Beschrijvend document

Omnibuzz
Europese aanbesteding
Vraagafhankelijk vervoer
2028 e.v.

23 september 2026

INHOUDSOPGAVE

1 INLEIDING 4

1.1 TOELICHTING AANBESTEDINGSPROCEDURE 4
1.1.1 WETTELIJK REGIME 4
1.1.2 PROCEDURE EN PLANNING 4
1.1.3 CORRESPONDENTIE 5
1.1.4 VERSTREKKEN AANBESTEDINGSDOCUMENTEN 5
1.1.5 INDELING AANBESTEDINGSDOCUMENTEN 5
1.2 BESCHRIJVING VAN DE AANBESTEDENDE DIENST 5
1.3 BESCHRIJVING EN DOEL VAN DE AANBESTEDING 6
1.3.1 BEHEERSBAARHEID VERVOERSVOLUME 6
1.3.2 TOEVOEGEN EN AFSCHALEN REIZIGERSGROEPEN 8
1.3.3 PILOTS 11
1.3.4 OPBOUW DIENST/TAAKVERDELING 12
1.3.5 REIZIGERS 15
1.3.6 REISMOGELIJKHEDEN 17
1.3.7 DATA-UITWISSELING 18
1.3.8 COMMUNICATIE EN KLACHTEN 20
1.3.9 BESCHRIJVING VAN DE RAAMOVEREENKOMST 22
1.3.10 BESCHRIJVING VAN DE WACHTKAMEROVEREENKOMST 23
1.3.11 WIJZE VAN AANBESTEDING 24
1.4 CONTRACTPARTIJ EN KLACHTENPROCEDURE 26
1.4.1 CONTRACTPARTIJ 26
1.4.2 KLACHTENPROCEDURE 26
1.5 ZORGVULDIGHEID 27
1.6 VOORBEHOUD 27

2 INSCHRIJVINGSPROCEDURE 28

2.1 INLICHTINGEN 28
2.2 INSCHRIJVING 28
2.3 JURIDISCH KADER 29

3 EISEN AAN DE ONDERNEMING 31

3.1 UITSLUITING EN GESCHIKTHEID 31
3.2 GESCHIKTHEIDSEISEN 31
3.2.1 FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT 31
3.2.2 TECHNISCHE- EN BEROEPSBEKWAAMHEID 32
3.2.3 KRITIEKE TAKEN EN BEPERKING ONDERAANNEMING 33

4 EISENPAKKET EN OVERZICHT BIJLAGEN EN ANNEXEN 35

4.1 EISEN 35
4.1.1 OVERIGE FINANCIËLE EN CONTRACTUELE EISEN 35
4.1.2 VERANTWOORDING, FACTUUR EN VOORSCHOT 37
4.1.3 PRIJSINDEXERING 39
4.1.4 BONUS/MALUS REGELING 39
4.1.5 HERSTEL EN SANCTIONERING VAN TEKORTKOMINGEN 41

4.1.6 AMvB reële prijs Wmo 2015 41

5 GUNNING 43

5.1 Criteria gunning 43
5.2 G1 – Kwaliteitsplan personeel (200 punten) 43
5.3 G2 – Kwaliteitsplan innovaties en ontwikkelingen (150 punten) 43
5.4 G3 – Kwaliteitsplan rolverdeling en verantwoordelijkheden (150 punten) 44
5.5 Beoordeling G1, G2 en G3 44
5.6 G4 – Prijs (500 punten) 45
5.7 Gunning 47
5.8 Mededeling gunningsbeslissing en rechtsbescherming 48

1 INLEIDING

1.1 Toelichting aanbestedingsprocedure

Voor u liggen de aanbestedingsdocumenten voor het doelgroepenvervoer van Omnibuzz. Het betreft het vraagafhankelijk doelgroepenvervoer (Wmo-vervoer) voor alle aan de gemeenschappelijke regeling (GR) Omnibuzz deelnemende gemeenten. Omnibuzz wordt in deze aanbesteding begeleid door adviesbureau Forseti.

Op grond van alle wettelijke bepalingen wordt door Omnibuzz als Aanbestedende dienst (hierna te noemen opdrachtgever) een openbare Europese aanbesteding gehouden. Het betreft één opdracht, verdeeld in 8 (acht) percelen.

In dit beschrijvend document is de volledige aanbestedingsprocedure beschreven. Dit document beschrijft o.a. de wijze waarop inschrijvers een inschrijving kunnen indienen conform de voorwaarden, eisen en wensen van de opdrachtgever. Het Programma van Eisen is opgenomen in een separaat document (Annex I) inclusief bijbehorende bijlagen en contractuele voorwaarden. Alle documenten bij elkaar vormen de gehele aanbesteding.

1.1.1 Wettelijk regime

De bedoeling van deze procedure is het komen tot een transparant inkoopcontract voor het doelgroepenvervoer, met inachtneming van alle relevante wettelijke eisen en rechtsbeginselen en waarin voor alle betrokkenen duidelijk is wat er van hen verwacht wordt. De aanbestedingsprocedure vindt plaats op basis van de Aanbestedingswet 2012 (Aw). In deze aanbestedingsprocedure wordt de openbare Europese procedure gehanteerd. Iedere geïnteresseerde ondernemer mag een inschrijving indienen om mee te dingen naar gunning van de opdracht.

1.1.2 Procedure en planning

De openbare procedure bestaat uit één fase (procedure). De ondernemers worden uitgenodigd om in te schrijven op basis van de door de opdrachtgever beschikbaar gestelde aanbestedingsdocumenten. Aan de hand van het gunningscriterium, zoals beschreven in dit document, bepaalt de opdrachtgever aan wie de opdracht wordt gegund.

Hierbij treft u een planning aan van de aanbestedingsprocedure. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor deze planning te wijzigen.

Publicatie aankondiging	Donderdag 1 oktober 2026
1e vragenronde: ontvangst schriftelijke vragen	Woensdag 14 oktober 2026 10:00 uur
Publicatie 1e Nota van Inlichtingen	Woensdag 21 oktober 2026
2e vragenronde: ontvangst schriftelijke vragen	Woensdag 28 oktober 2026 10:00 uur
Publicatie 2e Nota van Inlichtingen	Woensdag 4 november 2026
Deadline ontvangst inschrijvingen	Woensdag 18 november 2026 10:00 uur
Evaluatie inschrijvingen	Woensdag 25 november 2026
Gunningsbeslissing	Dinsdag 1 december 2026
Definitieve gunning	20 kalenderdagen (bezwaartermijn) na gunningsbeslissing (22 december 2026)
Ingangsdatum overeenkomst	1 januari 2028

1.1.3 Correspondentie

Alle communicatie over deze aanbesteding verloopt via TenderNed. Ondernemers kunnen naar aanleiding van de aanbestedingsdocumenten alleen schriftelijk via TenderNed om inlichtingen verzoeken. Telefonische vragen worden niet in behandeling genomen. In het geval van verschillen tussen de aanbestedingsdocumenten onderling geldt de volgende rangorde:

(1) de meest recente Nota van Inlichtingen;
(2) dit beschrijvend document en de daarbij behorende bijlagen en annexen;
(3) overige via TenderNed gepubliceerde documenten.

De opdrachtgever kan tot en met de laatste Nota van Inlichtingen wijzigingen in de procedure aanbrengen. Na publicatie van de laatste Nota van Inlichtingen gelden de op dat moment via TenderNed beschikbare documenten als definitief. Inschrijvers worden aangeraden vlak voor de sluitingsdatum te controleren of eerder gegeven antwoorden en geplaatste documenten nog steeds voldoen aan het gevraagde.

Het is niet toegestaan om medewerkers van Omnibuzz, de gemeenten en/of Forseti tijdens de procedure rechtstreeks te benaderen omtrent de aanbesteding. Inschrijvers die medewerkers rechtstreeks benaderen voor het verkrijgen van informatie kunnen worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

1.1.4 Verstrekken aanbestedingsdocumenten

De distributie van de documenten wordt verzorgd via TenderNed. Ondernemers kunnen gratis de aanbestedingsdocumenten downloaden en worden op de hoogte gehouden van alle vervolg-publicaties. Via TenderNed wordt ook aanvullende informatie, zoals Nota's van Inlichtingen, verstrekt.

1.1.5 Indeling aanbestedingsdocumenten

- In hoofdstuk 1 worden de uitgangspunten, (juridische) kaders van de te doorlopen aanbestedingsprocedure en de looptijd van de overeenkomsten geschetst.
- In hoofdstuk 2 wordt de inschrijvingsprocedure toegelicht hoe en wanneer de inschrijving dient te worden ingediend en worden de verdere juridische kaders beschreven.
- In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de uitsluitingsgronden en de geschiktheidscriteria die in deze aanbestedingsprocedure van toepassing zijn. Deze gronden en criteria hebben betrekking op de inschrijver, ofwel op de inschrijver die de inschrijving doet.
- In hoofdstuk 4 wordt ingegaan op de uitvoeringseisen, financiële en contractuele eisen.
- In hoofdstuk 5 worden de gunningscriteria toegelicht.Tevens wordt in dit hoofdstuk ingegaan op de bezwaarprocedure na voorlopige gunning.

1.2 Beschrijving van de aanbestedende dienst

Omnibuzz is een gemeenschappelijke regeling, welke is gevestigd in Sittard en waarin 30 Limburgse gemeenten (alle gemeenten behalve Mook en Middelaar) samenwerken op het gebied van doelgroepenvervoer. In deze fase verzorgt Omnibuzz de inkoop, het contractbeheer, de ritaanname en de tactische regie van het vraagafhankelijke WMO-vervoer (ook wel genoemd CVV). Voor meer informatie over Omnibuzz kunt u terecht op de website: www.omnibuzz.nl.

1.3 Beschrijving en doel van de aanbesteding

Doel van onderhavige aanbesteding is het per perceel sluiten van een raamovereenkomst met één opdrachtnemer voor de uitvoering van het doelgroepenvervoer (Omnibuzz-vervoer) in alle Limburgse gemeenten minus Mook en Middelaar. De aanbesteding is opgedeeld in 8 vervoerpercelen. In Bijlage 7 is een lijst opgenomen met de gemeenten/postcodes per vervoerperceel.

1.3.1 Beheersbaarheid vervoersvolume

Opdrachtgever heeft middels onder meer de effectuering van maatregelen van gemeenten op het gebied van hun Wmo-beleid en door de toeleiding van klanten naar het openbaar vervoer instrumenten in handen om het vervoersvolume (beperkt) te beheersen. Tevoren is het totale vervoersvolume per contractjaar echter niet exact voorzienbaar. Het vervoersvolume wordt daarom ingeschat op basis van historische cijfers en bekende effecten van trends.

De historische ritgegevens van 2025 t/m augustus 2026 zijn per perceel beschikbaar in Bijlage 13. De referentieperiode loopt van 1 januari 2025 tot en met augustus 2026.
Hieraan kan de opdrachtnemer geen rechten ontlenen. Daarnaast behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om gedurende de contractperiode het vervoer te beperken dan wel uit te breiden, en/of (nieuwe) puntbestemmingen aan te wijzen, indien en voor zover de raamovereenkomst en toepasselijke wet- en regelgeving dit toestaan. Veranderingen in het gemeentelijk Wmo-beleid kunnen eveneens van invloed zijn op het vervoersvolume. Wij verwijzen voor verdere verduidelijking naar 1.3.2.

Opdrachtgever stelt uiterlijk drie (3) maanden voor invoering van één van deze maatregelen de opdrachtnemer op de hoogte van die maatregel. Bij maatregelen die naar verwachting een volume-effect hebben van meer dan 10% op het vervoersvolume in een perceel per jaar geldt een termijn van ten minste zes (6) maanden. Als referentie geldt het vervoersvolume (decalarebele kilometers) van het voorgaande half jaar (6 kalendermaanden).

Halfjaarlijks wordt aan het einde van het semester, het vervoersvolume (in kilometers) bekend en vastgesteld. Dit vindt na 30 juni plaats voor het semester januari t/m juni en na 31 december voor het semester juli t/m december. De eerste keer dat deze vergelijking en eventuele aanpassing van het tarief van toepassing is, is na 30 juni 2028. M.a.w. het eerste halfjaar van de overeenkomst is dit nog niet van toepassing.
Wanneer het vervoersvolume 11% of meer afwijkt van het voorgaand semester, vindt compensatie plaats in de vorm van een toeslag of korting.
Voor de hoogte van de toeslagen dan wel kortingen verwijzen wij u naar de tabellen op de volgende pagina.

