

ANNEX I PROGRAMMA VAN EISEN

Inschrijver gaat middels het invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij zijn inschrijving indienen van Bijlage 9 Verklaring omtrent inschrijving *zonder voorbehoud* akkoord met alle eisen als vermeld in dit Programma van Eisen, behorende bij het beschrijvend document met het kenmerk als vermeld in de voettekst van dit document, met daarin verwerkt de wijzigingen als vermeld in de Nota van Inlichtingen.

Eisen aan rituitvoering	
1. Eis	Vervoersplicht en continuïteit Voor het vervoerssysteem wordt uitgegaan van een vraagafhankelijk concept. Dit betekent dat de ritten door de reiziger bij de regiecentrale aangemeld moeten worden, per telefoon, internet, mail of Taxipoint. Ritten die voldoen aan de spelregels van het systeem mogen nimmer door de vervoerder worden geweigerd. De vervoerder heeft een vervoersplicht. Dat wil zeggen dat eenieder die vervoerd wil worden en vervoergerechtigd is, met uitzondering van liggend vervoer, toegang heeft tot het vervoerssysteem en zich conformeert aan de gestelde voorwaarden, vervoerd dient te worden in een voertuig dat aansluit bij een eventuele specifieke indicatie. De vervoerder verplicht zich gedurende de vastgestelde contractperiode het vervoer te verzorgen, tenzij hij zich kan beroepen op overmacht in geval van bijvoorbeeld (milieu)rampen, natuurverschijnselen en/of extreme weersomstandigheden. Belemmeringen zoals stakingen, ziekte van chauffeurs en/of mankementen aan het materieel en/of een tekort aan materieel of personeel behoren in beginsel niet tot overmacht. De vervoerder dient rekening te houden met wegopbrekingen, files, braderieën, kermissen, wielerrondes, etc. De opdrachtgever levert een actieve bijdrage aan de informatie over versperringen. De vervoerder heeft ook de plicht om rond festiviteiten in overleg met de regiecentrale van de opdrachtgever afspreeklocaties vast te stellen zodat de reiziger zo min mogelijk last van dergelijke evenementen ondervindt. Over incidentele ontwikkelingen waardoor een zogenaamd verkeersinfarct optreedt, of over wegwerkzaamheden waarbij er qua vergelijkbare reistijd geen alternatieven zijn, voeren opdrachtgever en opdrachtnemer overleg en kan besloten worden deze uit te sluiten in de berekening van de bonus-/malus op tijdigheid. De vervoerder is verplicht een ritopdracht van de regiecentrale uit te voeren. Omnibuzz-vervoer is niet bedoeld voor het vervoer van reizigers die gebruik kunnen maken van andere vervoerregelingen, zoals dagbestedingsvervoer en werknemersvervoer, tenzij de opdrachtgever op grond van de herzieningsclausule als bedoeld in paragraaf 1.3.2 van het beschrijvend document anders heeft bepaald. De vervoerder heeft richting de opdrachtgever een signalerende functie, maar moet ingeboekte ritten in eerste aanleg altijd uitvoeren.

2. Eis	Toedeling van ritten ▪ Voor wat betreft de toedeling van het vervoer vanuit de regiecentrale geldt dat de ritten binnen een perceel en ritten van of naar het externe vervoersgebied te allen tijde aan de vervoerder van het betreffende perceel worden toebedeeld, met inachtneming van het volgende: ▪ Voor wat betreft de toedeling van het vervoer geldt dat de ritten binnen de percelen te allen tijde door de vervoerder van het betreffende perceel worden uitgevoerd. Dit houdt in dat de regiecentrale op basis van de postcode een rit aan de vervoerder van dat betreffende perceel stuurt. ▪ Voor de ritten tussen de percelen geldt dat deze ritten op basis van de vertrekadres/plaats/postcode van de rit aan de betreffende vervoerder worden toebedeeld. ▪ Voor ritten die starten vanuit een van de percelen en een bestemming hebben buiten het vervoersgebied van Omnibuzz-vervoer, wordt de rit uitgevoerd door de vervoerder van het perceel waar het vervoer start. ▪ Voor ritten die starten buiten het vervoersgebied van Omnibuzz-vervoer is de bestemming leidend. De rit wordt dan toebedeeld aan de vervoerder van het perceel waar de rit eindigt. ▪ Het is toegestaan dat de vervoerder, in het kader van efficiency, ritten combineert of uitbesteedt aan andere vervoerders van Omnibuzz-vervoer. Indien vervoerders met elkaar overeengekomen zijn dat de rit wordt overgenomen, dan neemt de vervoerder die de rit wil uitbesteden contact op met de regiecentrale met het verzoek de rit te plaatsen bij de vervoerder waarmee is overeengekomen dat de rit wordt overgenomen. De oorspronkelijke vervoerder annuleert vervolgens de rit in zijn eigen systeem. ▪ De vervoerder mag in de uitvoering van Omnibuzz-vervoer combineren met bij Omnibuzz-vervoer passend vervoer zoals Valys en zittend ziekenvervoer. ▪ Vervoerders hebben de mogelijkheid om een rit op het veilingportaal te plaatsen. Via het portaal kunnen andere Omnibuzz-vervoerders de rit overnemen. De rit wordt dan bij de oorspronkelijke vervoerder verwijderd. Tussenkost van de regiecentrale is in dit geval niet nodig. Zie eis 14.
3. Eis	Exploitatieperiode Het vervoer dient het gehele jaar, zeven dagen per week aangeboden te worden op: • Maandag t/m zaterdag van 06:00 uur tot 00:00 uur. • Op zon- en feestdagen van 7:00 tot 00:00 uur. Bovenstaande betekent dat om uiterlijk 00:00 uur de laatste reiziger is ingestapt. Uitzondering: op 31 december van ieder jaar wordt de dienstverlening om 22:00 uur beëindigd. Dat wil zeggen dat de laatste reiziger om 22:00 uur is ingestapt.

	Ter info voor inschrijver: Het callcenter van de regiecentrale is dagelijks geopend van 07:00 uur tot 22:00 uur. De regieafdeling blijft bereikbaar totdat de laatste reiziger is uitgestapt. De opdrachtgever kan, als hij dit nodig vindt, gedurende de contractperiode de openingstijden en beschikbaarheid van het vervoer verkorten of verlengen. De gevolgen voor de vervoerder en de benodigde tijd voor implementatie van de wijzigingen worden in overleg besproken met de opdrachtgever. Ten aanzien van het verlengen geldt dat de laatste instap structureel nooit na 00:00 uur plaats zal vinden en nooit voor 06:00 uur.
4. Eis	Eisen aan de rit - De uitvoering van het vervoer betreft het taxivervoer zonder overstap van deur-tot-deur, kamer-tot-kamer of begeleider tot begeleider. In de toekomst kan er sprake zijn van deur tot halte of halte tot deur vervoer. - Daarnaast bestaan opstapplaatsen in bijvoorbeeld binnensteden, winkelcentra of natuurgebieden die op initiatief van opdrachtgever en in overleg tussen opdrachtgever en vervoerder worden bepaald. - Onder vervoer van deur-tot-deur wordt verstaan het vervoer en de begeleiding vanaf en naar de deur van de woning of de deur van het vertrek- of bestemmingsadres. Wanneer het bijvoorbeeld een wooncomplex, instelling of flatgebouw betreft, dan vormt de centrale ingang van het wooncomplex, i.c. de centrale beneden ingang voor het betreffende huisnummer, de deur. Bij een camping- of bungalowpark, volkstuin en sportcomplex geldt de centrale ingang als deur. Vervoer van deur-tot-deur geldt ook in geval het voertuig niet tot voor de deur gereden kan worden. - Vervoer van kamer-tot- kamer bevat daarnaast ook de begeleiding van de Wmo-reiziger van/naar de kamer van de woning. - Reizigers kunnen gecombineerd vervoerd worden. In verband met de combinaties kan van de directe route worden afgeweken. - De reiziger heeft recht op een eigen zitplaats en/of rolstoelplaats. - In geval van het vervoer met een personenauto is het niet toegestaan meer dan twee personen te vervoeren op de achterbank. Een personenauto is op de achterbank voorzien van twee duidelijke zitplaatsen. De derde zitplaats wijkt over het algemeen af van de andere twee (onder andere qua afmeting en beenruimte). Wanneer een voertuig beschikt (bijvoorbeeld een MPV) over drie gelijkwaardige zitplaatsen (qua afmetingen en beenruimte overeenkomend met een reguliere zitplaats in een personenauto of 8-persoonsbus) is het toegestaan drie personen naast elkaar te vervoeren. - Enkele reizigers behoeven een langere gordel. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat indien het voertuig niet beschikt over een langere gordel of verlengde vaste receiver er een goedgekeurde gordelverlenger aanwezig is in het voertuig om dergelijke ritten uit te voeren. Dit dient een gordelverlenger te zijn die nadrukkelijk goedgekeurd is voor het

