertisepunt Social Return (ESR) te raadplegen bij de planvorming over SROI. Zij denken met u mee en brengen u zonodig in contact met de juiste instanties.

Contactgegevens Expertisecentrum Social Return (ESR)

- socialreturn@zwolle.nl
- <https://wspregiozwolle.nl/social-return-on-investment-sroi/>



Bijlage 5: Eisen inzake maatschappelijk verantwoord inkopen

Conform inkoop- en aanbestedingsbeleid van de gemeente worden MVI criteria (zoals op mVICriteria.nl) van toepassing verklaard. Daar waar in bijlage A Uitvoeringseisen SVR een hogere eis is gesteld geldt het hogere.

Uitlaatemissies voertuigen

Eis 1. Contractvervoer / Voertuigen voldoen ten minste aan emissieklasse 6 - Contractvervoer

De bij de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen, zowel LDV (light duty vehicle, <3.500 kg) als HDV (heavy duty vehicle, >3.500 kg), voldoen ten minste aan emissieklasse 6.

Indien de opdrachtnemer gedurende de contractperiode de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen vervangt of voertuigen inzet aanvullend op het reeds bestaande wagenpark, voldoen deze voertuigen tenminste aan emissieklasse 6.

Bewijsmiddelen

- *Afschrift van de typegoedkeuringspapieren van de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen (inclusief van eventuele onderaannemers).*
- *Of aantoonbaar bewijs dat het volledige wagenpark (inclusief van eventuele onderaannemers) aan de eis voldoet.*
- *Of gelijkwaardig.*

Eis 2. Contractvervoer / Personenauto's en taxibusjes met Energielabel A of B

De voor de uitvoering van de opdracht in te zetten personenauto's met maximaal vijf zitplaatsen, die van de bestuurder niet meegerekend en taxibusjes met zes tot acht zitplaatsen, die van de bestuurder niet meegerekend, beschikken minimaal over een Energielabel A of B.

Bewijsmiddelen

- *Overzicht van de technische gegevens van de voor de opdracht in te zetten voertuigen.*
- *Of gelijkwaardig.*

Eis 3. Contractvervoer / Minimaal aandeel zero-emissievoertuigen (M1, M2, N1) - Contractvervoer

Zie paragraaf 7.4 voor de minimaal vereiste percentages van de in te zetten zero-emissievoertuigen (voertuigkilometers) in de categorieën M1, M2 en N1, ten behoeve van de uitvoering van de opdracht (dit is inclusief de voertuigen die eventuele onderaannemers inzetten). Op de site transportpolicy.net is meer informatie te vinden over voertuigcategorieën.

Bewijsmiddelen

- *Specificaties omtrent de in te zetten voertuigen. Een orderbevestiging van een nieuw aangeschaft, maar nog niet geleverd voertuig, volstaat ook.*
- *Of aantoonbaar bewijs dat het volledige wagenpark aan de eis voldoet.*
- *Of gelijkwaardig.*

Eis 4. Contractvervoer / Uitzetten motor in stilstand

Chauffeurs dienen hun voertuigen uit te zetten bij het wachten op en in- en uitstappen van cliënten. Dit om chauffeur, cliënten en omstanders niet onnodig te belasten met voertuig emissies.



Zuinig rijden en opleiding personeel

Eis 5. Contractvervoer / Verplichte training 'Het Nieuwe Rijden' voor chauffeurs met B-rijbewijs

Alle chauffeurs met B-rijbewijs van voor 2008 die ten behoeve van de uitvoering van de opdracht zullen worden ingezet, hebben een training gevolgd van "Het Nieuwe Rijden" of een daarmee gelijkwaardige training die op zuinig rijgedrag gericht is. Chauffeurs die over een rijbewijs afgegeven na 1 januari 2008 beschikken, hebben al rijgedrag volgens "Het Nieuwe Rijden" aangeleerd en hoeven de training niet te volgen. De certificaten van "Het Nieuwe Rijden" (met daarop de datum van het behalen van het certificaat) van de gedurende de contractperiode in te zetten chauffeurs dienen beschikbaar te zijn bij de opdrachtnemer zodat deze door de opdrachtgever middels een audit kunnen worden gecontroleerd. Indien chauffeurs aantoonbaar rijden in voertuigen die zijn uitgerust met een softwaresysteem voor monitoren en verbeteren van het rijgedrag, volstaat dit ook.