Volume Vervoer	Toeslag factor	Omzet
100%	1,000	100,00%
99%	1,000	99,00%
98%	1,000	98,00%
97%	1,000	97,00%
96%	1,000	96,00%
95%	1,000	95,00%
94%	1,000	94,00%
93%	1,000	93,00%
92%	1,000	92,00%
91%	1,000	91,00%
90%	1,000	90,00%
89%	1,010	89,89%
88%	1,015	89,32%
87%	1,020	88,74%
86%	1,025	88,15%
85%	1,030	87,55%
84%	1,035	86,94%
83%	1,040	86,32%
82%	1,045	85,69%
81%	1,050	85,05%
80%	1,055	84,40%

Volume Vervoer	Toeslag factor	Omzet
79%	1,060	83,74%
78%	1,065	83,07%
77%	1,070	82,39%
76%	1,075	81,70%
75%	1,080	81,00%
74%	1,085	80,29%
73%	1,090	79,57%
72%	1,095	78,84%
71%	1,100	78,10%
70%	1,105	77,35%
69%	1,110	76,59%
68%	1,115	75,82%
67%	1,120	75,04%
66%	1,125	74,25%
65%	1,130	73,45%
64%	1,135	72,64%
63%	1,140	71,82%
62%	1,145	70,99%
61%	1,150	70,15%
60%	1,155	69,30%

Volume Vervoer	Toeslag factor	Omzet
59%	1,160	68,44%
58%	1,165	67,57%
57%	1,170	66,69%
56%	1,175	65,80%
55%	1,180	64,90%
54%	1,185	63,99%
53%	1,190	63,07%
52%	1,195	62,14%
51%	1,200	61,20%
50%	1,205	60,25%
49%	1,210	59,29%
48%	1,215	58,32%
47%	1,220	57,34%
46%	1,225	56,35%
45%	1,230	55,35%
44%	1,235	54,34%
43%	1,240	53,32%
42%	1,245	52,29%
41%	1,250	51,25%
40%	1,255	50,20%

Tabel bij volumedaling

Volume Vervoer	Korting factor	Omzet
100%	1,000	100,00%
101%	1,000	101,00%
102%	1,000	102,00%
103%	1,000	103,00%
104%	1,000	104,00%
105%	1,000	105,00%
106%	1,000	106,00%
107%	1,000	107,00%
108%	1,000	108,00%
109%	1,000	109,00%
110%	1,000	110,00%
111%	0,990	109,89%
112%	0,985	110,32%
113%	0,980	110,74%
114%	0,975	111,15%
115%	0,970	111,55%
116%	0,965	111,94%
117%	0,960	112,32%
118%	0,955	112,69%
120%	0,945	113,40%

Volume Vervoer	Korting factor	Omzet
121%	0,940	113,74%
122%	0,935	114,07%
123%	0,930	114,39%
124%	0,925	114,70%
125%	0,920	115,00%
126%	0,915	115,29%
127%	0,910	115,57%
128%	0,905	115,84%
129%	0,900	116,10%
130%	0,895	116,35%

Tabel bij volumestijging

De staffel bij volumestijging is van toepassing tot en met 130% van het vervoersvolume van het voorgaande semester. Bij 130% volume bedraagt de kortingsfactor 0,895 en het bijbehorende omzetpercentage 116,35%. Bij een vervoersvolume boven 130% treden opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg over een eventuele aanpassing van de vergoeding. Opdrachtgever heeft daarbij de beslissende rol. Opdrachtnemer mag daarbij redelijkheid en billijkheid van opdrachtgever verwachten. Deze begrenzing geldt voor alle percelen. *Wijziging op basis van NvI 2.*

Indien de combinatie van maatregelen en bevolkingsontwikkeling leidt tot een afname of toename van het vervoersvolume van meer dan 20% per perceel per jaar kunnen partijen met elkaar in overleg treden als zij daartoe aanleiding zien.

1.3.2 Toevoegen en afschalen reizigersgroepen

Algemeen
Omnibuzz wenst in heel Limburg mee te werken aan een vervoersysteem waarin vervoer voor meerdere reizigersgroepen zo efficiënt mogelijk wordt geregisseerd. Met het oog daarop beschikt Omnibuzz over de in deze paragraaf opgenomen herzieningsbevoegdheid, die Omnibuzz discretionair en eenzijdig kan inroepen gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst (initiële looptijd en verlengingsjaren). De herzieningsbevoegdheid omvat zowel het toevoegen als het afschalen van reizigersgroepen onder de in deze paragraaf opgenomen voorwaarden.

Reizigersgroepen die kunnen worden toegevoegd
Omnibuzz kan, met inachtneming van het bepaalde in deze paragraaf, één of meer van de volgende reizigersgroepen aan de scope van de raamovereenkomst toevoegen:

a) reizigers in het kader van de Wet op het primair onderwijs (Wpo), de Wet op de expertisecentra (Wec) en de Wet op het voortgezet onderwijs (Wvo), voor zover het leerlingenvervoer betreft;
b) reizigers in het kader van de Jeugdwet, daaronder begrepen jeugd-ggz-vervoer;
c) reizigers in het kader van dagbesteding op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015), voor zover dat vervoer niet reeds tot de primaire scope van de raamovereenkomst behoort;
d) reizigers in het kader van de Participatiewet, voor zover gemeenten op grond van die wet verantwoordelijk zijn voor vervoer naar werk, dagactiviteit of re-integratie; en
e) reizigers in het kader van vraagafhankelijk aanvullend openbaar vervoer dat Omnibuzz organiseert in samenwerking met de OV-concessiehouder in de provincie Limburg.
f) Reizigers in het kader van Wet sociale werlvoorziening, indiengemeenten hiervoor verantwoordelijk zijn.

Toevoeging geschiedt per perceel afzonderlijk. De opsomming onder a) tot en met f) is limitatief.

Gronden voor inroeping van de bevoegdheid tot toevoeging
Omnibuzz kan de bevoegdheid tot toevoeging als bedoeld in voorgaande paragraaf, ‘Reizigersgroepen die kunnen worden toegevoegd’, uitsluitend inroepen op basis van één of meer van de volgende gronden:

a) een schriftelijk verzoek daartoe van één of meer aan Omnibuzz deelnemende gemeenten;
b) een wijziging in het beleid van een aan Omnibuzz deelnemende gemeente of van een ander bevoegd bestuursorgaan, die tot gevolg heeft dat een gemeente verantwoordelijk wordt voor het vervoer van een reizigersgroep als bedoeld in voorgaande paragraaf, ‘Reizigersgroepen die kunnen worden toegevoegd’; of

c) een wijziging in wettelijke regelgeving die tot gevolg heeft dat gemeenten verantwoordelijk worden voor het vervoer van een reizigersgroep als bedoeld in voorgaande paragraaf, ‘Reizigersgroepen die kunnen worden toegevoegd’.

Procedure bij toevoeging
Voordat Omnibuzz de bevoegdheid tot toevoeging inroept, treedt zij in overleg met opdrachtnemer over haar voornemen. Omnibuzz stelt opdrachtnemer van haar voornemen in kennis met inachtneming van een termijn van ten minste drie (3) maanden voorafgaand aan de beoogde ingangsdatum van de toevoeging en ten minste zes (6) maanden voorafgaand aan de beoogde ingangsdatum van de toevoeging bij een verwacht volume-effect van meer dan 10% van het oorspronkelijke perceelvolume per kalenderjaar.

Opdrachtnemer dient eventuele zwaarwegende bezwaren binnen twintig (20) kalenderdagen na ontvangst van de schriftelijke kennisgeving van de voorgenomen toevoeging gemotiveerd kenbaar te maken. Opdrachtgever neemt binnen twintig (20) kalenderdagen na afloop van deze termijn een gemotiveerd besluit over de voorgenomen toevoeging. Zwaarwegende redenen aan de zijde van opdrachtnemer die met Omnibuzz schriftelijk en met redenen omkleed zijn gedeeld voorafgaand aan het besluit van Omnibuzz, kunnen ertoe leiden dat Omnibuzz afziet van een voorgenomen toevoeging. Aan de beoordeling van de zwaarwichtigheid komt Omnibuzz beslissingsbevoegdheid toe.

<u>Omvang van toevoegingen</u>
Aan toevoegingen op grond van deze paragraaf zijn de volgende kwantitatieve grenzen verbonden:

a) per toevoeging mag het verwachte volume-effect op het oorspronkelijke perceelvolume per kalenderjaar ten hoogste 30% bedragen; en
b) Omnibuzz kan per perceel ten hoogste drie (3) keer een reizigersgroep toevoegen.

Voor de bepaling van het verwachte volume-effect wordt uitgegaan van het geraamde vervoersvolume (in kilometers) dat het toe te voegen vervoer naar verwachting genereert op jaarbasis, gerelateerd aan het oorspronkelijke perceelvolume zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken.

Voorwaarden voor de uitvoering van toegevoegd vervoer
Op vervoer dat op grond van deze paragraaf aan de scope van de raamovereenkomst wordt toegevoegd, zijn alle in de aanbestedingsstukken en de raamovereenkomst opgenomen uitvoeringsvoorwaarden onverkort van toepassing, gelijk aan de voorwaarden die gelden voor het primaire Wmo-vervoer. Dat omvat in elk geval (niet limitatief) de eisen aan voertuigen, chauffeurs, planning, ritaanname, statusberichten, klachtafhandeling, kwaliteitsmanagement, bonus-/malusregeling en de tariefsystematiek als bedoeld in eerstvolgende paragraaf, ‘Tarieven en volumecompensatie’.

Tussen Omnibuzz en opdrachtnemer kunnen aanvullende werkafspraken worden gemaakt over de operationele integratie van het toegevoegde vervoer in de bestaande dienstverlening, voor zover die werkafspraken niet afwijken van de in de aanbestedingsstukken en de raamovereenkomst opgenomen voorwaarden.

Tarieven en volumecompensatie
Op het toegevoegde vervoer is de tariefsystematiek van toepassing zoals vastgelegd in paragraaf 4.1.1 van het Beschrijvend document (‘Overige financiële en contractuele eisen’). Omnibuzz past geen afwijkende tariefsystematiek toe voor toegevoegd vervoer.

Indien een toevoeging leidt tot een wijziging van het vervoersvolume in een perceel die op grond van paragraaf 1.3.1 van het Beschrijvend Document (‘Beheersbaarheid vervoersvolumes’) tot toeslag of vordering aanleiding geeft, vindt verrekening plaats overeenkomstig die regeling. Voor de toepassing daarvan wordt het volume-effect van een toevoeging meegewogen vanaf de ingangsdatum van de toevoeging.

Afschaling van eerder toegevoegde reizigersgroepen
Omnibuzz kan een eerder op grond van deze paragraaf gedane toevoeging geheel of gedeeltelijk weer beëindigen of geleidelijk afbouwen, mits sprake is van één of meer van de volgende gronden:

a) de gemeente of het bevoegde bestuursorgaan dat het verzoek tot toevoeging heeft gedaan, trekt dat verzoek schriftelijk in dan wel beëindigt de uitbesteding van de betreffende vervoerstaak aan Omnibuzz;
b) een wijziging in wettelijke regelgeving die tot gevolg heeft dat gemeenten niet langer verantwoordelijk zijn voor het vervoer van de toegevoegde reizigersgroep, dan wel die ertoe leidt dat het vervoer langs een andere weg moet worden georganiseerd;
c) een wijziging in het beleid van een aan Omnibuzz deelnemende gemeente die tot gevolg heeft dat de toevoeging haar grondslag verliest; of
d) Omnibuzz stelt vast dat het toegevoegde vervoer naar zijn aard en kenmerken aanmerkelijk beter past binnen een andere door Omnibuzz gesloten of te sluiten overeenkomst voor doelgroepenvervoer en dat afschaling om die reden in het belang is van een doelmatige en kostenefficiënte organisatie van het doelgroepenvervoer.

Omnibuzz stelt opdrachtnemer van haar voornemen tot afschaling schriftelijk in kennis met inachtneming van een termijn van ten minste zes (6) maanden voorafgaand aan de beoogde datum van afschaling. Op afschalingen is paragraaf ‘Tarieven en volumecompensatie’ van overeenkomstige toepassing.

Indien opdrachtnemer aantoont dat zij ten behoeve van de toegevoegde reizigersgroep aantoonbare en redelijkerwijs niet-vermijdbare investeringen heeft gedaan die door de afschaling niet kunnen worden terugverdiend, vergoedt Omnibuzz het ongedekte deel van die investeringen voor zover dat redelijk is. Voor het overige vindt afschaling plaats zonder dat opdrachtnemer aanspraak kan maken op vergoeding van schade, kosten of gederfde winst.

Algemene aard van de opdracht
Toevoegingen en afschalingen op grond van deze paragraaf brengen geen verandering in de algemene aard van de opdracht als bedoeld in artikel 2.163c lid 2, onder c, Aanbestedingswet. Indien een voorgenomen toevoeging of afschaling daartoe wel zou leiden, dan ziet Omnibuzz van die toevoeging respectievelijk afschaling af.

1.3.3 Pilots

Opdrachtgever houdt de mogelijkheid open pilots in te zetten om innovatie te stimuleren, nieuwe doelgroepen of vervoersconcepten te testen en de samenhang met aanpalende vervoersvormen te onderzoeken of te verbeteren. Hiermee kan vervoer van reizigers buiten de af te sluiten opdrachten/percelen worden gehouden en elders worden ondergebracht. Dit kan ook betekenen dat vervoer van reizigers proefsgewijs binnen de af te sluiten opdrachten/percelen (tijdelijk) wordt opgenomen. De vervoerder stemt hiermee in en dient hieraan mee te werken.

Voordat een pilot wordt gestart die gevolgen heeft voor de uitvoering van het vervoer binnen een perceel, treedt opdrachtgever in overleg met de betreffende vervoerder. Opdrachtgever staat ook open voor initiatieven die de vervoerders aandragen. Bij iedere pilot wordt getoetst of geen sprake is van een wezenlijke wijziging van de overeenkomst. Reeds lopende pilots worden, indien opdrachtgever dit wenst, meegenomen naar de nieuwe contracten.

1.3.4 Opbouw dienst/taakverdeling

Deze paragraaf beschrijft de taken en verantwoordelijkheden van de verschillende partijen die betrokken zijn bij Omnibuzz-vervoer: de opdrachtgever (GR Omnibuzz), de regiecentrale en de vervoerder (opdrachtnemer). De ritaanname wordt uitgevoerd door het eigen callcenter van Omnibuzz.

Taken en verantwoordelijkheden vervoerder

De vervoerder is verantwoordelijk voor:

Na ritaanname

- De vervoerder beoordeelt of de rittoedeling door de regiecentrale juist is geweest. Indien sprake is van een foutieve toedeling, meldt de vervoerder dit onverwijld via de daarvoor bestemde statusmelding aan de regiecentrale. Een foutieve toedeling ontslaat de vervoerder niet van de verplichting om de rit in eerste aanleg uit te voeren, tenzij opdrachtgever uitdrukkelijk anders beslist.
- Invoeren verplaatsing in ritplanningsysteem;
- Realtime verzenden statusberichten aan de regiecentrale van de opdrachtgever conform het voorgeschreven zendprotocol.