	vervoeren van personen, bijvoorbeeld de gordelverlenger van Innotrans met artikelnummer 500342. Opdrachtnemer is verplicht om in elk voertuig welke na datum definitieve gunning wordt aangeschaft te voorzien van minimaal 1 verlengde receiver of verlengde gordel. De vervoerder is verplicht de planning van zijn vervoercapaciteit af te stemmen op de te verwachten vervoervraag op de diverse specifieke dagen in het jaar, dagen van de week en uren van de dag.
5. Eis	Ophaaltijd of aankomsttijd De reiziger kan op twee manieren een rit reserveren: - Door het aangeven van het gewenste vertrektijdstip. Er geldt een ophaalvenster rond de gewenste ophaaltijd. - Door het aangeven van het gewenste aankomstijdstip voor prioriteitsritten. Het ophaalvenster wordt in dat geval bepaald door de toegestane marges (rond de aankomsttijd en omrijden) rond de rit. Bij het aanmelden van een rit kan een klant bij de regiecentrale de reiziger aangeven of de reiziger een rit wil reserveren met een gewenst ophaaltijdstip of met een gewenst aankomstijdstip (prioriteit). Ritten kunnen alleen onder bepaalde voorwaarden als prioriteitsritten worden aangeduid: - Van en naar een uitvaart- of huwelijksceremonie; - Kerkelijke plechtigheid; - Afspraak in het ziekenhuis met arts/specialist (geen ziekenbezoek); - Aansluiting op openbaar vervoer; Indien een reiziger een rit wil reserveren met een gewenste aankomsttijd, gaat de regiecentrale na of er mogelijk sprake is van een prioriteitsrit. De regiecentrale geeft deze rit een aparte status mee zodat voor de vervoerder duidelijk is dat er sprake is van een prioriteitsrit. Bij een prioriteitsrit wordt een reiziger op zijn vroegst 30 minuten voor de gegarandeerde aankomsttijd en nooit later dan de gegarandeerde aankomsttijd afgezet op de bestemming. Een prioriteitsrit dient altijd rechtstreeks (op deze rit is dus ook de toeslag voor rechtstreeks vervoer (10%) van toepassing) te worden uitgevoerd. Bij een rit met gewenste aankomsttijd, rekent de callagent de ophaaltijd uit. Voor de vervoerder geldt net als bij een gewone rit dat de klant een kwartier voor tot een kwartier na de ophaaltijd moet worden opgehaald. <i>Voorbeeld ter verduidelijking:</i> <i>Als de gewenste aankomsttijd 12:00 uur is en de reistijd bedraagt 30 minuten, zal de ophaaltijd 11:15 uur zijn en op zijn vroegst 11:00 uur.</i>

6. Eis	Piekspreiding Om de reserveringen zo gelijkmatig als mogelijk over de dag te verspreiden en piekmomenten op de hele en halve uren te voorkomen, maakt Omnibuzz gebruik van piekspreiding. ▪ Omnibuzz bepaalt de minimaal gevraagde capaciteit per kwartier per perceel. De vervoerder kan ten alle tijden de geregistreerde capaciteit naar boven bijstellen, echter nooit naar beneden. ▪ Bovenop deze vastgestelde capaciteit dient de vervoerder rekening te houden met een toevoeging van de taxipoints in zijn perceel, mogelijke spoedritten en reserveringen naar aanleiding van een no show melding. ▪ Ritten met een aankomstgarantie kunnen alleen telefonisch of per mail gereserveerd worden en moeten minimaal 2 uur voor de vertrektijd geboekt zijn. ▪ Op basis van de vraag wordt door Omnibuzz minimaal een maal per kwartaal geëvalueerd of de capaciteitsplanning nog voldoet aan de vraag. De gegevens van de laatste 3 maanden worden gebruikt voor deze evaluatie. Mogelijke aanpassingen gebeuren in overleg met de vervoerder. ▪ Bij een te krappe planning (door bijv. ziekte of verlof) ten opzichte van de ingestelde capaciteit ligt de verantwoordelijkheid bij de vervoerder.
--------	--

7. Eis

Vooraanmeldtijd

Het advies aan de reiziger zal zijn om de rit aan te melden als bekend is dat de reiziger de rit wil gaan maken. De volgende minimale vooraanmeldtijden gelden:

- Voor ritten met een opgegeven ophaaltijd bedraagt de vooraanmeldtijd minimaal 60 minuten, gerekend vanaf het moment van telefonische boeking bij de regiecentrale.
- Voor prioriteitsritten met een opgegeven aankomsttijd bedraagt de vooraanmeldtijd minimaal 120 minuten, gerekend ten opzichte van het moment van boeking bij de regiecentrale.
- Voor een internetreservering via e-mail bedraagt de vooraanmeldtijd minimaal 120 minuten.
- Voor de ritten die via het klantportaal (e.g. 'Mijn Omnibuzz') worden aangevraagd geldt een vooraanmeldtijd van 60 minuten.
- Voor ritten op bijzondere dagen zoals nieuwjaarsnacht, Kerstmis en Pasen zal door opdrachtgever en opdrachtnemer actief het verzoek gecommuniceerd worden dat klanten minimaal twee dagen van tevoren reserveren.
- Vooraanmeldtijden voor de verschillende rittypes zijn te allen tijde aan de opdrachtgever om vast te stellen danwel bepalen. De vervoerder dient hieraan mee te werken.
- Voor ritten vanaf alle ziekenhuizen in ons vervoersgebied zijn Taxipoints beschikbaar, waarbij reizigers met hun klantnummer een retourrit naar het huisadres kunnen reserveren. Een Taxipoint herkent de klant en geeft automatisch het huisadres als bestemmingsadres door. Hierbij geldt dat de klant binnen 30 minuten wordt opgehaald. Betreffende ritten worden door de regiecentrale op 15 minuten ingeboekt. Limburg telt op dit moment 7 Taxipoints in verschillende ziekenhuizen:
 - Ziekenhuis Zuyderland Heerlen;
 - Ziekenhuis Zuyderland Sittard-Geleen;
 - Ziekenhuis MUMC, Maastricht;
 - Ziekenhuis Laurentius Roermond;
 - Ziekenhuis VieCuri Venlo;
 - Ziekenhuis VieCuri Venray;
 - Ziekenhuis Sint Jans Gasthuis Weert.

In het ziekenhuis van Heerlen kunnen klanten ook telefonisch reserveren, waarbij de rit wordt verwerkt als een Taxipoint-reservering.

In de looptijd van de overeenkomst kunnen taxipoints wijzigen, dat wil zeggen er kunnen taxipoints bijkomen of afvallen. Indien dit aan de orde is worden vervoerders minimaal 3 maanden vooraf hierover geïnformeerd.