Bewijsmiddelen

- *Certificaten van "Het Nieuwe Rijden" (met daarop de datum van het behalen van het certificaat) van de gedurende de contractperiode in te zetten chauffeurs.*
- *Informatie waaruit blijkt dat chauffeurs rijden in voertuigen die zijn uitgerust met een softwaresysteem voor monitoren en verbeteren van het rijgedrag.*
- *Of gelijkwaardig.*

Minder milieubelastende smeerolie, hydraulische vloeistoffen (en vetten)

Eis 6. Contractvervoer / Minder milieubelastende smeeroliën, hydraulische vloeistoffen en vetten

Smeermiddelen (smeerolie, hydraulische vloeistoffen en vetten) met volledig verlies en gedeeltelijk verlies dienen te voldoen aan de criteria 1 t/m 4 voor de toekenning van de EU-milieukeur voor smeermiddelen Besluit (EU) 2018/1702.

Smeermiddelen met accidenteel verlies dienen ook te voldoen aan de criteria 1 t/m 4 voor de toekenning van de EU-milieukeur voor smeermiddelen Besluit (EU) 2018/1702. Het advies van de leverancier (van de voer- en/of werktuigen) prevaleert evenwel bij het gebruik van smeermiddelen met accidenteel verlies, ook als deze daarmee niet voldoen aan de gestelde eisen.

Bewijsmiddelen

- *Technische productspecificaties of andere documentatie waaruit blijkt dat aan dit criterium is voldaan.*
- *(Geldig) certificaat van een ISO type I milieukeurmerk, waarvan de eisen overeenkomen met de in dit criterium gestelde eisen, of een gelijkwaardig certificaat. Meer informatie over ISO type I milieukeurmerken is te vinden op [de website van PIANOo](#). Producten met een certificaat van EU Ecolabel voldoen aan de gestelde eisen 1 t/m 4. Op [de website van de Europese Commissie](#) is een lijst beschikbaar van oliën en vetten die voldoen aan de eisen van het EU Ecolabel.*
- *Of gelijkwaardig.*

Voertuigbanden

Eis 7. Contractvervoer / Maximale waarden voor Brandstofefficiëntie en Grip op nat wegdek (klasse C) en Rolgeluid (klasse A)

De voertuigen zijn uitgerust met banden die voldoen aan volgende voorwaarden volgens [de EU Verordening 2020/740](#), bijlage I:

- brandstofefficiëntieklassen en rolweerstandscoefficiënt: klasse C;
- grip op nat wegdek: klasse C;



- rolgeluid: klasse A.

Ook bij vervanging van de banden moeten de nieuwe banden aan dit criterium voldoen. De eisen met betrekking tot geluidsemissie en rolweerstand zijn niet van toepassing op vernieuwde banden. Vernieuwde banden zijn gebruikte banden waarvan het loopvlak is vernieuwd. Indien vernieuwde banden zijn gebruikt, voldoen deze aan Reglement 108 (auto's en bestelwagens) of nr. 109 (zware voertuigen) van de Economische Commissie voor Europa van de Verenigde Naties inzake de goedkeuring van de vervaardiging van coverbanden voor automobielen en aanhangwagens daarvan. Indien vernieuwde banden zijn gebruikt, dient de inschrijver dit aan te tonen.

Bewijsmiddelen

- *Lijst van de gemonteerde banden met het EU-bandenetiket volgens (EU) 2020/740.*
- *Ondertekende verklaring dat tijdens de looptijd van het contract uitsluitend banden zullen worden toegepast die aan de klassen voor brandstofefficiëntie, grip op nat wegdek en rolgeluid voldoen.*
- *Of informatie waaruit blijkt dat vernieuwde banden zijn toegepast en de kennisgeving van goedkeuring overeenkomstig Reglement nr. 108 (auto's en bestelwagens) en nr. 109 (zware voertuigen) van de Economische Commissie voor Europa van de Verenigde Naties voor coverbanden.*
- *Of gelijkwaardig.*





FORSETI

VERBINDT EN VERBETERT VERVOER

Stationsplein 18 • 5211 AP 's-Hertogenbosch • (073) 523 10 60 • info@forseti.nl • www.forseti.nl