Ritplanning

- Omzetten van de door de regiecentrale aangeleverde gegevens over de gewenste verplaatsingen in een rit;
- Realtime verzenden statusberichten aan de regiecentrale van de opdrachtgever conform voorgeschreven zendprotocol;
- Zorgen dat alle informatie die door de regiecentrale aan de vervoerder wordt gestuurd en relevant is voor een correcte uitvoering van de rit ook voor de chauffeur beschikbaar is.

Rituitvoering

- Uitvoeren geplande rit overeenkomstig de eisen uit dit beschrijvend document;
- Realtime verzenden van de voorgeschreven statusmeldingen aan de regiecentrale van de opdrachtgever;
- Verstrekken van informatie (via statusmeldingen) over de stand van zaken bij de uitvoering van de rit aan de regiecentrale;
- Vastleggen gegevens over de rituitvoering in een registratiesysteem;
- Het informeren van de reiziger over de verwachte aankomsttijd van de taxi door middel van een terugbelservice;
- Het telefonisch, door live-contact tussen chauffeur of centralist en reiziger, informeren van de reiziger over het eventueel te vroeg of te laat verschijnen van de taxi;
- Indien een telefoonnummer bij de ritgegevens aanwezig is live-communicatie met de reiziger in het geval van een loosrit of om een loosrit te voorkomen.

Klachtafhandeling

- Reizigers die ontevreden zijn over de uitvoering van een rit wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij het klachtenmeldpunt van de opdrachtgever;
- Opstellen van reactie voor klachten die door de opdrachtgever aan de vervoerder zijn toegedeeld overeenkomstig de klachtenprocedure.
- De gehele afhandeltermijn van klachten bedraagt 15 werkdagen. Dat is inclusief verwerkingstijd door Omnibuzz. Omnibuzz verstuurt uiterlijk op de derde werkdag na ontvangst een klacht door aan de verantwoordelijke vervoerder. De vervoerder heeft 10 werkdagen de tijd om te reageren op een klacht die wordt ontvangen vanuit Omnibuzz.

Overleg met reizigers

- Op verzoek deelnemen aan bijeenkomsten met reizigerspanels en op verzoek van opdrachtgever reageren op de vragen en adviezen van deze panels.

Declareren vergoeding

- Indienen declaratie voor de verrichte werkzaamheden overeenkomstig de vergoedingssystematiek van het beschrijvend document en volgens de factuurinstructie van de opdrachtgever;
- Verstrekken gegevens uit het registratiesysteem ter onderbouwing van de declaratie.

Structuur uitwisseling data met callcenter

- Versturen van statusmeldingen naar de regiecentrale overeenkomstig het voorgeschreven zendprotocol;
- Testen van het systeem van data-uitwisseling met de regiecentrale en het oplossen van problemen dienaangaande. Dit systeem dient per 01-09-2027 testklaar en per 01-12-2027 geheel operationeel te zijn.

Structuur data-uitwisseling met de opdrachtgever

- Beschikbaar stellen, volgens de door de opdrachtgever vastgestelde methoden (data-/zendprotocol), van de informatie aan de opdrachtgever die nodig is om de declaratie en de prestaties van de vervoerder te kunnen beoordelen alsmede de regierol op de uitvoering van de ritten uit te kunnen voeren.

Taken en verantwoordelijkheden opdrachtgever

De opdrachtgever (GR Omnibuzz) is verantwoordelijk voor:

Opdrachtgeversrol

- Dagelijks contractbeheer van Omnibuzz-vervoer met de vervoerders;
- Onderhouden van contacten met vervoerders en reizigerspanels;
- Beoordelen kwaliteit uitvoering op basis van onderzoeken en aangeleverde data;
- Op basis van de beoordeelde kwaliteit vaststellen van bonus en/of malus;
- Afrekenen met vervoerder(s), d.w.z. het opstellen van wekelijks een creditnota voor een voorschot en factuurinstructie voor de maandelijkse eindafrekening, het beoordelen van declaraties van vervoerder(s) en het betalen van de maandelijkse eindfactuur;
- Innen reizigersbijdrage van de reiziger;
- Behandelen van algemene informatievragen van reizigers;
- Ondersteunen van reizigerspanels;
- Verzorgen van communicatie aan reizigers over Omnibuzz-vervoer middels o.a. een website, brochures en nieuwsbrieven en telefonische service;
- Opstellen van een vervoersreglement;
- Vaststellen van de tarieven voor Omnibuzz-vervoer;
- Besluitvorming over aanpassing systeemkenmerken Omnibuzz-vervoer;
- Verstrekken van alle informatie aan reizigers, gemeenten etc. die niet direct rit-gerelateerd is;
- Het organiseren en faciliteren van periodieke overleggen met het reizigerspanel;
- Verstrekken van een pas aan iedere Wmo-geïndiceerde die door de gemeente is aangemeld;
- Verstrekken van een informatiepakket aan iedere Wmo-geïndiceerde;
- Aanleveren van gegevens op grond waarvan de reiziger bij de ritbestelling en uitvoering wordt herkend.

Klachtafhandeling

- Opstellen klachtenprocedure en –reglement;
- Regisseren en coördineren van de klachtafhandeling;
- Aanname en registratie van klachten;

- Beoordelen van klachten;
- Toewijzen van klachten aan de verantwoordelijke partij;
- Reactie geven aan indiener van klacht;
- Het ondersteunen van de klachtencommissie.

Taken en verantwoordelijkheden regiecentrale Omnibuzz

De regiecentrale is verantwoordelijk voor:

Ritaanname
- Opnemen van de noodzakelijke gegevens van reizigers;
- Berekenen van de hoogte van de reizigersbijdrage en informeren van reizigers hierover;
- Informeren van reizigers over de relevante onderdelen van de productformule van Omnibuzz-vervoer, zoals marges in ophaaltijd en omrijdtijd;
- Informeren van reizigers met een opgegeven aankomsttijd over het verwachte tijdstip van ophalen;
- Indien van toepassing informeren van de reiziger over de mogelijkheden om voor de verplaatsing gebruik te maken van openbaar vervoer middels een OV-advies;
- Verstrekken van informatie met betrekking tot ritbestellingen in de toekomst aan reiziger die daarom verzoekt via telefoon, via e-mail of website;
- Stimuleren van het gebruik maken van vaste ritten, waardoor ritten 8 dagen vooruit geboekt worden en de planning van de vervoerders al eerder ingevuld kan worden.
- Vastleggen ritgegevens in registratiesysteem;
- Het spreiden van de reserveringen op basis van de ingestelde piekspreiding/ capaciteit per perceel per kwartier.
- De regiecentrale mag ten principale geen rit inboeken op verzoek van een vervoerder. Een rit moet door de klant aangevraagd worden en derhalve ook traceerbaar aan de klant toe te wijzen zijn. Alleen bij hoge uitzondering kan een vervoerder een verzoek indienen bij de opdrachtgever om ritten aan te maken.

Toedeling ritten aan vervoerder
- Toedelen van de gevraagde verplaatsing overeenkomstig de uitgangspunten van dit beschrijvend document aan de vervoerder;
- Verzenden van de gegevens van de gevraagde rit naar de vervoerder;
- Vastlegging verdeelde verplaatsingen alsmede de statusmeldingen van de vervoerder in het registratiesysteem.

Regie op uitvoering ritten
- Verstrekken actuele ritinformatie aan reizigers over status ten aanzien van uitvoering van reeds geboekte ritten;
- Indien van toepassing contact opnemen met vervoerder en de reiziger vervolgens informeren over de ritstatus;
- Indien van toepassing doorgeven van herstel ritopdrachten;
- Indien van toepassing het registreren van calamiteiten op ritten of in percelen.
- Verwerken gegevens vervoerder over stand van zaken bij de uitvoering van (via statusmeldingen) de verplaatsingen in een registratiesysteem.

Klachtafhandeling

- Reizigers die ontevreden zijn over de dienstverlening wijzen op de mogelijkheid van het indienen van een klacht bij de klantenservice van de Omnibuzz;
- Opstellen reactie voor klachten die aan de regiecentrale/de regiecentrale zijn toegedeeld overeenkomstig de klachtenprocedure.

Structuur uitwisseling data met vervoerder

- Versturen van die informatie die de vervoerder nodig heeft om de door de reiziger gewenste verplaatsing volgens dit beschrijvend document te kunnen uitvoeren. De regiecentrale zal de noodzakelijke gegevens aan de vervoerder aanleveren. De gegevens worden door de regiecentrale digitaal verzonden via een snelle en betrouwbare internetverbinding. De vervoerders zorgen zelf ook voor een snelle internetverbinding zodat de gegevens goed en snel verwerkt kunnen worden;
- Aangeven in een zendprotocol op welke wijze en in welke volgorde de uit te wisselen gegevens worden verzonden, zodat de vervoerder de gegevens kan begrijpen en vertalen naar zijn eigen systeem. Daarnaast wordt aangegeven op welke wijze de dataoverdracht zal plaatsvinden in geval van storingen en noodsituaties. De regiecentrale dient in het bezit te zijn van een back-up om ritten digitaal te kunnen verzenden aan de vervoerders. Op hun beurt moeten de vervoerders hun systeem zo inrichten dat via de back-up ritten altijd ontvangen kunnen worden. Daarnaast moeten de vervoerders ook voor een back-up zorgen, zodat bij uitval van het eigen systeem de rituitvoering niet in gevaar komt.

Structuur data-uitwisseling met de opdrachtgever

- Beschikbaar stellen van de informatie die nodig is de regie op uitvoering van de ritten door vervoerders uit te kunnen voeren. De data worden realtime beschikbaar gesteld via het zogenaamde dataportaal en dienen aangeleverd te worden volgens het zend-/ dataprotocol.

1.3.5 Reizigers

Het CVV Omnibuzz-vervoer mag gebruikt worden door Wmo-reizigers. Dit zijn personen die op basis van een gemeentelijke indicatie voor Wmo-vervoer beschikken over een vervoerspas voor collectief vervoer voor het vervoer in de directe woon- en leefomgeving. Gemeenten hebben op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) de verplichting inwoners met een mobiliteitsbeperking op een zodanige wijze te compenseren dat zij kunnen deelnemen aan het maatschappelijk verkeer. Op basis van indicatiecriteria bepalen gemeenten of een aanvrager in aanmerking komt voor een vervoervergoeding of voor vervoer in natura.

Specifieke rechten en plichten ten aanzien van vervoer vanuit de Wmo
Binnen de reizigersgroep Wmo-reizigers kennen de gemeenten binnen Omnibuzz een aantal specifieke opties ten aanzien van het vervoer waarvoor de vervoerder passend vervoer moet leveren. Gemeenten zijn vrij om te bepalen of zij gebruik maken van het verstreken van onderstaande vormen van begeleiding, hulpmiddelen of extra rechten aan pashouders.

Begeleiding

- Reizigers kunnen een medereiziger meenemen. Wanneer de medereiziger geen pashouder is, dan betaalt deze een speciaal tarief. De vergoeding voor de vervoerder bedraagt 50% van het vastgestelde tarief in het betreffende perceel (dit tarief wordt jaarlijks geïndexeerd conform de indexering van de overige tarieven).
- Verplichte begeleiding: begeleider die op basis van een indicatie van de gemeente met de Wmo-reiziger mee moet reizen met de pashouder omdat daartoe een medische en/of verzorgende noodzaak is vastgesteld door de gemeente. Indien deze indicatie is afgegeven, kan en mag de Wmo-pashouder niet alleen reizen op basis vanwege medische gronden. De medische begeleider is ten minste 12 jaar en in staat

om de Wmo-reiziger adequaat te begeleiden tijdens de rit en mag geen rolstoelgebruiker zijn. Deze verplichte begeleider reist (gratis) samen met de reiziger vanaf hetzelfde opstapadres naar dezelfde bestemming. De medische begeleider betaalt geen reizigersbijdrage en zijn rit is niet declarabel.

- OV-begeleider: begeleider die op basis van een indicatie van Argonaut gratis mee mag reizen met de reiziger. Bij deze indicatie heeft de klant de keuze om met begeleiding te reizen, dit is niet verplicht. Deze OV-begeleiderskaart dient geregistreerd te zijn bij Omnibuzz. De klant dient hiervoor een kopie op te sturen naar Omnibuzz, zodat op het moment van boeken duidelijk is of er sprake is van een geldige begeleiderspas. De OV-begeleider is ten minste 12 jaar en in staat om de Wmo-reiziger adequaat te begeleiden tijdens de rit en mag geen rolstoelgebruiker zijn. Deze OV-begeleider reist (gratis) samen met de reiziger vanaf hetzelfde opstapadres naar dezelfde bestemming. De OV-begeleider betaalt geen reizigersbijdrage en zijn rit is niet declarabel.
- Hulphond/SoHo Hond: hond die de reiziger hulp biedt vanwege zijn/haar beperking. De vervoerder vervoert de hond gratis. Deze hond moet officieel erkend zijn als hulphond en als zodanig bekend zijn bij Omnibuzz.

Meenemen van hulpmiddelen, zoals:

- (Duw)rolstoel;
- Elektrische rolstoel;
- Afwijkende rolstoel;
- Scootmobiel (bij ritten van 5,0 kilometer of meer);
- Opvouwbare rolstoel;
- Rollator;

Extra rechten bij vervoer, indicaties:

- Altijd vervoer per taxipersonenwagen;
- Altijd vervoer per taxibus;
- Altijd individueel vervoer;
- Rechtstreeks vervoer;
- Altijd voorin zitten;
- Kamer-tot-kamer vervoer;
- Extra Zorg;
- Persoonlijke Overdracht (inclusief extra Zorg).

Op te nemen extra informatie voor een goede uitvoering van vervoer

Aan te geven door gemeente bij indicatie:

- Nuttige informatie over de reiziger: visueel/auditief/cognitieve/psychiatrische/fysieke beperking.