8. Eis	Marges en stiptheid In de uitvoering zijn de volgende marges van toepassing: ▪ In het geval van een opgegeven ophaaltijd geldt een maximale spreiding in de ophaaltijd van 15 minuten voor en 15 minuten na de afgesproken ophaaltijd. Een uitzondering hierop is wanneer de reiziger instemt met eerder ophalen (maximaal 20 minuten) dan de toegestane marge, mits dit door de vervoerder 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 voor de opgegeven aankomsttijd worden afgezet. Voor prioriteitsritten geldt verder dat: ▪ De reiziger nooit later dan de afgesproken tijd op de afgesproken plaats aanwezig is. Indien dat wel gebeurt, wordt de rit niet betaald. ▪ De reiziger niet eerder dan 30 minuten voor de afgesproken tijd aanwezig is. Voor bepaling van de instaptijd geldt het gebruik van de knop met daaraan gekoppeld de GPS-coördinaten van de instaptijd. De rit wordt goedgekeurd indien de impulsen liggen tussen: ▪ Het gewenste vertrektijdstip door de reiziger (vastgelegd door de regiecentrale) en 15 minuten daarna; ▪ Het gewenste vertrektijdstip door de reiziger (vastgelegd door de regiecentrale) en 15 minuten daarvoor. Voor bepaling van de uitstaptijd geldt het gebruik van de knop (met daaraan gekoppeld de GPS-coördinaten van de uitstaptijd). De rit wordt goedgekeurd indien de impulsen liggen tussen: ▪ 30 minuten voor het gewenste aankomsttijdstip en het gewenste aankomsttijdstip door de reiziger (vastgelegd door de regiecentrale) als sprake is van een prioriteitsrit.
9. Eis	Toegestane reistijd De opdrachtgever beseft dat dit type vervoer slechts efficiënt kan worden uitgevoerd indien tot ritcombinaties kan worden gekomen. Daarvoor is het soms noodzakelijk dat er wordt omgereden. Uit kwaliteitsoverwegingen voor de reiziger stelt de opdrachtgever de eis dat bij omrijden voor een combinatie de extra reistijd bij ritten maximaal 30 minuten bedraagt. Zoals opgenomen in paragraaf 4.1.4. van het beschrijvend document. De maximale reistijd voor een rit wordt bepaald aan de hand van de door Google Maps gecalculerde reistijd ongecombineerde rit + toegestane omrijdmarge.

Zie hieronder.

Voor bepaling van de gerealiseerde reistijd geldt dat het startmoment wordt bepaald door 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 afmeldt/afsluit (uitstaptijd) door gebruik van de knop in combinatie met de GPS-coördinaten. De reistijd voor een rit wordt vastgesteld door de regiecentrale. De reistijd van een rit is de tijd die behoort bij de kortst mogelijke verplaatsing (over de weg) van herkomst naar bestemming.

Deze wordt bepaald met de laatste versie van het softwareprogramma Google Maps of een andere minimaal gelijkwaardige routeplanner die goedgekeurd is door de opdrachtgever. Indien van toepassing gelden hiervoor de volgende instellingen:

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

Er wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbrekingen, omleidingen en files. Eventuele extra kosten kunnen niet bij de opdrachtgever in rekening gebracht worden. Zie voor uitleg over verkeersinfarcten en wegwerkzaamheden waarbij geen alternatieven met vergelijkbare reistijden zijn de uitleg bij **Vervoersplicht en continuïteit** (eis 1). Bij klachten en geschillen over reis- en omrijdtijden zijn de gegevens van Google Maps leidend.

De minimale reistijd voor een rit waar de opdrachtgever rekening mee houdt in de berekeningen bedraagt altijd minimaal 10 minuten. Er zijn geen verschillen per gemeente.

10. Eis	Het ophalen van de reiziger ▪ De chauffeur meldt zich bij het opgegeven ophaaladres bij de reiziger door aan te bellen of door zich te melden bij de receptie. ▪ Indien de terugbelservice tussen 5 en 10 minuten voor aankomst bij het ophaaladres is geactiveerd en nadat de chauffeur zich heeft gemeld, geldt een wachttijd van tenminste 2 minuten (in de bonus/malusregeling (zie Beschrijvend document ‘Omnibuzz Europese aanbesteding Vraagafhankelijk vervoer 2028 e.v.’, paragraaf 4.1.4) is een voorziening opgenomen die maatwerk mogelijk maakt). Voor klanten die reizen met een rolstoel of scootmobiel, geldt een wachttijd van 5 minuten. Indien de reiziger na het verstrijken van de wachttijd niet bij de chauffeur is verschenen, kan de vervoerder vertrekken zonder de reiziger. Bij de indicatie extra zorg wordt ook een langere wachttijd verwacht ten opzichte van de basistijden, namelijk minimaal 5 minuten voor een klant. ▪ De chauffeur begeleidt de reiziger van de deur naar het voertuig, en omgekeerd. ▪ Indien de terugbelservice niet is geactiveerd, geldt een minimale wachttijd van 4 minuten voor lopers en 7 minuten voor reizigers met rolstoel of scootmobiel. ▪ Wanneer in de praktijk problemen ontstaan bij het definiëren van het ophaaladres (bijv. bij instellingen met verschillende paviljoens) maken vervoerder en de regiecentrale hierover nadere afspraken. De vervoerder stelt samen met de betreffende instelling of instantie een aantal sublocaties vast en legt deze voor aan de opdrachtgever. Opdrachtgever zal de regiecentrale na goedkeuring opdracht geven om de sublocaties als synoniem in het reserveringssysteem vast te leggen. Dit zo laten staan.
11. Eis	Communicatie met de reiziger bij het ophalen De opdrachtgever hecht grote waarde aan het vergroten van de zekerheid bij de reiziger over het daadwerkelijke ophaaltijdstip. De vervoerder dient contact te zoeken met de reiziger: ▪ Om de reiziger middels een terugbelservice te informeren over het verschijnen van de taxi. De volgende eisen gelden aan deze terugbelservice: - Geldt alleen indien de reiziger hierom heeft gevraagd en/of heeft ingestemd bij de ritreservering en indien het telefoonnummer waarop de reiziger is te bereiken is vermeld bij de contactgegevens van de reiziger in bij de reservering. - De vervoerder mag zelf invulling geven aan de manier waarop de reiziger wordt gebeld; persoonlijk of middels een geautomatiseerd spraakbericht. - De terugbelservice dient door de chauffeur te worden geactiveerd. Activering vanuit de taxicentrale is alleen toegestaan als de centrale ook daadwerkelijk kan bepalen wanneer het voertuig bij de reiziger arriveert. - De chauffeur belt tussen 5 en 10 minuten voor de verwachte voorrijdtijd naar de reiziger.

	- Indien een voertuig later dan de maximale margetijd (na de opgegeven ophaaltijd) bij de reiziger dreigt aan te komen. Worden de volgende eisen gesteld aan deze vertragingsservice: - De vervoerder stelt de reiziger live via telefonisch contact op de hoogte van de vertraging. - De vervoerder geeft aan hoeveel later de taxi komt in stappen van 5 minuten. - Indien de chauffeur de reiziger niet kan vinden en het telefoonnummer van de reiziger bekend is: - Dient de chauffeur minimaal éénmaal live telefonisch contact te zoeken met de reiziger teneinde een loosrit te voorkomen. - Indien een voertuig eerder dan de maximale margetijd voor de opgegeven tijd bij de reiziger lijkt aan te komen, staat het de vervoerder vrij de reiziger op de hoogte te stellen dat het voertuig eerder zal aankomen. De vervoerder vraagt of de reiziger akkoord gaat met het eerder ophalen. De vervoerder is verplicht deze melding van de reiziger te rapporteren. Het maximale te vroeg tijdvak gerekend vanaf de maximale margetijd voor de opgegeven ophaaltijd bedraagt 20 minuten. - Indien de reiziger niet eerder opgehaald wenst te worden, dient de vervoerder te wachten tot de oorspronkelijk afgesproken ophaaltijd. - Alle telefoon- of tekstberichtacties dient de vervoerder te loggen, te koppelen aan het ritnummer en als statusmelding vast te leggen. De informatie wordt aan de opdrachtgever beschikbaar gesteld via het dataprotocol.
12. Eis	Loosmelding Indien chauffeur en reiziger elkaar niet treffen en de wachttijd voldoet aan het bij eis 10 en eis 11 gestelde, wordt de rit door de vervoerder loosgemeld. Als de reiziger zich opnieuw meldt bij de regiecentrale, ontvangt de vervoerder een nieuwe rit op 30 minuten (gerekend vanaf het nieuwe reserveringstijdstip). Ongeacht de schuldvraag moet de vervoerder deze rit uitvoeren. Daarbij worden dezelfde margetijden van 15 minuten voor en na vertrektijd gehanteerd. Alleen in gevallen waarin de klant overduidelijk de oorzaak is van de loosmelding, ontvangt de vervoerder een nieuwe rit op 60 minuten (gerekend vanaf het nieuwe reserveringstijdstip). Om misbruik te voorkomen neemt de opdrachtgever contact op met de reiziger als die geregeld loosmeldingen veroorzaakt. Bij voortduring wordt de reiziger door de opdrachtgever gewaarschuwd per brief. Bij herhaling worden er (administratie)kosten doorberekend aan de reiziger en mogelijk wordt de reiziger (tijdelijk) niet geaccepteerd. De vervoerder wordt bij een loosmelding niet gecompenseerd. De opdrachtnemer dient hiermee rekening te houden bij de vaststelling van het tarief. Wij verwijzen voor de concrete afspraken en termijnen m.b.t. loosmeldingen naar het vervoerreglement. De opdrachtnemer heeft bij zijn inschrijving rekening gehouden met de historische ritdata zoals deze zijn aangeleverd als Bijlage 13 bij de aanbestedingsstukken.