Individueel vervoer

De reiziger mag niet met andere reizigers gecombineerd worden, met uitzondering van medereizigers die op dezelfde rit als de reizigers worden bijgeboekt. Zij reizen van hetzelfde vertrekadres naar hetzelfde bestemmingsadres. Zij reizen derhalve rechtstreeks. De toeslag individueel komt in dit geval te vervallen, aangezien zij ook niet conform indicatie individueel vervoerd worden.

Kamer-tot-kamer vervoer

Gemeenten kunnen aan een Wmo-reiziger een indicatie voor kamer-tot-kamervervoer afgeven. Het kamer-tot-kamervervoer betreft het ophalen van de reiziger in de woning/wooneenheid inclusief de begeleiding naar het voertuig of omgekeerd. Het betreft géén draag of liggend vervoer. Geïndiceerde Wmo-reizigers mogen wél

geholpen worden bij het aantrekken van jas en/of schoenen als dat gewenst is. De chauffeur dient de geïndiceerde reiziger te ondersteunen bij het veilig achter laten van de woning.

Extra zorg
Deze indicatie wordt toegekend als gevolg van alzheimer/dementie, cognitieve of angststoornissen etc. en bevat:

- Indien gewenst, speciale afspraken bij de ritreservering;
- Reizen zonder pas is toegestaan;
- Wachttijd van 2 minuten naar maximaal 5 minuten;
- Chauffeur wijkt nooit af van geboekte bestemming.

Persoonlijke overdracht
De chauffeur belt bij de bestemming aan en wacht altijd totdat iemand de klant 'overneemt'. Als niemand aanwezig is, mag de chauffeur niet vertrekken of moet – in het uiterste geval - de klant weer meenemen. Bij deze indicatie ligt dus een belangrijk deel van verantwoordelijkheid bij de klant en zijn/haar omgeving, in de zin van een verplichting dat iemand aanwezig is om de klant over te nemen, zodat de vervoerder de rit conform indicatie uit kan voeren. Omnibuzz zal – indien nodig - klanten aanspreken op deze verantwoordelijkheid.

Kinderen
Kinderen tot twaalf jaar mogen uitsluitend reizen onder begeleiding, d.w.z. reizen met een betalende klant van minimaal twaalf jaar oud. Kinderen tot vier jaar mogen gratis met een betalende klant mee. Elke klant mag maximaal drie kinderen (tot 4 jaar) gratis meenemen. Omdat in de voertuigen van Omnibuzz geen autostoeltje/ zittingverhoger aanwezig is, mogen kinderen die ouder dan 3 jaar zijn op de achterbank met de autogordel vervoerd worden. Kinderen jonger dan 3 jaar mogen "los" op de achterbank vervoerd worden. Op de passagiersstoel voorin mogen alleen kinderen langer dan 1.35m met een gewone gordel vervoerd worden. Vanuit veiligheidsoverwegingen adviseert Omnibuzz dat mensen die met kinderen reizen zelf voor een passend autostoeltje/zittingverhoger zorgen. Daarvoor zijn de ouders/verzorgers van het kind zelf verantwoordelijk.

Vervoerspas
Alle Wmo-reizigers zijn in het bezit van een Wmo-vervoerspas of een Voor Elkaar Pas (VEP). De vervoerspas is voorzien van o.a. het Omnibuzz-logo, naam reiziger, pas-/klantnummer en telefoonnummer. Bij verlies en/of diefstal van de vervoerspas vervangt de opdrachtgever vooralsnog een nieuwe pas aan de reiziger. De nieuwe vervoerspas wordt toegezonden na aanmelding en betaling door de reiziger. De vervoerder kan een klant verzoeken om zijn of haar vervoerspas te laten zien om zeker te weten dat hij de juiste reiziger meeneemt.

1.3.6 Reismogelijkheden

Vervoersgebied
Het vervoersgebied bestaat uit het grondgebied van de deelnemende gemeenten en een aantal kilometers eromheen. Het vervoersgebied is opgesplitst in percelen.
Het grondgebied van de deelnemende gemeenten wordt het vervoersgebied genoemd. De schil van kilometers eromheen wordt het buitengebied genoemd. Elke rit dient te beginnen en/of te eindigen in het vervoersgebied.

Reikwijdte vervoer

- Een reiziger kan maximaal 26 kilometer (exclusief opstapkilometers) reizen tegen de voor hem geldende reizigersbijdrage. Voor reizigers vanuit de gemeenten Maastricht, Valkenburg en de regio Parkstad geldt een uitzondering: de maximale ritlengte is 35 kilometer (exclusief opstapkilometers). Vanaf 26 kilometer geldt een vastgesteld kostendekkend tarief.

- De reiziger kan naar Duitsland of België reizen, maximaal 26 kilometer over de weg van het vertrekadres voor het geldende gereduceerde tarief.

Puntbestemming

De opdrachtgever kan in het kader van de Wmo één of meerdere zogenaamde puntbestemmingen definiëren. Dat zijn bestemmingen die ongeacht de afstand voor Wmo-pashouders (uit de betreffende gemeente) bereikbaar zijn tegen het voor hen geldende Wmo-tarief, ook als de afstand meer dan 26 kilometer bedraagt. In Bijlage 14 is per gemeente aangegeven welke puntbestemmingen nu gelden. Het staat de opdrachtgever vrij om hier in de loop van het contract bestemmingen aan toe te voegen of te schrappen.

Ritten langer dan 26 kilometer (enkel reizigers gemeenten in Parkstad, Valkenburg en Maastricht)

- De vervoerder heeft tot en met 35 kilometer per rit een vervoerplicht.
- Er geldt dat de vervoerder de reiziger vervoert over maximaal 35 kilometer, waarvan 26 kilometer tegen de geldende reizigersbijdrage en 10 kilometer tegen vastgesteld kostendekkend tarief.
- Dit kostendekkend tarief voor de reiziger wordt vastgesteld door de opdrachtgever en is een doorlopend tarief, waarbij aan de reiziger geen extra instaptarief in rekening wordt gebracht.

Veerpont, tol en ontheffingen

Voor de afstandsbepaling wordt de kortste route gebruikt. Indien in de kortste route een veerpont gebruikt wordt heeft de vervoerder dus de keus om of extra om te rijden om de veerkosten te vermijden, of gebruik te maken van het veer voor eigen rekening. Voor het gebruik van een veerpont gelden de volgende specifieke voorwaarden:

- Indien gebruik wordt gemaakt van een veerpont, zijn de kosten van het gebruik van de veerpont voor rekening van de vervoerder.
- Het uit de vaart zijn van een veerpont, een niet passende aansluittijd etc. zijn feiten waarmee de vervoerder rekening moet houden bij zijn aanbieding.
- Kosten voor tol of ontheffingen komen voor rekening van de vervoerder.

1.3.7 Data-uitwisseling

Omdat Omnibuzz persoonsgegevens verstrekt aan de opdrachtnemer, is een verwerkersovereenkomst tussen beide verplicht. Deze concept verwerkersovereenkomst is uitgewerkt in Bijlage 10.
In de taakverdeling is uitgebreid ingegaan op de data-uitwisseling tussen partijen die bij Omnibuzz-vervoer zijn betrokken. Deze paragraaf beschrijft deze details nader.
De data-aanlevering tussen vervoerders en opdrachtgever dient plaats te vinden op basis van XML (eXtensible Markup Language) door middel van een webservice. Deze webservice is via HTTPS na autorisatie voor de partijen beschikbaar.
Alle datagegevens vanuit de MDT/BCT van iedere rit dienen realtime aan het opdrachtgever te worden aangeleverd en mogen na verzending/afsluiting van de rit niet meer aangepast worden. De data dienen uitgewisseld te worden via een beveiligde verbinding, dit betreft de boekingsinformatie en de statusmeldingen. Alleen bij calamiteiten en na overleg kan de opdrachtgever besluiten om de opdrachtnemer toe te staan om reeds realtime gelogde, maar nog niet aan de opdrachtgever verzonden gegevens op een later tijdstip alsnog te versturen.

GPS-toelevering

Alle gevraagde GPS-gegevens moeten aangeleverd worden volgens het Wgs84 decimale graden stelsel. Daarbij moet altijd de latitude (6 cijfers achter de punt) en de Longitude (6 cijfers achter de punt) worden weergegeven. Er mag geen gebruik gemaakt worden van de komma in plaats van de punt.

Opmerking: Indien inschrijver gebruikt maakt van een andere GPS-weergave, moet de inschrijver zelf zorgdragen voor een correcte omrekening naar Wgs84 en voor de juiste aanlevering zoals hierboven omschreven. De opdrachtgever accepteert hierbij geen foutmarges.

De opdrachtgever zal aan het eind van iedere maand de GPS-referentietabel aan de hand van afwijkingen corrigeren, voordat de factuurgegevens berekend worden. De opdrachtnemer heeft een proactieve functie bij aangeven van (tijdelijke) wijzigingen, waarbij de opdrachtgever deze wijzigingen na controle in de GPS coördinaten doorvoert.

Datatoelevering

Van alle ritten moet minimaal 97% uitgevoerd worden met terugkoppeling van realtimegegevens volgens het dataprotocol. Indien zich situaties voordoen, waarbij buiten de schuld om van de vervoerder geen data-uitwisseling kan plaatsvinden, dan treden opdrachtgever en vervoerder hierover met elkaar in overleg. Vervoerder meldt dit zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 2 dagen ná constatering van een dergelijke situatie.

Bovenstaande houdt in dat maximaal 3% van de ritten uitgevoerd mogen worden als niet-datarit. Onder een niet-datarit verstaat de opdrachtgever:

- Een rit zonder in- en of uitstaptijd;
- Een rit met handmatig ingevulde of aangepaste in- en of uitstaptijden;
- Een rit waarbij de GPS-positie bij in- en of uitstaptijd ontbreekt;
- Een rit waarbij de GPS-locatie meer dan 250 meter afwijkt van de GPS-referentielocatie (vastgesteld door opdrachtgever volgens Wgs84 decimale graden) bij in- en of uitstap.

Als één van bovengenoemde punten ontbreekt wordt de rit al als niet-datarit gekenmerkt. Het staat de vervoerder vrij om bij het aanleveren van de gegevens mutaties aan te brengen om vergissingen van de chauffeur e.d. te corrigeren. Dat leidt tot een verschillenlijst, welke de vervoerder moet verklaren.

Wijzigingen kunnen tot uiterlijk 2 dagen na het uitvoeren van de rit worden aangeleverd.
Let wel: het moet hier aantoonbaar om systeemfouten of fouten van chauffeurs gaan. De opdrachtgever beslist of hij de mutatie al dan niet accepteert. De opdrachtgever kan, indien het vermoeden ontstaat dat er misbruik van deze ruimte gemaakt wordt, beslissen de wijzigingen niet meer te accepteren.

N.B.: De vervoerder kan dus zelfstandig geen wijzigingen aanbrengen op real-time data. Deze wijzigingen behoren tot de ruimte van maximaal toegestane 3% niet-dataritten. Komt de vervoerder daarboven als gevolg van het aantal achteraf aangebrachte en geaccordeerde mutaties, dan worden deze ritten als hieronder gekwalificeerd.

Het aantal niet-dataritten mag niet boven de 3% uitstijgen.

Statusmeldingen

De vervoerders leveren de uitvoeringsgegevens, middels zogenaamde statusmeldingen, realtime vanuit de voertuigen aan de regiecentrale van opdrachtgever. De opdrachtgever verwerkt deze gegevens in zijn systeem en stelt relevante gegevens beschikbaar aan zijn/haar telefonisten.

In Bijlage 15 zijn de te gebruiken statusmeldingen weergegeven. Alle meldingen dienen op moment van gebruik realtime aan opdrachtgever aangeleverd te worden. Het is toegestaan de data via de vervoerscentrale te verstrekken. De doorlooptijd bij de vervoerscentrale mag maximaal vijf seconden bedragen. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om tijdens de implementatieperiode en gedurende het contract statusmeldingen te herzien, aan te vullen of te schrappen.

De opdrachtgever zal bij een aantal statusmeldingen geen overschrijvingen van de vervoerder accepteren. Dat wil zeggen dat een éénmaal aangeleverde melding, niet nog een keer door de vervoerder gestuurd mag worden. Indien een vervoerder op deze melding toch een nieuwe status levert, dan zal de opdrachtgever deze weigeren.

1.3.8 Communicatie en klachten

Communicatie vervoerder – callcenter en opdrachtgever

Uitwisseling informatie reiziger naar vervoerder
In principe vindt de communicatie met de reiziger plaats door de regiecentrale van de opdrachtgever. Indien de reiziger contact opneemt met de regiecentrale over de actuele rituitvoering, raadpleegt callcenter de statusmeldingen in het registratiesysteem. Indien nodig neemt de regieafdeling het over en neemt contact op met de centrale van de vervoerder en informeert de klant over de stand van zaken.

Fouten in de indicaties
Wanneer de vervoerder komt voorrijden met een verkeerd voertuig omdat niet de juiste indicatie is gekoppeld aan een reiziger, dan dient de vervoerder de reiziger hier op te wijzen. De reiziger is zelf verantwoordelijk om de indicatiestelling te laten wijzigen door de gemeente.

In een dergelijke situatie dient de vervoerder contact op te nemen met de regieafdeling van de opdrachtgever. Er wordt dan een nieuwe rit geboekt op 60 minuten. Daarbij gelden nog steeds de margetijden van 15 minuten voor tot 15 minuten na de opgegeven vertrektijd.

Fouten veroorzaakt door de regiecentrale
Structurele fouten worden door de vervoerder gemeld aan callcenter van opdrachtgever. De reiziger dient in voorkomende situaties hier geen ongemakken van te ondervinden. Indien er wel ongemakken ontstaan, moeten deze ongemakken door inzet en medewerking van alle betrokken partijen voor de reiziger tot een minimum beperkt worden.

Specialistische regieafdeling opdrachtgever
Voor de vervoerders is een speciale regieafdeling als onderdeel van de regiecentrale van de opdrachtgever het eerste contact in geval van vragen over de uitvoering.

Calamiteiten / onvoorziene omstandigheden
Indien door calamiteiten de uitvoering van Omnibuzz-vervoer hinder ondervindt, bijvoorbeeld door winterse omstandigheden, treden vervoerder en opdrachtgever via leiding of regieafdeling van de regiecentrale met elkaar in overleg. De opdrachtgever besluit op basis van dat overleg en op basis van het calamiteitenprotocol op dat moment of en hoe de uitvoering van Omnibuzz-vervoer wordt voortgezet. Een contractpartij kan niet op eigen gelegenheid deze beslissing nemen. Het volledig of gedeeltelijk stopzetten van het vervoer geldt in eerste aanleg op perceelniveau.
In uitzonderlijke situaties en alleen na overleg met de opdrachtgever kan hiervan worden afgeweken en kan er per gemeente een aannamestop gerealiseerd worden. De opdrachtgever informeert over haar besluit naar de reiziger via de website van Omnibuzz-vervoer en eventueel via een e-mailbericht.

In het calamiteitenprotocol (zie Bijlage 16) is opgenomen:

- Dat de uitvoering van Omnibuzz-vervoer altijd verantwoord plaats moet vinden;
- Onder welke omstandigheden en voor welke periode de uitvoering van Omnibuzz vervoer wordt verminderd of stopgezet;
- Welke besluiten per vervoerperceel worden genomen;
- Welke personen binnen de organisatie mandaat hebben om beslissingen te nemen;
- Hoe deze personen bereikbaar zijn;
- Hoe en door wie reizigers worden geïnformeerd.

Indien de rituitvoering door omstandigheden en na overleg met de opdrachtgever niet meer plaats kan vinden, dan heeft de vervoerder de plicht om telefonisch (indien een telefoonnummer beschikbaar is) contact te zoeken met de reiziger en mee te delen dat hij of zij niet meer kan worden opgehaald. Per situatie treedt de opdrachtgever met de contractpartij in overleg om elkaars standpunten aan te horen. Afhankelijk van de ernst en de duur van de calamiteit beslist de opdrachtgever of het een uitzonderingssituatie betreft waarbij de marges rondom stiptheid en omrijden worden verbreed. Beslissingen die opdrachtgever op grond van deze paragraaf neemt over voortzetting of aanpassing van het vervoer, zijn het risico van opdrachtgever.

Overleg tussen opdrachtgever en vervoerder

Opdrachtgever voert over alle zaken betreffende Omnibuzz-vervoer één keer per maand overleg met de vervoerder dan wel zoveel vaker of minder dan gewenst. De vervoerder heeft (in redelijkheid) te allen tijde het recht om op eigen initiatief in overleg te treden.

Communicatie opdrachtgever met reiziger

De vervoerder dient de opdrachtgever in de gelegenheid te stellen om communicatieboodschappen gericht op de reiziger via de voertuigen te verspreiden.

Communicatie opdrachtgever met zakelijke relaties

De vervoerder dient informatie die van belang is voor de communicatie van de opdrachtgever met zakelijke relaties zo snel mogelijk te verstrekken.

Communicatie opdrachtgever met chauffeurs

De chauffeurs zijn de zichtbare medewerkers van Omnibuzz-vervoer. Daarmee zetten zij de toon voor het imago van Omnibuzz-vervoer. De vervoerder geeft opdrachtgever de gelegenheid om via een interne webpagina of chauffeursnieuwsbrief te communiceren met de chauffeurs.

Communicatie met reizigerspanel

Het cliëntenpanel Omnibuzz is samengesteld uit een representatieve afspiegeling van de reizigers. Dit reizigerspanel is bedoeld om de opdrachtgever te informeren over de ervaringen van de reizigers van Omnibuzz-vervoer zodat hij de aldaar verzamelde informatie kan gebruiken om de dienstverlening van de vervoerder en/of callcenter, binnen de systeemkenmerken, aan te passen of te verbeteren. Vervoerders en callcenter nemen op verzoek deel aan periodieke overleggen met het cliëntpanel (minimaal 4x per jaar per panel).

Promotie

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor alle promotie-uitingen van Omnibuzz-vervoer. De vervoerder is verplicht aan deze activiteiten mee te werken in alle redelijkheid en billijkheid. Zelfstandige promotieacties van de vervoerder mogen pas na overleg met en na goedkeuring van de opdrachtgever plaatsvinden.

Informatievoorziening aan de reiziger

De vervoerder is bereid mee te werken aan de informatievoorziening aan de reiziger. Hierbij dient bijvoorbeeld gedacht te worden aan het plaatsen van displays/houders in de voertuigen ten behoeve van foldermateriaal en informatiebrieven. Ook kan een vervoerder gevraagd worden om flyers/nieuwsbrieven van de opdrachtgever te verspreiden door deze door de chauffeur te laten uitdelen. Indien vervoerders beschikken over bijvoorbeeld informatieschermen in de voertuigen dient de vervoerder op verzoek van de opdrachtgever informatie te plaatsen.

Klachtenprocedure

De opdrachtgever heeft een klachtenprocedure vastgesteld voor klachten als gevolg van de uitvoering. De vervoerder en opdrachtgever hanteren deze procedure.

De opdrachtgever maakt gebruik van een online klachtverwerkingssysteem. Bij de afhandeling van de klacht maken de vervoerders gebruik van dit systeem.
De eerste beoordeling van de klacht wordt door de opdrachtgever gedaan. Op het moment dat een klacht geaccepteerd is of dat de klacht definitief is toegewezen aan de afhandelende partij, dient de klacht binnen 15 werkdagen afgehandeld te worden en schriftelijk beantwoord te worden aan de reiziger.
De opdrachtgever beoordeelt de klachtafhandeling. Mocht op basis van feiten uit het dataportaal blijken dat de afhandeling van de klacht onjuist of incompleet is, dan treedt opdrachtgever in overleg met klachtafhandelaar van de uitvoerende partij. Dit kan leiden tot een aanpassing in de klachtafhandeling.

Bij zeer ernstige, maatschappelijk gevoelige klachten of klachten met letselschade dient de vervoerder acuut de accountmanager van Omnibuzz te informeren, zodat Omnibuzz de noodzakelijke nazorg kan vormgeven. Nadien dient de klacht alsnog via het normale circuit te worden afgehandeld.

1.3.9 Beschrijving van de raamovereenkomst

Doel van onderhavige aanbesteding is het per perceel contracteren van één dienstverlener voor de uitvoering van het doelgroepenvervoer in alle 30 deelnemende Limburgse gemeenten.
In Bijlage 7 van dit beschrijvend document is een lijst opgenomen met de gemeenten/postcodes per perceel.
De raamovereenkomsten hebben als beoogde ingangsdatum 1 januari 2028 en hebben een looptijd van 6 (zes) jaar (dus: tot en met 31 december 2033), met 3 (drie) discretionair door de opdrachtgever in te roepen mogelijkheden tot verlenging van de looptijd steeds met 2 (twee) jaar, zodat de maximale mogelijke looptijd (indien alle drie verlengingen door de opdrachtgever zouden worden ingeroepen) 12 (twaalf) jaar is.
De keuze tot het al dan niet verlengen berust uitsluitend bij Omnibuzz als opdrachtgever en zal uiterlijk 6 (zes) maanden vóór afloop van de lopende contractperiode aan de opdrachtnemer worden medegedeeld.

Opdrachtgever heeft voor een langere (mogelijke) looptijd van de raamovereenkomsten gekozen omdat zij investeringen in duurzaam vervoer en de continuïteit in het personeelsbestand wenst te bevorderen. Door het aangaan van raamovereenkomsten met een lange(re) looptijd wil de opdrachtgever bevorderen dat door de opdrachtnemer duurzame arbeidsrelaties worden aangegaan en dat er wordt geïnvesteerd in duurzame voertuigen. Dit komt zowel het personeel als de reizigers (die meer “vaste” chauffeurs zullen hebben bij een langere looptijd) ten goede en draagt ook voor de opdrachtnemer bij aan de continuïteit van diens onderneming. De continuïteit van de onderneming van de opdrachtnemer waarborgt voor de opdrachtgever voorts de continuïteit van de dienstverlening onder de raamovereenkomst, aan welk belang de opdrachtgever eveneens waarde hecht. Tot slot is de langere looptijd in de branche gebruikelijk en daarmee marktconform, zoals wordt geïllustreerd door het modelbestek doelgroepenvervoer dat door de brancheorganisatie KNV Zorgvervoer en Taxi in overleg met opdrachtnemers en andere partijen is opgesteld en waarin gelijkaardige looptijd is opgenomen.

De opdrachtgever heeft de intentie de volledige looptijd inclusief verlengingen van de raamovereenkomsten te benutten, maar laat eventuele verlenging onder meer afhangen van de geleverde prestaties. Daarnaast kunnen ook andere overwegingen een rol spelen, zoals beleidsmatige ontwikkelingen en wijzigingen in wetgeving.

De maximale opdrachtwaarde bedraagt per perceel:

- **Perceel 1: € 53.115.478,06**
- **Perceel 2: € 100.450.262,41**
- **Perceel 3: € 40.812.819,62**
- **Perceel 4: € 70.515.308,38**
- **Perceel 5: € 43.487.461,39**
- **Perceel 6: € 23.193.233,41**
- **Perceel 7: € 24.121.600,75**
- **Perceel 8: € 139.225.150,02**

Deze maximale opdrachtwaarden zijn inclusief de initiële looptijd, de mogelijke verlengingen, indexering en eventuele toevoeging van reizigersgroepen op grond van paragraaf 1.3.2 van het Beschrijvend Document. Toevoeging op basis van NvI1

1.3.10 Beschrijving van de wachtkamerovereenkomst

Met de inschrijver die op het betreffende perceel de economisch meest voordelige inschrijving heeft uitgebracht (de winnende inschrijver) wordt voor dat perceel de raamovereenkomst gesloten voor de uitvoering van de opdracht (het leveren van de vervoercapaciteit).

Het is van groot belang dat de continuïteit van de uitvoering van de opdracht gegarandeerd is, nu het gaat om het vervoer van een kwetsbare groep die is aangewezen op dit vervoer. Daarom wordt, gelijktijdig met het sluiten van de raamovereenkomst met de winnende inschrijver, met de opvolgend inschrijver in rangorde (de nummer twee) voor het betreffende perceel een wachtkamerovereenkomst gesloten (zie Bijlage 4). Tegenover het plaatsnemen in de ‘wachtkamer’ door de nummer twee staat géén vergoeding.

Indien de raamovereenkomst met de opdrachtnemer (winnende inschrijver) vóór het einde van de (resterende) looptijd eindigt als gevolg van (i) ontbinding wegens het verzuim van de opdrachtnemer om haar verplichtingen uit de raamovereenkomst na te komen, (ii) faillissement of surseance van betaling van de opdrachtnemer, of (iii) een andere beëindigingsgrond als opgenomen in de raamovereenkomst, is Omnibuzz gerechtigd (niet verplicht) om de wachtkamerovereenkomst in te roepen en met de opvolgend inschrijver met wie de wachtkamerovereenkomst is gesloten, de raamovereenkomst voor de resterende contractperiode te sluiten. Omnibuzz behoudt zich te allen tijde het recht voor om, in plaats van de wachtkamerovereenkomst in te roepen, een nieuwe aanbestedingsprocedure uit te schrijven of anderszins te voorzien in de uitvoering van de opdracht. De opvolgend inschrijver heeft in dat geval geen aanspraak op vergoeding of schadevergoeding jegens Omnibuzz. De opvolgend inschrijver is verplicht bij overname van het contract de regeling overgang personeel bij overgang vervoerscontracten (OPOV) na te leven.

De wachtkamerovereenkomst wordt aangegaan voor een looptijd die, behoudens tussentijdse opzegging overeenkomstig het bepaalde hierna, parallel loopt aan de looptijd van de raamovereenkomst, inclusief eventuele verlengingen daarvan. De wachtkamerovereenkomst eindigt in ieder geval op de dag waarop de maximale looptijd van de raamovereenkomst verstrijkt.

De opvolgend inschrijver is niet gerechtigd de wachtkamerovereenkomst tussentijds op te zeggen gedurende de eerste drie (3) jaar na aanvang van de raamovereenkomst. Na afloop van deze periode kan de opvolgend inschrijver de wachtkamerovereenkomst schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van

twaalf (12) maanden. Dit betekent dat de wachtkamerovereenkomst op zijn vroegst vier (4) jaar na aanvang van de raamovereenkomst eindigt. (gewijzigd op basis van NvI1).

Indien de met de winnende inschrijver gesloten raamovereenkomst eindigt en de wachtkamerovereenkomst wordt ingeroepen, is de opvolgend inschrijver gehouden tot het uitvoeren van de opdracht voor de resterende looptijd tegen de prijs en kwaliteit zoals aangeboden in zijn inschrijving. Op het tarief van de opvolgend inschrijver is de prijsindexering als bedoeld in paragraaf 4.1.3 van dit beschrijvend document (NEA-index taxibranche) onverkort van toepassing, met als begindatum het moment van inschrijving van de opvolgend inschrijver. Zie voor overige bepalingen inzake prijsindexering en contractuele voorwaarden Bijlage 4 (Conceptovereenkomsten).