13. Eis	Bij aankomst De kans bestaat dat op het bestemmingsadres van de reiziger niemand aanwezig is om de reiziger te ontvangen, terwijl dat volgens de communicatie vanuit de regiecentrale wel noodzakelijk is. Indien de chauffeur dat constateert, neemt de chauffeur contact op met de taxicentrale. De taxicentrale zoekt contact met de regiecentrale van Omnibuzz. Op dat moment wordt gekeken naar de best passende oplossing voor de reiziger.
14. Eis	Veilingportaal In samenwerking met softwareleverancier Neone heeft Omnibuzz een veilingportaal voor de vervoerders ontwikkeld. Hiermee kunnen vervoerders perceel-overschrijdende ritten aanbieden aan collega-vervoerders. ▪ Een vervoerder bepaalt zelf welke ritten hij eventueel wil doorgeven aan een andere vervoerder en plaatst deze op het veilingportaal. Dit kan tot 1 uur voor de geplande vertrektijd. ▪ Vervoerders die een rit van het veilingportaal willen overnemen kunnen dit vervolgens aangeven in het veilingportaal. De betreffende rit wordt vergoed volgens de contractuele afspraken die de rijdende vervoerder met Omnibuzz heeft. ▪ De vervoerder die een rit op het veilingportaal plaatst blijft verantwoordelijk voor de rit tot deze door een andere vervoerder geaccepteerd is.

15. Eis	Rolstoel- en scootmobielvervoer ▪ De vervoerder dient zich te conformeren aan de meest recente Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (Code VVR) van Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM) en te handelen volgens de hierin opgenomen richtlijnen bij de uitvoering van het rolstoelvervoer. Indien gedurende de contractperiode een actuelere Code wordt vastgesteld, dient de vervoerder zich te conformeren aan de meest actuele versie. Dit geldt ook voor eventuele toekomstige wijzigingen op onderstaande punten. ▪ De rolstoelplaats dient te zijn voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de reiziger (conform de Code VVR). De chauffeur is verantwoordelijk voor het op juiste wijze vastzetten van de reiziger. ▪ De vervoerder dient eveneens scootmobielen veilig mee te kunnen nemen en vast te zetten. De scootmobielinzittende blijft niet op de scootmobiel zitten, maar bereikt het voertuig en de zitplaats via de reguliere ingang (niet de lift). ▪ Scootmobielgebruikers, die niet in staat zijn om de trap te nemen, kunnen een uitzondering aanvragen. In voorkomend geval mogen zij staande op de lift - met ondersteuning van de chauffeur - het voertuig in geholpen worden. ▪ De chauffeur zet de scootmobiel op de lift en duwt deze op handkracht naar binnen. ▪ Voor scootmobielgebruikers geldt een drempelafstand van 5,0 kilometer voor het reizen met Omnibuzz (enkele rit). Onder deze afstand is het voor scootmobielgebruikers niet mogelijk om met hun scootmobiel een rit met Omnibuzz-vervoer te boeken. Indien hierin voor bepaalde reizigers of ritten een uitzondering gemaakt dient te worden, zal de regiecentrale dit aan de vervoerder melden bij het doorgeven van de rit. Gronden waarop een uitzondering kan worden gemaakt zijn bijvoorbeeld het ontbreken van een passend alternatief, medische noodzaak volgens gemeentelijke indicatie. De regiecentrale van opdrachtgever beoordeelt of er sprake is van een uitzondering op basis van de gemeentelijke indicatie. Tevens geeft de regiecentrale van opdrachtgever een indicatie van de te verwachten frequentie. ▪ De vervoerder instrueert haar medewerkers over het 'Rolstoel ABC'. Zie: https://www.ilent.nl/onderwerpen/taxi/rolstoelvervoer en https://www.abcadviesentraining.nl/rolstoelvervoer/ ▪ De vervoerder sluit zich gedurende de looptijd van het contract aan bij eventueel in de toekomst tot stand komende voorschriften of normen op het gebied van veiligheid en rolstoelvervoer. ▪ Het is de taak van de vervoerder de chauffeur te wijzen op: - Het belang van veilig vervoer van rolstoelen en scootmobielen; - Zijn/haar verantwoordelijkheid voor het: ▪ Beoordelen of de rolstoel of scootmobiel veilig vervoerd kan worden; ▪ Goed en veilig vastzetten van de rolstoel / scootmobiel 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.

16. Eis	Hulpmiddelen, bagage en huisdieren ▪ Het vervoer is toegankelijk voor rolstoelen, scootmobielen, rollators en opvouwbare kinderwagens. De callcentermedewerker vraagt actief bij het reserveren van de rit naar deze hulpmiddelen. De reiziger dient deze aan te melden bij de ritreservering. ▪ Iedere reiziger mag, naast eventueel hulpmiddel, maximaal 2 boodschappentassen of 1 big shopper meenemen. Ook 2 pakketjes gelijkwaardig aan het formaat boodschappentas zijn toegestaan. Een reiziger kan maximaal één groot bagagestuk meenemen (bijvoorbeeld weekendtas, koffer, boodschappentas), mits bij de ritreservering door de reiziger aangemeld. In bijzondere gevallen, zoals een ziekenhuisopname, is het toegestaan om extra bagage mee te nemen. Dit dient vooraf te worden afgestemd met Omnibuzz via e-mail, zodat deze informatie kan worden doorgestuurd naar de vervoerder. ▪ Een Soho-, blindengeleidehond of andere hulphond reist gratis mee met een betalende reiziger. Deze hond moet bij Omnibuzz bekend zijn en wordt in de ritopdracht vermeld. Andere (huis)dieren zijn niet toegestaan.
17. Eis	Kritieke taken (artikel 2.95 lid 2 Aanbestedingswet) Ter borging van de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening wijst de opdrachtgever de onderstaande taken aan als „kritieke taken“ in de zin van artikel 2.95 lid 2 van de Aanbestedingswet 2012. Deze taken moeten door de opdrachtnemer zelf worden uitgevoerd en mogen niet aan een onderaannemer worden overgelaten. De geschiktheidseisen ter zake zijn opgenomen in paragraaf 3.2.2 van het beschrijvend document. De volgende taken worden aangemerkt als kritieke taken: • Ritplanning en dispatching: de logistieke regie over de dagelijkse uitvoering van het vervoer, waaronder het opstellen en bewaken van de ritplanning en de aansturing van de uitvoerende capaciteit; • Kwaliteitsmanagement en klachtenafhandeling: de directe verantwoordelijkheid jegens de opdrachtgever en de reizigers voor de kwaliteit van de dienstverlening, alsmede de behandeling van klachten en meldingen; • Aansturing en begeleiding van chauffeurs: de directe operationele aansturing van de chauffeurs die de ritten uitvoeren, waaronder instructie, toezicht op naleving van kwaliteitseisen en (bij)sturing bij afwijkingen; • Het uitvoeren van minimaal 50% van de ritten binnen het perceel met eigen voertuigen en in eigen dienst zijnde chauffeurs („minimumpercentage eigen uitvoering“).