Door in te schrijven op deze aanbesteding verklaart iedere inschrijver dat hij instemt met deze wachtkamerconstructie en, in het geval dat hij als tweede eindigt, verplicht is de wachtkamerovereenkomst (Bijlage 4) te ondertekenen. **Inschrijvers verklaren tevens dat zij uiterlijk binnen drie (3) maanden nadat de wachtkamerovereenkomst wordt ingeroepen de uitvoering van de raamovereenkomst volledig starten. Omnibuzz en de opvolgend inschrijver kunnen in onderling overleg een kortere overnametermijn overeenkomen, indien de continuïteit van het vervoer zulks vereist. Na de start van de uitvoering geldt een ingroeiperiode van zes (6) maanden. Gedurende deze ingroeiperiode dient de opvolgend inschrijver aantoonbaar toe te werken naar volledige naleving van de bonus-/malusregeling, de zero-emissie-eis, het minimum van 50% eigen uitvoering en de norm dat minimaal 97% van de ritten als datarit wordt uitgevoerd. Deze eisen worden uiterlijk negen (9) maanden na inroeping van de wachtkamerovereenkomst volledig toegepast. De termijn van negen (9) maanden is een harde termijn en wordt niet verlengd. De overige eisen, waaronder de continuïteit, veiligheid en kwaliteit van het vervoer, gelden vanaf de start van de uitvoering onverkort. (gewijzigd op basis van NvI1)**

1.3.11 Wijze van aanbesteding

Keuze procedure

Er is om de volgende redenen gekozen voor het volgen van een openbare procedure:

- Het aantal te verwachten inschrijvers ligt nabij het minimum aantal te selecteren inschrijvers dat is toegestaan bij het toepassen van de niet openbare procedure.
- Het toepassen van een andere procedure leidt naar verwachting eerder tot hogere dan lagere lasten voor de inschrijvers en de aanbestedende dienst.

Indeling in percelen

De aanbesteding is opgedeeld in onderstaande 8 percelen. De redenen hiervoor zijn de samenstelling van de relevante markt en het bieden van voldoende toegang voor het MKB. Tevens wordt hiermee beoogd om een te grote afhankelijkheid van één of twee opdrachtnemers te voorkomen en zo de continuïteit van de dienstverlening voldoende te borgen.

Perceelnr.	Omschrijving	Categorie*
1	Regio Roermond	B
2	Regio Maastricht	C
3	Regio Heuvelland	B
4	Regio Sittard/Geleen	B
5	Regio Venlo/Peel en Maas	B

6	Regio Weert	A
7	Regio Venray	A
8	Regio Parkstad	C

** = Indeling categorieën:*

Categorie	Geraamde omvang per jaar in euro's
A	van € 500.000,- tot € 1.500.000,-
B	van € 1.500.000,- tot € 3.500.000,-
C	€ 3.500.000,- en groter

Een geografisch overzicht van de percelen vindt u in Bijlage 7 van dit beschrijvend document.

Een inschrijver kan op één of meerdere percelen inschrijven, maar kan in beginsel maximaal twee percelen gegund krijgen, waarvan ten hoogste één perceel van categorie C. Beide percelen van categorie A kunnen aan dezelfde inschrijver worden gegund. In dat geval worden aan deze inschrijver geen aanvullende percelen van categorie B of C gegund, behoudens de hierna beschreven uitzondering voor een perceel met slechts één geldige inschrijving. (aangepast op basis van NvI 1)

De inschrijvers krijgen als volgt de percelen toegewezen:

1. Per perceel wordt de inschrijving met de hoogste totaalscore (G1 + G2 + G3 + G4) als winnende inschrijving aangemerkt, met inachtneming van de rangschikkingsregels bij gelijke scores als beschreven in paragraaf 5.7.

2. Een inschrijver kan maximaal twee percelen gegund krijgen, waarvan ten hoogste één perceel van categorie C. Indien een inschrijver op meer dan twee percelen de hoogste totaalscore behaalt, wordt bij de bepaling van de twee toe te wijzen percelen de door de inschrijver opgegeven voorkeursvolgorde (zie Bijlage 9 'Verklaring omtrent inschrijving') als leidraad gehanteerd, met dien verstande dat van de percelen waarvoor de inschrijver de hoogste score heeft behaald, de percelen met de hoogste voorkeur als eerste worden toegewezen en dat aan de inschrijver ten hoogste één perceel van categorie C wordt toegewezen. Zodra aan een inschrijver twee percelen zijn toegewezen, komt die inschrijver niet meer in aanmerking voor gunning van verdere percelen, ook al heeft hij op meer percelen de hoogste score behaald. In dat geval wordt het betreffende perceel gegund aan de inschrijver met de op één na hoogste score op dat perceel, met inachtneming van het maximum van twee percelen per inschrijver en de voorkeursvolgorde van die inschrijver.

Perceel met één geldige inschrijving: indien op een perceel slechts één geldige inschrijving wordt ontvangen die aan alle eisen voldoet, is Omnibuzz gerechtigd de opdracht voor dat perceel aan die inschrijver te gunnen.

Perceel zonder geldige inschrijving: indien op een perceel geen geldige inschrijvingen worden ontvangen, behoudt Omnibuzz zich het recht voor de aanbestedingsprocedure voor dat perceel in te trekken en gebruik te maken van de in artikel 2.32 lid 1 sub a van de Aanbestedingswet 2012 geboden mogelijkheid om een onderhandelingsprocedure zonder voorafgaande aankondiging te starten. Omnibuzz is niet verplicht het perceel te herverdelen over inschrijvers die op dat perceel geen inschrijving hebben uitgebracht.

Meer informatie over de wijze waarop de gunning per perceel plaatsvindt is opgenomen in hoofdstuk 5 van dit beschrijvend document.

1.4 Contractpartij en klachtenprocedure

1.4.1 Contractpartij

De aanbestedende dienst is opdrachtgever en verantwoordelijk voor de inhoudelijke aspecten in deze Europese aanbestedingsprocedure. Voor deze Europese aanbesteding is een projectteam geformeerd, bestaande uit vertegenwoordigers van de aanbestedende dienst. Door de opdrachtgever dan wel een derde zal tijdens de looptijd van de raamovereenkomsten actief contractbeheer worden uitgevoerd.

1.4.2 Klachtenprocedure

Indien een (potentiële) inschrijver een klacht heeft tegen de aanbestedingsprocedure dan wel tegen de handelswijze van de opdrachtgever, dient de (potentiële) inschrijver deze klacht gemotiveerd en onderbouwd in te dienen via TenderNed. In de klacht dient te worden aangegeven op welke punten of onderdelen van de aanbesteding de (potentiële) inschrijver het niet eens is en welke actie of aanpassing van de opdrachtgever wordt verlangd.

De opdrachtgever streeft ernaar de klacht binnen vijf (5) werkdagen inhoudelijk te beantwoorden. De reactie wordt in beginsel uitsluitend aan de klager gericht. Indien het antwoord op een klacht van algemene relevantie is voor de overige (potentiële) inschrijvers, publiceert de opdrachtgever dit antwoord tevens via een Nota van Inlichtingen op TenderNed.

Wij willen u erop wijzen dat de procedure voor deze klachtenregeling niet is bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijkingen met betrekking tot het gestelde in deze aanbestedingstukken. Hiervoor kunt u gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen als aangegeven in paragraaf 2.1 van dit beschrijvend document.

1.5 Zorgvuldigheid

De aanbestedingsdocumenten zijn met grote zorgvuldigheid samengesteld. De opdrachtgever verwacht van een (potentiële) inschrijver echter een proactieve houding. Indien de (potentiële) inschrijver desondanks (vermeende) onduidelijkheden, omissies en/of tegenstrijdigheden constateert, dient de (potentiële) inschrijver daarover zo spoedig mogelijk, en (voor zover mogelijk) uiterlijk in het kader van de inlichtingenfase, vragen te stellen op de in paragraaf 2.1 beschreven wijze. Indien na inschrijving blijkt dat er tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden in de aanbestedingsdocumenten voorkomen die door de (potentiële) inschrijver opgemerkt hadden kunnen worden, en de inschrijver heeft deze niet of niet bijtijds (lees: zo spoedig mogelijk en voor zover mogelijk in de inlichtingenfase, zoals hiervoor en in paragraaf 2.1 omschreven) schriftelijk aangekaart bij de opdrachtgever, dan zijn deze tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden voor risico en rekening van de (potentiële) inschrijver. Op dat moment heeft de (potentiële) inschrijver zijn recht verwerkt om daartegen in rechte bezwaar te maken. Door indiening van een inschrijving aanvaardt de inschrijver de inhoud van deze bepaling.

1.6 Voorbehoud

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor (zover binnen de juridische grenzen mogelijk), zonder schadeplichtig te zijn om:

- De aanbestedingsprocedure (in elk stadium nog) tussentijds af te breken (zonder de opdracht te gunnen).
- De planning te wijzigen (met uitzondering van de wettelijk vastgestelde minimale termijnen) en/of de procedure op te schorten.
- De opdracht niet te gunnen.
- Onderdelen van de opdracht te wijzigen.

De opdrachtgever verklaart de Algemene inkoopvoorwaarden VNG (versie oktober 2024) van toepassing. Door het doen van een inschrijving conformeert de inschrijver zich aan alle door de opdrachtgever in deze aanbestedingsdocumenten opgestelde bepalingen. Indien een inschrijver één of meerdere (al dan niet standaard) voorwaarden aan de inschrijving verbindt of voorbehouden maakt, zal de opdrachtgever de inschrijving terzijde schuiven en uitsluiten van de verdere aanbestedingsprocedure.

2 INSCHRIJVINGSPROCEDURE

In dit hoofdstuk is de inschrijvingsprocedure beschreven. Inschrijvingen dienen, conform de aanwijzingen in dit hoofdstuk, gedaan te worden.

2.1 Inlichtingen

Door de opdrachtgever verstrekte inlichtingen zijn alleen bindend voor zover deze schriftelijk zijn vastgelegd in een Nota van Inlichtingen of in eventuele aanvullende correspondentie, die beschikbaar is gesteld via TenderNed.

Alle belangstellenden hebben de mogelijkheid om aan de opdrachtgever schriftelijk vragen te stellen naar aanleiding van de aanbestedingsdocumenten. Vragen die uiterlijk op **woensdag 14 oktober 2026, 10:00 uur** zijn ontvangen via TenderNed worden schriftelijk beantwoord. Deze 1e Nota van Inlichtingen wordt uiterlijk op **woensdag 21 oktober 2026** (streefdatum) beschikbaar gesteld via TenderNed.

Het is mogelijk dat naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen aanvullende vragen worden gesteld en hierdoor een tweede vragenronde nodig is. De aanvullende vragen naar aanleiding van de eerste Nota van Inlichtingen dienen uiterlijk op **woensdag 28 oktober 2026, 10:00 uur** via TenderNed te zijn gesteld. Deze worden beantwoord in de 2e Nota van Inlichtingen. Deze Nota wordt uiterlijk op **woensdag 4 november 2026** (streefdatum) beschikbaar gesteld via TenderNed.

2.2 Inschrijving

De inschrijving dient te voldoen aan een aantal voorwaarden.

Vorm
Na opening wordt de inschrijving in eerste instantie getoetst op de procedurele voorwaarden en op compleetheid.

De inschrijving dient aan *alle* onderstaande voorwaarden te voldoen:
- De inschrijving moet rechtsgeldig ondertekend zijn.
- De inschrijving moet tijdig zijn ingediend.
- De inschrijving dient op het moment van de deadline compleet geüpload in TenderNed aanwezig te zijn. De digitale klok van TenderNed is daarbij leidend.
- De inschrijving dient betrekking te hebben op de gehele opdracht zoals in het betreffende Programma van Eisen is omschreven.
- De inschrijving dient in de Nederlandse taal te zijn geschreven.
- De inschrijving moet een gestanddoeningstermijn hebben van tenminste negentig (90) kalenderdagen vanaf de dag van opening van de Digitale Kluis. Indien tegen de gunningsbeslissing een kort geding aanhangig wordt gemaakt, geldt een gestanddoeningstermijn van tenminste honderdtwintig (120) kalenderdagen, overeenkomstig het bepaalde in paragraaf 5.8 van dit beschrijvend document.

Inhoud
De volgende documenten moeten bij de inschrijving ingevuld, ondertekend en bijgevoegd worden:
- Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA – van alle combinanten in geval van combinatievorming).
- Verklaring geen sprake van (Wit-)Russische betrokkenheid (zie Bijlage 3)
- Inschrijfformulier prijs (zie Bijlage 1).

- Referentie(s) (zie Bijlage 6).
- Voorkeursvolgorde percelen (zie Bijlage 9)
- Geldig TX-certificaat.
- Uittreksel(s) Kamer van Koophandel (zie hoofdstuk 3)(in geval van combinatievorming van alle combinanten).

En uitsluitend indien van toepassing:
- Verklaring 2:403 BW (concerngarantie, zie Bijlage 2).
- Verklaring onderaanneming (zie hoofdstuk 3).
- Een door eventuele onderaannemers op wiens draagkracht een beroep wordt gedaan (in het kader van de geschiktheidseisen) rechtsgeldig ingevuld en ondertekend UEA (zie hoofdstuk 3).
- Een uittreksel uit het Handelsregister van eventuele onderaannemers op wiens draagkracht een beroep wordt gedaan (in het kader van de geschiktheidseisen).

Indienen

Deze aanbesteding verloopt volledig digitaal via TenderNed. U dient derhalve uw volledige inschrijving, dus zowel uw bedrijfsgegevens, bewijsstukken en offerte, digitaal via TenderNed in te dienen. U dient er zelf voor te zorgen dat uw inschrijving tijdig in de Digitale Kluis is geüpload. De deadline is **woensdag 18 november 2026, 10:00 uur.** Uw inschrijving dient rechtsgeldig te zijn ondertekend. Er vindt geen openbare opening plaats. Zo spoedig mogelijk na de deadline en het openen van de Digitale Kluis wordt een verslag opgemaakt (Proces-verbaal van opening) en verzonden naar alle inschrijvers. Hierin worden geen tarieven opgenomen.

Te laat ingediende inschrijvingen worden niet in behandeling genomen.

Door het doen van een inschrijving garandeert de inschrijver dat de dienstverlening volledig operationeel is op de eerste dag van het contract.

LET OP: Indien u voor meer percelen wenst in te schrijven, dient per perceel een afzonderlijke inschrijving te worden ingediend en dienen dus per perceel alle gevraagde documenten te worden aangeleverd.