Minimumpercentage eigen uitvoering (artikel 2.80 Aanbestedingswet)

Onverminderd het vorenstaande is de opdrachtnemer gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst, inclusief eventuele verlengingsjaren, gehouden minimaal 50% van de ritten binnen zijn perceel uit te voeren met eigen voertuigen en in eigen dienst zijnde chauffeurs. Dit minimumpercentage wordt gemeten naar het totale aantal aan de opdrachtnemer toegedeelde ritten binnen het perceel per halfjaar (januari t/m juni respectievelijk juli t/m december), ongeacht of de opdrachtnemer een deel van die ritten via het veilingportaal als bedoeld in Eis 14 heeft overgedragen aan een andere vervoerder van Omnibuzz-vervoer.

Rapportage

De opdrachtnemer rapporteert halfjaarlijks aan de opdrachtgever over de naleving van het minimumpercentage eigen uitvoering. Deze rapportage heeft betrekking op het voorafgaande halfjaar (januari t/m juni respectievelijk juli t/m december) en vermeldt het totale aantal door de opdrachtnemer uitgevoerde ritten binnen het perceel, het aantal ritten uitgevoerd met eigen voertuigen en in eigen dienst zijnde chauffeurs en het daaruit voortvloeiende percentage eigen uitvoering. De rapportage wordt uiterlijk vier (4) weken na afloop van elk halfjaar schriftelijk aan de opdrachtgever verstrekt.

Verificatie

De opdrachtgever is gerechtigd de juistheid van de rapportage te verifiëren aan de hand van de ritdata zoals aangeleverd via het dataportaal. De opdrachtgever kan de opdrachtnemer voorts verzoeken aanvullende bewijsstukken over te leggen, zoals een actueel vlootoverzicht of een overzicht van in eigen dienst zijnde chauffeurs. De opdrachtnemer is verplicht dergelijke bewijsstukken binnen zeven (7) kalenderdagen na verzending van het verzoek over te leggen.

Sanctionering bij niet-naleving

Indien de rapportage uitwijst, dan wel anderszins komt vast te staan, dat de opdrachtnemer het minimumpercentage van 50% eigen uitvoering in een halfjaar niet heeft gerealiseerd, stelt de opdrachtgever de opdrachtnemer hiervan schriftelijk in kennis en stelt hem in de gelegenheid binnen vier (4) weken een verbeterplan in te dienen als bedoeld in paragraaf 4.1.5 van het beschrijvend document. Indien de opdrachtnemer het minimumpercentage in twee opeenvolgende halfjaren niet realiseert, is sprake van een ernstige tekortkoming in de zin van de raamovereenkomst en kan de opdrachtgever de daarin voorziene sancties toepassen, waaronder ontbinding van de raamovereenkomst.

Eisen aan taxicentrale en data	
18. Eis	Taxicentrale: één contactpunt voor opdrachtgever Voor een efficiënte exploitatie van het systeem bezit de vervoerder één centraal punt waarmee de communicatie tussen regie/opdrachtgever en vervoerder plaatsvindt. Indien de vervoerder gebruik maakt van onderaannemers dient deze zorg te dragen dat de datacommunicatie met onderaannemers via het centrale punt van de vervoerder verloopt. Er is geen directe data-uitwisseling tussen opdrachtgever en onderaannemer. De opdrachtgever kent slechts één contactpunt: de hoofdaannemer.
19. Eis	Bereikbaarheid (taxi)centrale De vervoerder is voor opdrachtgever direct bereikbaar op één apart beschikbaar telefoonnummer. Via dit nummer krijgt men direct contact met de planningsfunctie van de vervoerder. De planningsfunctie is diegene die direct contact kan opnemen met de voertuigen.
20. Eis	Openingstijden centrale De vervoerder moet ervoor zorgen dat de centrale van de vervoerder bereikbaar en bemand is tijdens de openingstijden van het vervoerssysteem, dus minimaal van 6:00 of 7:00 uur (afhankelijk van de dag in de week) totdat de laatste reiziger het systeem heeft verlaten.
21. Eis	Contact met voertuigen De vervoerder moet ervoor zorgen dat tijdens de operationele uren van Omnibuzz-vervoer op elk gewenst moment verbinding kan worden gelegd tussen de centrale en de voor dit vervoer in te zetten voertuigen en vice versa. De vervoerder dient er zorg voor te dragen dat alle door de regiecentrale verstuurde relevante informatie voor de rituitvoering, ook beschikbaar is voor de chauffeur.

22. Eis	Agendasoftware De vervoerder moet ervoor zorgen dat de centrale beschikt over agendasoftware, die in staat is om de door de opdrachtgever en/of door de accountant van de opdrachtgever geëiste data te kunnen registreren, loggen, borgen en produceren. De software dient tevens in staat te zijn de statusmeldingen te verwerken, te produceren en door te geven aan de regiecentrale middels het dataportaal van de opdrachtgever. De regiecentrale vervult een belangrijke functie in de communicatie met de reizigers en kan deze functie pas goed vervullen wanneer de statusmeldingen door de vervoerder worden verstuurd. De software bij de vervoerder dient zo te zijn ingericht dat de data-uitwisseling conform het zendprotocol inclusief bijbehorende tabellen goed functioneert. Eisen overige software De vervoerder dient te beschikken over software en hardware (terminals in voertuigen) waarmee validatie, autorisatie, identificatie en administratieve afhandeling van reizigersgegevens kan worden verricht.
23. Eis	Gegevensbescherming en –overdracht De regiecentrale, de vervoerder en al diegenen die bij de uitvoering van Omnibuzz-vervoer betrokken zijn, nemen de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming en alle overige geldende privacy- en databeschermingswet- en regelgeving in acht. Vervoerder verplicht zich tot strikte nakoming van de met opdrachtgever te sluiten verwerkersovereenkomst (zie Bijlage 10). Alle gegevens, waaronder maar niet beperkt tot persoonsgegevens, die in het kader van de uitvoering van de raamovereenkomst door de vervoerder worden verkregen en verzameld, worden voor geen ander doel aangewend dan waarvoor zij zijn verzameld, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen. Alle gegevens worden door de vervoerder uitsluitend aan opdrachtgever verstrekt, behoudens indien en voor zover de vervoerder op grond van wet- en regelgeving of een rechtelijke uitspraak wordt verplicht tot het verstrekken van (persoons)gegevens aan een andere partij. Bij (tussentijdse) beëindiging van de raamovereenkomst en de verwerkersovereenkomst draagt vervoerder alle (persoons)gegevens die de opdrachtgever nodig heeft voor de afhandeling van de raamovereenkomst en voor de overdracht naar de opvolgende vervoerder kosteloos over, onverminderd het bepaalde in artikel 10 van de verwerkersovereenkomst.

Eisen aan personeel

24. Eis

Eisen aan de chauffeurs

De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de chauffeurs aan de volgende eisen voldoen:

- Voldoen aan de wettelijke eisen voor een taxichauffeur.
- Vervoeren reizigers veilig en past de rijstijl aan op de weersomstandigheden.
- Bezitten goede sociale vaardigheden en hanteren een servicegerichte en klantvriendelijke instelling.
- Hebben een goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal.
- Kunnen omgaan met reizigers die spreken in Limburgs dialect.
- Hebben kennis (door ervaring of opleiding) van de omgang met de gebruikersgroepen.
- Herkennen diverse beperkingen en ziektebeelden, zoals dementie, van de doelgroep en kunnen hiermee omgaan.
- Nemen deel aan specifieke trainingen welke georganiseerd worden (door bijv. een instelling of instantie) voor de betreffende chauffeurs van de vervoerder. De personeelslasten van de vervoerder zijn in deze tijd voor de vervoerder;.
- Chauffeurs volgen de training “Omgaan met Dementie”, volgens de voorwaarden van het certificaat Samen Dementievriendelijk;
- Zijn op de hoogte van (interne) protocollen en gemaakte (uitvoerings)afspraken binnen onderhavige opdrachten en leven deze na.
- Zijn op de hoogte van het calamiteitenprotocol van de werkgever en weten hoe te handelen in geval van calamiteiten. Incidenten waar reizigers bij betrokken zijn dienen te worden gemeld bij de toezichthouder Wmo.
- Hebben kennis en ervaring met het opklappen, bedienen en vastzetten van de verschillende hulpmiddelen zoals (elektrische) rolstoelen en rollators.
- Hebben een goede kennis van wegen, straten en openbare gebouwen binnen het vervoergebied.
- Kunnen de navigatieapparatuur in het voertuig bedienen.
- Kunnen de registratieapparatuur in het voertuig bedienen en hebben kennis van de te gebruiken statusmeldingen.
- Hebben uitstekende kennis van de spelregels van het vervoersysteem en het vervoerreglement.
- Zijn tijdens het vervoer herkenbaar als chauffeur door representatieve bedrijfskleding en/of duidelijk zichtbare badge. Deze dienen goedgekeurd te worden door de opdrachtgever.
- Hebben – aantoonbaar door de opdrachtnemer – met goed gevolg een training gevolgd van Het Nieuwe Rijden en passen dit toe in de dagelijkse praktijk.
- Gebruiken geen verbaal of fysiek geweld tegen reizigers om welke reden dan ook.
- Verwijderen geen reizigers uit het voertuig tijdens de rit, maar kunnen een reiziger in het kader van het agressieprotocol wel sommeren het voertuig te verlaten.

	• Zijn in het bezit van het certificaat levensreddend handelen of gelijkwaardig. Op verzoek dienen certificaten te worden overhandigd aan de opdrachtgever (inclusief het bewijs van de meest recente herhalingscursus). • Verrichten geen medische handelingen anders dan waarvoor hij/zij bevoegd is. • Zien erop toe dat er in de vervoermiddelen geen dranken en voedingsmiddelen worden gebruikt, met uitzondering van personen die dit om medische redenen moeten. • De opdrachtnemer verplicht zich erop toe te zien dat er in de door hem gebruikte vervoermiddelen te allen tijde niet wordt gerookt. Voor iedere chauffeur die ingezet wordt voor het vervoer van rolstoelafhankelijke reizigers gelden de volgende aanvullende eisen. De chauffeur: • Rijdt een rolstoel (eventueel inclusief inzittende) in en uit het voertuig. • Ziet erop toe dat rolstoelen en reizigers altijd goed worden vastgezet alvorens te gaan rijden (volgens de richtlijnen van de code VVR). • Heeft kennis van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligings-systemen (RIBS) en is op de hoogte van de meest actuele Code VVR. • Heeft minimaal de cursus Rolstoel ABC van Sociaal Fonds Mobiliteit gevolgd. Deze cursus moet voorafgaand aan het moment dat een chauffeur voor het eerst wordt ingezet, met goed gevolg worden afgesloten. • Zorgt in voorkomende gevallen voor het opbergen van rolstoelvastzetmateriaal, zodat dit geen gevaar oplevert tijdens het rijden of tijdens het in- en uitstappen. Het is toegestaan scootmobielen in de voertuigen te vervoeren. De reiziger dient op een reguliere zitplaats plaats te nemen.
25. Eis	Dienstverlening door de chauffeur Eisen die aan de basisdienstverlening van de chauffeur worden gesteld: ▪ Activeert de terugbelservice, zodat de reiziger tijdig weet dat het voertuig spoedig komt; ▪ Blijft bij het ophalen en wegbrengen van een reiziger toezicht houden op de overige reizigers in het voertuig – zoveel als redelijkerwijs mogelijk; ▪ Stapt uit en belt aan bij de reiziger; ▪ Biedt hulp bij het in- en uitstappen, tenzij de reiziger uitdrukkelijk aangeeft dat dat niet hoeft; ▪ Assisteert bij het maken van een eventuele transfer van de reiziger binnen het voertuig, tenzij de reiziger uitdrukkelijk aangeeft dat dat niet hoeft; ▪ Begeleidt de reiziger van en naar de deur (toegangsdeur aan de openbare weg), tenzij de reiziger uitdrukkelijk aangeeft dat dat niet hoeft; ▪ Begeleidt de reiziger van kamer tot kamer op aangeven van Omnibuzz;

- Biedt hulp bij het in- en uitladen van de bagage;
- Zorgt voor het in- en uitrijden en vastzetten van een rolstoel (eventueel inclusief inzittende), en het in- en uitrijden en vastzetten van een scooter (zonder inzittende) en ziet erop toe dat deze goed worden vastgezet alvorens te gaan rijden;
- Zorgt voor het opbergen en vastzetten van de rollator, opvouwbaar rolstoel of bagage in de bagageruimte van het voertuig;
- Ziet erop toe dat de gordels (op de juiste wijze) worden gebruikt;
- Bedient uitsluitend zelf de portieren en ramen;
- Stelt bij problemen, waardoor vertraging tijdens de rit ontstaat, onverwijld zijn centralist op de hoogte, welke hierop z.s.m. Omnibuzz informeert. De vervoerder brengt in geval van incidenten/calamiteiten opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch binnen twee uur, op de hoogte;
- Parkeert het voertuig zodanig dat cliënten niet de straat over hoeven te steken. In het geval dat cliënten in uitzonderingssituaties toch de straat moeten oversteken begeleidt de chauffeur hen hierbij;
- Haalt de sleutels uit het contactslot bij het verlaten van het vervoermiddel;
- Ziet erop toe dat het kinderslot (indien nodig) en gordels op de juiste wijze worden gebruikt en gaat pas rijden als alle passagiers zitten en de gordel dragen;
- Draagt zorg voor orde en rust in het voertuig;
- Ziet erop toe dat er niet gerookt wordt in het voertuig, geen alcoholhoudende dranken worden gebruikt en/of verslavende middelen/(soft)drugs. Dit geldt zowel tijdens het vervoer voor zowel de chauffeur als de reizigers, ook wanneer er geen reizigers worden vervoerd;
- Draagt zorg voor een (verkeers)veilig en comfortabel vervoer van de reizigers;

26. Eis	Overig personeel taxicentrale Aan het overig personeel van de taxicentrale worden de volgende kwaliteitseisen gesteld. Het overige personeel beschikt over, indien relevant voor diens functie-uitoefening, de volgende eigenschappen: ▪ Uitstekende kennis van de actuele spelregels en voorwaarden van het vervoerssysteem; ▪ Een servicegerichte en reizigersvriendelijke instelling; ▪ Een goede kennis van wegen, straten en openbare gebouwen binnen het vervoersgebied; ▪ Kennis (of ervaring) met betrekking tot omgang met de reizigersgroep, dan wel de bereidheid deze kennis door middel van een cursus te verkrijgen; ▪ Kennis van de beperkingen die onder de reizigersgroepen voorkomen, weet welke mogelijke gevolgen deze beperkingen hebben in de communicatievaardigheden van de reizigersgroepen en weet hoe hiermee om te gaan; ▪ Een goede mondelinge uitdrukingsvaardigheid in de Nederlandse taal; ▪ Voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal zodat begrijpelijke rapportage mogelijk is.
27. Eis	Social Return on Investment De opdrachtgever heeft als doelstelling om mensen met een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt duurzaam aan het werk te krijgen. Onder social return wordt voor deze opdracht verstaan dat de opdrachtnemer een bijdrage levert aan het bieden van werkgelegenheid aan de doelgroep. Werkzoekenden die op deze manier kunnen instromen worden eerst ingezet bij ondersteunende werkzaamheden en stromen na gebleken geschiktheid en verkrijgen van de vakbekwaamheid door naar chauffeursvacatures die ontstaan door natuurlijk verloop en/of extra behoefte aan chauffeurs door groei van het bedrijf. De opdrachtnemer verklaart zich bereid nadrukkelijk te bezien waar in de uitvoering de inzet mogelijk is van werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt en biedt binnen het kader van de uitvoering van deze opdracht deze werkzoekenden de mogelijkheid om werk-of leerervaring op te doen. Concreet gaat het hierbij bijvoorbeeld om doelgroepen van de WW, Wajong, en de participatiewet. Vervoerder, opdrachtgever en gemeenten hebben hierin een gemeenschappelijke inspanningsverplichting. De vervoerder meldt openstaande vacatures en stageplaatsen op het terrein van de opdracht bij de opdrachtgever, betreffende het regionaal (WSP) en regionale dienstverleners in arbeidsprojecten en re-integratie.