2.3 Juridisch kader

Onderstaande juridische voorwaarden zijn op deze aanbestedingsprocedure en de uitvoering van onderhavige opdracht van toepassing.

Voertaal

De voertaal in de gehele procedure is Nederlands. De inschrijvingen dienen in de Nederlandse taal te worden gedaan.

Nederlands recht

Het Nederlands recht is van toepassing. Geschillen dienen te worden voorgelegd aan de Rechtbank Limburg, tenzij partijen geschilbeslechting door middel van arbitrage of mediation overeenkomen.

Voorwaarden inschrijving

Nadrukkelijk wordt gesteld dat indien de inschrijving niet voldoet aan alle voorwaarden voor inschrijving, naast de in paragraaf 2.2 genoemde voorwaarden, de inschrijving wordt afgewezen. De inschrijving dient tenminste aan de volgende voorwaarden te voldoen:
- De inschrijver, de hoofdaannemer, de onderaannemer(s) en iedere combinant dient kennis te nemen van de informatie in de aanbestedingsdocumenten.

- De inschrijver is contractant van een eventueel te sluiten overeenkomst ter uitvoering van de onderhavige opdracht.
- De inschrijver dient duidelijk te vermelden of deze zelfstandig inschrijft, inschrijft als combinatie of als hoofdaannemer met onderaannemers. Dit moet worden aangegeven op het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Indien er sprake is van een combinatie dan dienen alle partijen separaat een UEA in te vullen en bij de inschrijving te voegen. Ook dient van alle combinanten een uittreksel uit het Handelsregister worden ingediend. Indien in het kader van de geschiktheidseisen een beroep wordt gedaan op (de draagkracht van) een onderaannemer dient die onderaannemer separaat een UEA in te vullen en bij de inschrijving te voegen. Ook dient van die onderaannemers een uittreksel uit het Handelsregister te worden ingediend. Uit de in te dienen uittreksels dient de tekenbevoegdheid van de ondertekenaar van de inschrijving te blijken. Wanneer dit niet direct uit het betreffende uittreksel is te herleiden, dienen ook bovenliggende uittreksels meegenomen te worden in de inschrijving.
- Van een concern/groep mogen slechts meerdere ondernemingen inschrijven als inschrijver (hetzij zelfstandig, als hoofd- en onderaannemer en/of als combinant) indien zij – op eerste verzoek van de opdrachtgever – onomstotelijk kunnen aantonen dat zij ieder de inschrijving onafhankelijk van andere inschrijvers (waaronder inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde concern) hebben opgesteld en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Kan dit niet door één van de betreffende gegadigden worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het desbetreffende concern behorende gegadigden.

Met het doen van een inschrijving conformeert men zich aan de voorwaarden zoals opgenomen bij deze aanbesteding. De algemene voorwaarden van de inschrijver zijn niet van toepassing.

Door in te schrijven wordt akkoord gegaan met alle aanbestedingsdocumenten, inclusief de bijlagen en Nota('s) van Inlichtingen.

Door in te schrijven wordt akkoord gegaan met de conceptovereenkomsten die als bijlage onderdeel uitmaken van dit aanbestedingsdocument.

3 EISEN AAN DE ONDERNEMING

In dit hoofdstuk is beschreven welke gegevens u bij uw inschrijving moet verstrekken en aan welke criteria uw onderneming, al dan niet in samenwerking met anderen, moet voldoen om in aanmerking te komen voor gunning.

3.1 Uitsluiting en geschiktheid

Inschrijver wordt geschikt geacht indien geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemde uitsluitingsgronden van toepassing zijn én inschrijver voldoet aan alle geschiktheidseisen.

Inschrijver dient stellig, zonder voorbehoud en onvoorwaardelijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig en juist in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen (UEA wordt digitaal gegenereerd door TenderNed). Het niet (rechtsgeldig) ondertekend indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument of het aanbrengen van wijzigingen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan leiden tot uitsluiting.

Indien de inschrijving betrekking heeft op meerdere percelen, dient inschrijver per perceel het juiste (voor dat perceel van toepassing zijnde) Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig en juist in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen.

Wanneer met betrekking tot het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bewijsmiddelen worden opgevraagd, voor zover in de aanbestedingstukken niet afwijkend of aanvullend is bepaald, als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012 artikelen 2.86, 2.89 en 2.91 tot en met 2.98, dienen deze bewijsmiddelen binnen zeven (7) kalenderdagen na verzending van het verzoek hiertoe te worden ingediend. Zo nodig kan de aanbestedende dienst vragen de overgelegde verklaringen en bescheiden nader toe te lichten en aan te vullen. Het verzoek tot het overleggen van bewijsmiddelen wordt verstuurd samen met het bericht van voorlopige gunning, of zoveel eerder dan dat als de voortgang van de procedure dit noodzakelijk maakt.

U dient te beschikken over een gedragsverklaring aanbesteden, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving niet ouder is dan twee jaar. Ook kan aan de winnende inschrijver gevraagd worden een verklaring van de Belastingdienst, jaarrekeningen en/of accountantsverklaring te overleggen. Let op dat u deze bewijsstukken tijdig aanvraagt. Het aanvragen kan namelijk ongeveer 6 weken duren.

Indien opdrachtgever vaststelt dat op een inschrijver een uitsluitingsgrond van toepassing is of dat deze niet voldoet aan een geschiktheidseis, deelt opdrachtgever dit schriftelijk en gemotiveerd aan de betrokken inschrijver mede. De betrokken inschrijver kan tegen de uitsluiting opkomen door binnen twintig (20) kalenderdagen na verzending van de mededeling van uitsluiting een kort geding aanhangig te maken bij de bevoegde rechter en een afschrift van de dagvaarding aan opdrachtgever te doen toekomen. Bij gebreke daarvan vervalt het recht om tegen de uitsluiting op te komen

3.2 Geschiktheidseisen

3.2.1 Financiële en economische draagkracht

- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verlengingen, te waarborgen;
- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de raamovereenkomst, en in voorkomend geval de verlenging daarvan, bestekconform uit te voeren;

- Aan inschrijver zijn geen claims bekend en voor zover hem bekend, zijn gedurende de periode van de uitvoering van de raamovereenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;
- De laatst aan inschrijver afgegeven accountantsverklaring met betrekking tot de jaarrekening (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf;
- Inschrijver heeft zich passend verzekerd tegen beroepsrisico's. Als passend wordt beschouwd de verzekeringsbedragen als vermeld in artikel 9 van de concept raamovereenkomst (Bijlage 4);
- Indien inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, zijn zowel inschrijver als die andere natuurlijke personen of rechtspersonen hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de desbetreffende overheidsopdracht.

3.2.2 Technische- en beroepsbekwaamheid

Kerncompetenties
Inschrijver beschikt over onderstaande kerncompetenties die worden aangetoond door het overleggen van maximaal één (1) referentie per kerncompetentie. Er mogen dus maximaal vijf (5) referenties worden ingediend.

- *Ervaring met vervoeren van rolstoelen en rollators.* De inschrijver bezit de competentie om zorgvuldig, veilig, efficiënt en klantvriendelijk om te gaan met rolstoelen en rollators;
- *Ervaring met vraagafhankelijk vervoer.* De inschrijver bezit de competentie om op een goede wijze uitvoering te geven aan vraagafhankelijke vervoersopdracht(en) voor de specifieke doelgroep;
- *Ervaring met vervoer van mensen in een rolstoel en mensen met een lichamelijke beperking, verstandelijke beperking en/of psychosociaal probleem.* De inschrijver bezit de competentie om op een goede wijze uitvoering te geven aan vervoersopdracht(en) waarop rolstoelvervoer en de specifieke omgang met de doelgroep van toepassing is;
- *Ervaring met datacommunicatiesystemen en/of een geavanceerd planningssysteem*. De inschrijver bezit de competentie om op een goede wijze regie te voeren met behulp van datacommunicatiesystemen die zorg dragen voor de gegevensoverdracht van het regiecentrum naar de taxivoertuigen, vice versa en van regiecentrum naar de opdrachtgever. Of met behulp van datacommunicatiesystemen die zorg dragen voor de gegevensoverdracht tussen de regiecentrale van de inschrijver en mogelijke onderaannemers/opdrachtnemers;
- *Bewezen goede implementatie*. De inschrijver bezit de competentie om op een goede wijze soortgelijke opdrachten als de onderhavige te implementeren.

LET OP: uw beschrijving van de aard van de opdracht dient zodanig te zijn dat het de aanbestedende dienst voldoende inzicht verschaft om te kunnen beoordelen of aan bovenstaande competenties is voldaan.

Alle ingediende referenties dienen te voldoen aan de volgende eisen:
- Iedere referentie is naar tevredenheid van de opdrachtgever uitgevoerd. De aanbestedende dienst kan dit nagaan bij de referenten.
- Iedere referentie heeft betrekking op uitgevoerde of lopende trajecten die, gerekend van de sluiting van de inschrijvingstermijn, niet ouder zijn dan drie (3) jaar. Er mogen alleen geheel afgeronde opdrachten als referentie worden opgegeven of, indien gebruik gemaakt wordt van een nog niet (geheel) afgeronde opdracht mogen alleen de werkelijk behaalde resultaten van de lopende opdracht worden opgegeven en kan niet volstaan worden met een prognose van de resultaten.
- Eis omvang minimale referentie:

Categorie	Percelen	Minimale omvang per jaar in euro's
A	perceel 6 en 7	minimaal € 549.000,- per jaar
B	perceel 1, 3, 4 en 5	minimaal € 960.000,- per jaar
C	perceel 2 en 8	minimaal € 2.340.000,- per jaar

- De te overleggen referenties dienen te worden ingevuld in Bijlage 6 Referentieformulier.

Eisen aan maatregelen die inschrijver treft om de kwaliteit te waarborgen:

- De inschrijver treft voldoende maatregelen om de kwaliteit te waarborgen gerelateerd aan het gestelde en gevraagde in het PvE behorende bij dit beschrijvend document.
  Als bewijs hiervan beschikt inschrijver over certificaten of bedrijfsdocumenten en procedures, waaruit dat blijkt dat en leidinggevend én uitvoerend personeel hiermee bekend is. Voorts beschikt inschrijver over de noodzakelijke informatie en instrumenten om de betreffende maatregelen ook daadwerkelijk te kunnen uitvoeren.

Op grond van artikel 2.79 lid 1 van de Aanbestedingswet 2012 verlangt opdrachtgever dat de inschrijver in het kader van zijn inschrijving opgeeft welk gedeelte van de opdracht hij voornemens is in onderaanneming te geven en welke onderaannemers hij daartoe voorstelt. Als inschrijver een deel van de opdracht in onderaanneming wil geven, dient inschrijver dit te beschrijven en bij zijn inschrijving een Uniform Europees Aanbestedingsdocument van de betreffende onderaannemer te voegen, waarin wordt gesteld dat geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemde uitsluitingsgronden van toepassing is op de betreffende onderaannemer. Dit Uniform Europees Aanbestedingsdocument dient rechtsgeldig te worden ondertekend door de betreffende onderaannemer. Omnibuzz behoudt zich het recht voor te verifiëren of op de voorgestelde onderaannemers een uitsluitingsgrond als bedoeld in artikel 2.86 of 2.87 Aanbestedingswet van toepassing is en kan verlangen dat de hoofdaannemer de betreffende onderaannemer vervangt.

3.2.3 Kritieke taken en beperking onderaanneming

Omnibuzz heeft voor deze aanbesteding een aantal taken aangewezen als „kritieke taken" in de zin van artikel 2.95 lid 2 van de Aanbestedingswet 2012. Kritieke taken moeten door de inschrijver zelf worden uitgevoerd en mogen niet door een onderaannemer worden verricht. De inschrijver dient bij inschrijving aan te tonen dat hij over de daarvoor benodigde capaciteit en middelen beschikt. Een inschrijver die dit niet kan aantonen, komt niet in aanmerking voor gunning van de opdracht.

Kritieke taken
De volgende taken worden door Omnibuzz 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").

Motivering

De aanwijzing van bovenstaande taken als kritieke taken berust op de volgende overwegingen:

- Ritplanning en dispatching: als de ritplanning niet tijdig en adequaat wordt uitgevoerd, leidt dit direct tot rituitval en onbereikbaarheid van kwetsbare reizigers. Een verstoring in de planning kan niet zelfstandig door de opdrachtgever worden opgevangen. Deze taak is bepalend voor de continuïteit van de dienstverlening en vereist directe regie bij de hoofdaannemer;
- Kwaliteitsmanagement en klachtenafhandeling: Omnibuzz is als opdrachtgever jegens de deelnemende gemeenten verantwoordelijk voor de kwaliteit van het vervoer. Indien deze taak aan een onderaannemer wordt overgelaten, heeft Omnibuzz geen directe grip op de uitvoering en ontstaat een (onaanvaardbaar) risico op niet-nakoming van de contractuele verplichtingen jegens gemeenten en op een ontoereikende bescherming van de kwetsbare doelgroep;
- Aansturing van chauffeurs: de kwaliteit van de dienstverlening die reizigers ervaren, wordt in hoge mate bepaald door het gedrag van de chauffeurs. Directe aansturing door de hoofdaannemer is noodzakelijk voor adequate bijsturing en handhaving van de gestelde kwaliteitseisen. Delegatie van deze taak aan een onderaannemer vergroot het risico dat kwaliteitsafwijkingen te laat worden gesignaleerd en gecorrigeerd;
- Minimumpercentage eigen uitvoering: een vervoerder die uitsluitend of overwegend onderaannemers inzet, heeft onvoldoende operationeel zicht op de dagelijkse praktijk om de ritplanning te optimaliseren, de kwaliteit te borgen en chauffeurs adequaat aan te sturen. Het zelf uitvoeren van een substantieel deel van de ritten met eigen voertuigen en eigen chauffeurs zorgt voor een korte feedbackloop tussen planning, uitvoering en bijsturing, maakt directe sturing op kwaliteit mogelijk en houdt de verantwoordelijkheid eenduidig bij de hoofdaannemer. Dit draagt bij aan de continuïteit en betrouwbaarheid van de dienstverlening en voorkomt dat de hoofdaannemer enkel op afstand regie voert zonder voldoende zicht op de operationele werkelijkheid. Het percentage van 50% is proportioneel: het biedt voldoende ruimte voor de inzet van lokale onderaannemers en voor opvang van piekcapaciteit, terwijl het de operationele greep van de hoofdaannemer op de uitvoering waarborgt;

Aantonen eigen capaciteit bij inschrijving

De inschrijver **maakt** bij inschrijving **aantoonbaar** over de benodigde eigen capaciteit te beschikken om de bovenstaande kritieke taken zelf uit te voeren bij **start van de opdracht**. Dit doet de inschrijver door middel van een ondertekende verklaring (Bijlage 9 Verklaring omtrent inschrijving), waaruit in ieder geval blijkt dat de inschrijver:

- beschikt over voldoende eigen voertuigen die voldoen aan de in dit beschrijvend document en het Programma van Eisen gestelde eisen;
- beschikt over voldoende chauffeurs in eigen dienst;
- in staat is het minimumpercentage van 50% eigen uitvoering (gemeten naar het aantal ritten binnen het perceel) te realiseren.