28. Eis	Training en informatie door opdrachtgever ▪ Opdrachtgever acht de kwaliteit van de chauffeurs in Omnibuzz-vervoer van dusdanig belang dat zij hierin zelf actief een rol wenst te spelen. ▪ Opdrachtgever heeft de mogelijkheid éénmaal per jaar een informatiebijeenkomst/training te organiseren voor alle chauffeurs en overig personeel van Omnibuzz-vervoer. ▪ De vervoerder stelt verplicht en kosteloos hiervoor alle personeelsleden maximaal éénmaal per jaar beschikbaar. De voorbereiding van deze bijeenkomst vindt plaats door nauwe samenwerking van opdrachtgever, vervoerder en vertegenwoordigers van doelgroepen.
29. Eis	CAO verklaring De opdrachtnemer is verplicht om door middel van een verklaring van Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM) aan te tonen dat de bepalingen van de Collectieve Arbeidsovereenkomst Zorgvervoer en Taxi getrouwelijk worden nageleefd. Uit de verklaring van SFM moet blijken dat de Cao-naleving van de vervoerder door SFM als voldoende wordt beoordeeld. Vervoerders die dispensatie hebben van de Cao Zorgvervoer en Taxi in verband met een eigen bedrijfs-Cao, dienen middels een brief/verklaring vanuit het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aan te tonen dat deze dispensatie is verleend. Daarnaast dient een verklaring van SFM te worden aangeleverd waaruit blijkt dat de bedrijfs-Cao op juiste wijze wordt nageleefd. Deze verklaring verstrekt opdrachtnemer jaarlijks aan de opdrachtgever.
30. Eis	Doorbelasten boetes en eigen risico Opdrachtnemer noch haar onderaannemer(s) zijn gerechtigd om boetes, schades en/of eigen risico's die zij verschuldigd zijn door te belasten aan werknemers, behoudens indien en voor zover de cao Zorgvervoer en Taxi dit toestaat. Opdrachtnemer verplicht zich om deze bepaling gelijkelijk op te leggen aan al haar onderaannemers. Indien opdrachtgever constateert dat van doorbelasting door opdrachtnemer en/of onderaannemer(s) aan (een) werknemer(s) sprake is, zal opdrachtgever de aangetoonde ingehouden bedragen verrekenen met de komende betalingen aan opdrachtnemer.

Eisen aan het materiaal, voertuigen

31. Eis

Algemeen

Alle in te zetten voertuigen:

- Dienen te voldoen aan alle relevante bepalingen en door de Rijksdienst voor het Wegverkeer te zijn goedgekeurd voor taxivervoer.
- Dienen te zijn voorzien van een verbandtrommel, noodhamer en gordelsnijder. De vervoerder ziet erop toe dat de inventaris van het voertuig aanwezig en compleet is.
- Beschikken over goedwerkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment handsfree contact kan worden opgenomen met de centrale en eveneens gebruikt kan worden bij noodsituaties.
- Zijn uitgerust met goedwerkende boordcomputer (MDT/CDT), dataterminal, GPS en navigatieapparatuur voorzien van meest recente kaartversies en informatie.
- Deze apparatuur dient bij te dragen aan het verzamelen van de ritgegevens.
- Van winterbanden of er wordt gebruik gemaakt van all weather banden met een minimale profieldiepte van 4 mm.
- Zijn dusdanig ingericht dat de chauffeur vanuit zijn/haar zitplaats altijd alle inzittenden tijdens de rit kan zien.
- Dienen elke klant vanaf zijn zitplek zicht naar buiten te bieden.
- Elk voertuig aangeschaft na datum definitieve gunning dient voorzien te zijn van minimaal 1 verlengde gordel of van een verlengde gordelreceiver.
- Hebben zitplaatsen die allen zijn voorzien van een veiligheidsgordel die geschikt is voor alle reizigersgroepen.
- Zijn rookvrij.
- Alle in te zetten voertuigen hebben voldoende (aparte) ruimte voor het vervoeren van rollators, looprekken, inklapbare rolstoelen en handbagage, dit in relatie tot het aantal passagiers. Deze (hulp)middelen dienen tijdens de rit vast te zitten zodat bij een noodstop of anderszins deze middelen geen schade of letsel veroorzaken bij passagiers of chauffeur. Dit geldt eveneens voor de vastzetmiddelen in het voertuig die niet gebruikt worden tijdens de rit.

32. Eis	Inzet en toegankelijkheid materieel ▪ De vervoerder dient te beschikken over voldoende voertuigen waaronder voldoende voertuigen met rolstoelplaatsen en voldoende voertuigen voor het vervoer van scootmobielen. ▪ De vervoerder heeft de vrijheid de vervoermiddelen die worden gebruikt voor Omnibuzz-vervoer tevens in te zetten voor alle andere vormen van taxivervoer. ▪ De vervoerder is vrij in de keuze van het in te zetten type vervoermiddel, als het voertuig: - Toegankelijk is voor de betreffende reiziger; - Voldoet aan de specifieke (medische) vervoerbehoefden van de betreffende reiziger. De vervoerder dient rekening te houden met het feit dat reizigers uit de doelgroep Wmo-pashouders kunnen beschikken over indicaties vanuit de gemeenten die de inzet van een bepaald type voertuig vereisen. ▪ De vervoerder moet beschikken over voldoende voertuigen met een of meerdere rolstoelplaats(en). ▪ Bij de inzet van taxibussen gelden dezelfde eisen voor wat betreft toegang zitplaats naast chauffeur en overige zitplaatsen, als uitgewerkt hieronder bij 'Aanvullende eisen rolstoelmaterieel'. Aanvullende eisen rolstoelmaterieel ▪ Rolstoelvoertuigen dienen te voldoen aan de aan de nieuwste richtlijnen voor het vervoer en de richtlijnen voor chauffeurs Code VVR (Veilig Vervoer van Rolstoelgebruikers). ▪ De vervoerder verklaart zich verder bereid, gedurende de looptijd van het contract, aan te sluiten bij eventueel in de toekomst tot stand komende voorschriften of normen voor veiligheid, rolstoelvervoer en rolstoelvastzetsystemen. ▪ Toegang tot zitplaats naast de chauffeur (indien aanwezig): door de voordeur, indien nodig met extra trede. Losse trapjes zijn niet toegestaan, tenzij "nagelvast" verbonden aan het voertuig. ▪ De overige zitplaatsen worden bereikt door middel van een openslaande zijdeur, dan wel schuifdeur, waarbij bij een te overwinnen hoogte vanaf de grond van meer dan 23 cm een extra trede is aangebracht. In het voertuig is het verschil tussen de treden maximaal 23 cm. ▪ Rolstoelvoertuigen zijn voorzien van vasthoudbeugels aan iedere stoel en voorin voorzien van instapstang (c.q. handgrepen t.b.v. het instappen). ▪ Rolstoelvoertuigen zijn voorzien van een rolstoelplaats, welke is voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de rolstoel en dient te zijn voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de reiziger.
---------	---

- Het vastzetmateriaal voor de rolstoelen moet snel en volledig weggeborgen kunnen worden. Niet-gebruikt vastzetmateriaal moet zo kunnen worden opgeborgen dat het geen struikelgevaar kan opleveren, en ook bij abrupt remmen op zijn plaats blijft.
- De rolstoelplaats wordt bereikt door twee openslaande achterdeuren en een lift, eventueel met knielsysteem, van minimaal 900 mm breed, waarmee het in- of uitrijden van een rolstoel ergonomisch verantwoord kan plaatsvinden.
- De volgende minimale maatvoering is vereist:

Breedte deuropening	tenminste 900 mm
Hoogte deuropening	tenminste 1700 mm
Looppad	tenminste 500 mm
Doorgangshoogte	tenminste 1800 mm
Stoelhoogte	400-500 mm
Afstand stoel-stoel	tenminste 650 mm
Oppervlak rolstoelplaats	tenminste 1500X900 mm
Vloer	geen niveauverschil

33. Eis	Uitstraling en kleurstelling van het voertuig De opdrachtgever hecht grote waarde aan een uniforme uitstraling van de voertuigen die worden ingezet voor de uitvoering van het vervoer. Alleen in spitsuren (piekuren) en bij calamiteiten mogen een beperkt aantal voertuigen meerijden die niet aan de huisstijl voldoen. Minimaal 95% van de ritten moet met voertuigen worden gereden die wel aan de volgende huisstijl en eisen voldoen. ▪ De (rolstoel)bussen zijn herkenbaar als voertuig van Omnibuzz-vervoer door middel van bestickering/belettering op voor- en achterzijde en beide zijkanten van het voertuig volgens het in Bijlage 11 bijgevoegde Beletteringschema. De opdrachtgever zorgt voor de vormgeving van het logo. De vervoerder betaalt de productiekosten. ▪ De personenauto's zijn herkenbaar als voertuig van Omnibuzz-vervoer door middel van een magneetbord op beide zijden van het voertuig. Bestickering/belettering is ook toegestaan. De opdrachtgever zorgt voor de vormgeving van het logo. De vervoerder betaalt de productiekosten. Een en ander in lijn met het in Bijlage 11 bijgevoegde Beletteringschema. ▪ Voertuigen zijn wit of mogelijk lichtgrijs (akkoord opdrachtgever nodig) van kleur. ▪ Voertuigen moeten bij aanvang rit weer schoon zijn. ▪ Reclame-uitingen anders dan vermelding van de eigen bedrijfsnaam (zie hieronder) in en op de voertuigen is niet toegestaan. ▪ Vermelding van de eigen bedrijfsnaam en contactinfo is toegestaan volgens het in Bijlage 11 bijgevoegde Beletteringschema. ▪ Over andere voertuigtypes dan weergegeven in Bijlage 11 bijgevoegde Beletteringschema en andere wensen overleggen opdrachtgever en opdrachtnemer over een alternatief schema. De maatvoering uit het hier bijgevoegde schema blijft als uitgangspunt dienen. ▪ Voertuigen zijn binnen en buiten representatief. ▪ Voertuigen zijn bij aanvang rit schadevrij.
---------	---

34. Eis

Milieueisen voertuigen, duurzaamheid

Omnibuzz streeft ernaar om het gebruik van schone en duurzame transportbrandstoffen te stimuleren. Daarbij conformeert Omnibuzz zich aan de Regeling Bevordering Schone Wegvoertuigen (Rbsw, <https://wetten.overheid.nl/BWBR0045768/> en <https://www.pianoo.nl/nl/sectoren/mobiliteit/regeling-bevordering-schone-wegvoertuigen-rbsw>). Gezien het belang dat Omnibuzz hecht aan een zo duurzaam mogelijke inrichting van het doelgroepenvervoer, stelt Omnibuzz de volgende eisen ten aanzien van milieuvriendelijkheid (genoemde percentages op basis van aantallen voertuigen én op basis van aantallen declarabele kilometers):

- Bij de start van de opdracht in 2028 zet de opdrachtnemer minimaal 38,5% zero-emissievoertuigen in (conform Rbsw) én bedraagt het aandeel declarabele kilometers dat zero-emissie is uitgevoerd maandelijks minimaal 38,5%.
- Vanaf 1-1-2029 zet de opdrachtnemer minimaal 50% zero-emissievoertuigen in én bedraagt het aandeel declarabele kilometers dat zero-emissie is uitgevoerd maandelijks minimaal 50%.
- Vanaf 1-1-2030 zet de opdrachtnemer minimaal 75% zero-emissievoertuigen in én bedraagt het aandeel declarabele kilometers dat zero-emissie is uitgevoerd maandelijks minimaal 75%.
- Vanaf 1-1-2031 zet de opdrachtnemer 100% zero-emissievoertuigen in (conform Rbsw) én bedraagt het aandeel declarabele kilometers dat zero-emissie is uitgevoerd maandelijks 100%.
- De opdrachtgever is zich bewust van de problematiek met en de beschikbaarheid van geschikte emissievrije midibussen (>8+1p) en touringcars (>39+1p). Daarom zijn deze (eventueel) in te zetten voertuigen van bovenstaande milieueisen uitgezonderd.
- De opdrachtgever volgt de technische ontwikkelingen nauwgezet en kan besluiten om gedurende de looptijd van de opdracht de genoemde milieueisen ook van toepassing te laten zijn op genoemde voertuigen. In dat geval zal de opdrachtgever met de inschrijver de ingroei van deze emissievrije voertuigen afstemmen tijdens genoemde overlegmomenten.
- Al het materieel dat is uitgezonderd van de zero-emissie eis moet minimaal voldoen aan de Euro 6/Euro VI-norm of voldoet maximaal aan aantoonbaar vergelijkbare uitstoot.
- Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst ingezette Euro 6/Euro VI voertuigen, en alle niet elektrisch aangedreven voertuigen, mogen op moment van inzet maximaal 14 jaar oud zijn (conform TX reglement).
- Het onderhoudssysteem van de voertuigen moet erop gericht zijn de milieubelasting van de voertuigen tot een minimum te beperken.

Gedurende de looptijd van het contract treden Omnibuzz en opdrachtnemer met elkaar in overleg hoe verder bijgedragen kan worden aan een zo duurzaam mogelijke inrichting van

	het vervoersysteem. Tijdens de periodieke overlegmomenten worden de ontwikkelingen besproken.
--	--

Eisen aan verzekering	
35. Eis	De opdrachtnemer dient zich tegen aansprakelijkheid te verzekeren en zijn onderaannemers te verplichten dezelfde verzekeringen af te sluiten. ▪ De opdrachtnemer dient zich te verzekeren op grond van de Wettelijke Aansprakelijkheidsverzekering Motorvoertuigen (WAM). De dekking dient voor taxivoertuigen (tot en met acht passagiers) minimaal 6.450.000 euro per gebeurtenis te bedragen voor schade aan personen en minimaal 1.300.000 euro per gebeurtenis voor schade aan zaken. ▪ De opdrachtnemer dient te beschikken over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor schade die het gevolg is van de indirecte bedrijfsuitvoering, waarvoor de WAM geen of onvoldoende dekking geeft. De verzekerde som dient minimaal 1 miljoen euro per aanspraak te zijn en 2 miljoen per jaar te bedragen. ▪ Opdrachtnemer dient over bovengenoemde verzekeringsdekkingen te beschikken en deze gedurende de gehele contractperiode in stand te houden. ▪ De opdrachtnemer dient zijn polis en die van de ingezette onderaannemers op eerste verzoek van de opdrachtgever te overhandigen.

Eisen aan certificering	
36. Eis	De opdrachtnemer beschikt over een geldig TX-Keur. De volgende voorwaarden gelden bij deze eis: ▪ Ingeval van hoofdaannemer met onderaannemers, alsook voor combinaties, dienen alle in te zetten partijen in het bezit te zijn van een geldig TX-keur. ▪ Op eerste verzoek van opdrachtgever dient de vervoerder de geldige certificaten TX-keur te vertonen. Controlerapporten die vanuit de controlerende instanties worden opgesteld dienen aan de opdrachtgever te worden overhandigd. Indien gedurende de contractperiode niet meer wordt voldaan aan deze eis(en) kan dat reden zijn voor ontbinding van de raamovereenkomst of het niet verlengen ervan.

Accountantsverklaring	
37. Eis	▪ De opdrachtnemer dient na afloop van ieder jaar, uiterlijk voor 1 april van het jaar daaropvolgend 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, kan een boete worden opgelegd. Bij overschrijding van beide toegestane tolerantiepercentages, kunnen beide boetes worden opgelegd. ▪ Indien de goedkeuringstolerantie voor onjuistheden wordt overschreden kan de volgende boete worden opgelegd: $(\text{percentage onjuistheden} - 1) \times \text{€ } 10.000,-$, ▪ Indien de goedkeuringstolerantie voor onzekerheden wordt overschreden kan de volgende boete worden opgelegd: $(\text{percentage onzekerheden} - 3) \times \text{€ } 10.000,-$.