Omnibuzz kan de inschrijver verzoeken de hierboven bedoelde verklaring nader te onderbouwen met bewijsstukken, zoals een vlootoverzicht of een overzicht van in eigen dienst zijnde chauffeurs. De inschrijver is verplicht dergelijke bewijsstukken binnen zeven (7) kalenderdagen na verzending van het verzoek over te leggen. Het niet of niet tijdig overleggen van gevraagde bewijsstukken kan leiden tot uitsluiting van de inschrijving. **Aangevuld op basis van NvI1**

4 EISENPAKKET EN OVERZICHT BIJLAGEN EN ANNEXEN

4.1 Eisen

Inschrijver dient onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle in dit hoofdstuk en in Annex I Programma van Eisen gestelde eisen middels het invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij zijn inschrijving indienen van Bijlage 9 Verklaring omtrent inschrijving. Inschrijver gaat daarnaast door het inschrijven op deze aanbesteding automatisch onvoorwaardelijk akkoord met alle bepalingen zoals gesteld in dit beschrijvend document inclusief bijlagen en waaronder de contractuele bepalingen. Inschrijver bevestigt dit door Bijlage 9 Verklaring omtrent inschrijving in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en bij zijn inschrijving in te dienen. Verder dient inschrijver aan de hand van de gestelde bepalingen en eisen een prijsopgave te doen. Daar waar inschrijver in de inschrijving heeft aangegeven op welke wijze inschrijver aan een kwalitatief subgunningscriterium voldoet, dienen de kosten daarvan te zijn inbegrepen in de door inschrijver ingediende prijs op Bijlage 1 Inschrijfformulier Prijs.

Voor de onderdelen van de contractuele bepalingen waarmee u niet (direct) kunt instemmen, kunt u vóór de datums en het tijdstippen als aangegeven in de paragraaf 2.1 Inlichtingen tekstvoorstellen indienen, dan wel de aard van uw bezwaar toelichten.
Uiterlijk tien dagen voor de uiterlijke inschrijfdatum (zie paragraaf 2.2 Inschrijving) zal de aanbestedende dienst door middel van een nota van inlichtingen aan alle inschrijvers laten weten op welke punten en op welke wijze de concept overeenkomsten zullen worden aangepast. Deze aangepaste versies vormen vervolgens een vast uitgangspunt voor uw inschrijving. Met andere woorden: inschrijving betekent instemming met de concept raamovereenkomst en de daarvan deel uitmakende voorwaarden, alsmede met de concept wachtkamerovereenkomst en de concept verwerkersovereenkomst en met de voorstellen tot wijziging die zijn gehonoreerd en bekend gemaakt via de Nota van Inlichtingen.

Het indienen van varianten is niet toegestaan.

4.1.1 Overige financiële en contractuele eisen

Aanvullend op de eisen van het Programma van Eisen in Annex I gelden tevens de financiële en contractuele eisen als opgenomen in de onderstaande subparagrafen.

Vergoeding aan de opdrachtnemer

De opdrachtnemer ontvangt voor het uitvoeren van declarabele ritten van de opdrachtgever een starttarief per rit (4 maal de vergoeding per declarabele kilometer) en een vergoeding per declarabele door de reiziger gereisde kilometer.
Een declarabele rit is de verplaatsing van een reiziger die door de regiecentrale als rit is ingeboekt, doorgestuurd is aan de opdrachtnemer en ook door de opdrachtnemer is uitgevoerd. Ritten die zijn loos gemeld of geannuleerd, kortom ritten die niet zijn uitgevoerd, zijn niet declarabel.

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 Google Maps of een andere minimaal gelijkwaardige routeplanner die goedgekeurd is door de opdrachtgever. Hiervoor gelden de standaard fabrieksinstellingen. De afstand wordt rekenkundig afgerond tot één cijfer achter de komma. Bij afwijkingen gelden de door de opdrachtgever met Google Maps berekende afstanden. Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om de te hanteren routeplanner aan te passen gedurende de looptijd van de overeenkomst. Vervoerder dient hieraan mee te werken.

Het volgende geldt:

- Declarabel zijn:
  De verplaatsingen van Wmo-reizigers en sociaal begeleiders (meereizenden) t/m 26 kilometer (t/m 35 kilometer voor reizigers vanuit gemeenten in Parkstad, Valkenburg en Maastricht).
- Niet declarabel zijn:
  - De verplaatsingen van medische/verplichte begeleiders, kinderen tot 4 jaar, hulphonden en van OV-begeleiders met een geldige OV-begeleiderskaart;
  - Ritten waarbij de chauffeur tegelijk reiziger is.
  - No showritten.

Voorbeeld: Indien een rit uitgevoerd is met een Wmo-reiziger en een sociale begeleider (meereizende), dan mag de opdrachtnemer twee keer het aantal declarabele kilometers per rit aan de opdrachtgever in rekening brengen. Bij een rit waarbij een Wmo-reiziger samen met een medische/verplichte begeleider reist, mag de opdrachtnemer slechts één keer het aantal declarabele kilometers in rekening brengen.

In Bijlage 13 is een overzicht opgenomen van de mate waarin verplaatsingen van de verschillende reizigers en begeleiders declarabel zijn.

Opslagen

Gemeenten kunnen Wmo-reizigers indiceren voor een specifieke wijze van vervoer, waardoor een specifieke voertuiginzet nodig is. Om de opdrachtnemer hierin te voorzien, geldt voor de volgende indicaties een opslag op de vergoeding per declarabele kilometer van de reiziger (dus niet op het starttarief van vier maal de vergoeding per declarabele kilometer):

Recht	Voertuiginzet	Opslag	Kolom Bijlage 13
Altijd taxipersonenwagen	Taxipersonenwagen	10%	S
Altijd taxibus	Taxibus	10%	AP
Altijd voorin	Alle	10%	U
Rechtstreeks vervoer	Alle	10%	AL
Altijd Individueel vervoer	Alle	25%	T
Kamer-tot-kamer vervoer	Alle	25%	AB
Extra Zorg	Alle	10%	AN
Persoonlijke overdracht	Alle	10%	AO
Aankomstgarantie	Alle	10%	P

Indien sprake is van een dubbele indicatie, bijvoorbeeld een reiziger met indicaties voor individueel vervoer en kamer-tot-kamervervoer, zijn de opslagen optelbaar. In dit voorbeeld ontvangt de opdrachtnemer 25% + 25% = 50% opslag op het geoffreerde kilometertarief. Indien de rit niet conform indicatie word verreden dan wordt de opslag voor de indicatie ook niet uitbetaald. In Bijlage 13 is een overzicht opgenomen van de verschillende indicaties en opslagen. De bedragen voor de genoemde opslagen worden afgerond op twee cijfers achter de komma.

Reizigersbijdrage

Hoogte bijdrage

De opdrachtgever stelt de hoogte van de Wmo-reizigersbijdrage vast voor de Wmo-reizigers. Iedere betalende reiziger betaalt een starttarief + een bedrag per kilometer; de eigen bijdrage is in beginsel gelijkgesteld aan de OV-tarieven. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de hoogte van de eigen bijdrage aan te passen.

De regiecentrale stelt de reizigersbijdrage vast bij de ritreservering en geeft deze door aan de opdrachtnemer. De reizigers betalen per automatische incasso rechtstreeks aan de opdrachtgever. De genoemde reizigersbijdragen gelden voor reizen van maximaal 26 kilometer. Vanaf 26,1 kilometer geldt het vastgestelde kostendekkend tarief per kilometer. Kaarten geldend in het reguliere openbaar vervoer zoals OV-chipkaart, NS-kortings- en jaarkaarten en de OV-studentenkaart zijn niet geldig bij Omnibuzz-vervoer.

De opdrachtgever houdt de mogelijkheid open om te werken met tariefdifferentiatie. Dit houdt bijvoorbeeld in dat de hoogte van de reizigersbijdrage wordt bepaald op basis van het tijdstip waarop de reiziger reist of boekt of dat een OV-reiziger een hogere reizigersbijdrage betaalt als er een parallelle busverbinding beschikbaar is.

Inning reizigersbijdrage

Er vinden in het voertuig geen enkele betalingen plaats. Alle reizigers betalen de reizigersbijdrage per automatische incasso. De opdrachtgever int de automatische incasso's en de betalingen van facturen van reizigers.

Kilometerbudget

Reizigers krijgen vanuit de meeste gemeenten een kilometerbudget toegekend. De reiziger kan per jaar dan maximaal 1.500 tot 2.000 kilometer reizen. De gemeente Kerkrade is hierop een uitzondering, klanten uit de gemeente Kerkrade mogen (voorlopig) onbeperkt reizen. De meeste gemeenten hanteren 1500 kilometer, van de volgende gemeenten weten we dat ze momenteel een budget van 2000 kilometer per jaar hanteren, gemeente Beekdaelen, gemeente Leudal, gemeente Maasgouw, gemeente Nederweert, gemeente Roerdalen, gemeente Roermond, gemeente Simpelveld, gemeente Vaals, gemeente Voerendaal en gemeente weert. Als dit kilometerbudget verbruikt is, kan de reiziger alleen nog gebruik maken van het vraagafhankelijke Omnibuzz-vervoer tegen het kostendekkend tarief. Op basis van een individuele indicatie mag de reiziger meer reizen tegen het lage (Wmo) tarief, indien de noodzaak daartoe op grond van de Wmo door de desbetreffende gemeente is vastgesteld. Gemeenten hebben het recht om af te wijken van het genoemde kilometerbudget. Indien van toepassing communiceert Omnibuzz dit met de opdrachtnemer.

4.1.2 Verantwoording, factuur en voorschot

Uitgangspunt voor het declareren van kilometers is dat de uitvoering heeft plaatsgevonden conform voorwaarden van dit beschrijvend document (inclusief het Programma van Eisen). Voor wat betreft stiptheid en aantal klachten is een bonus/malusregeling van toepassing conform 4.1.4.

Het proces omtrent betalen voorschotten en de facturering van het verreden vervoer en de bijbehorende malus- en boeteregeling kent een aantal stappen met bijbehorende factuurvereisten:

1. De opdrachtnemer draagt zorg voor het wekelijks versturen van een voorschotnota, over de voorafgaande week (maandag tot en met zondag), aan de opdrachtgever. Dit voorschot is een vast wekelijks bedrag, namelijk de omzet van voorafgaand jaar gedeeld door 52 weken maal 75%. Dit bedrag zal in het begin van elk jaar worden vastgesteld. Het voorschot wordt eveneens geindexeerd met de NEA index. De opdrachtgever draagt zorg voor maximale ondersteuning en spoedige betaling aan de opdrachtnemer in deze procedure. Op de voorschotnota dient te worden vermeld:

a) Datum;
b) Omschrijving (Voorschotnota plus perceel);
c) Periode waarop de voorschotnota betrekking heeft (Weeknummer plus datums);
d) Bedrag;
e) De BTW (dient apart te worden gespecificeerd);
f) Indien de wekelijkse voorschotnota in twee maanden valt, dienen er twee aparte voorschotnota's verstuurd te worden betrekking hebbende op de afzonderlijke maand.

Voorwaarde voor het verstrekken van het voorschot is een continue betrouwbare en volledige data aanlevering conform PVE. Indien de voorschotnota wekelijks op maandag is aangeleverd door de opdrachtnemer zal de opdrachtgever wekelijks deze voorschotnota op donderdag betalen.

2. De opdrachtgever draagt zorg voor het maandelijks versturen van een specificatie van de eindnota, over de voorafgaande maand, aan de opdrachtnemer. De opdrachtgever stelt de maandelijkse vergoeding vast voor de verrichte vervoersdiensten op basis van het aantal declarabele kilometers. De opdrachtnemer factureert op basis van deze specificatie aan de opdrachtgever. Op de eindnota moet worden vermeld:
   a) Datum;
   b) Omschrijving (Eindnota plus perceel);
   c) Periode waarop de eindnota betrekking heeft;
   d) Bedrag 100% declarabele kilometers;
   e) Bedrag toeslagen;
   f) Bedrag reeds gefactureerde voorschotnota's;
   g) De BTW (dient apart te worden gespecificeerd over het gesaldeerde bedrag).

   Aan de hand van deze specificatie van de eindnota maakt opdrachtnemer een factuur waarin alle aangeleverde gegevens zijn opgenomen. Deze eindnota kan pas worden gemaakt over de betreffende maand ook de bijbehorende data zijn ontvangen. Verlate en onvolledige aanlevering van data leidt tot vertraging bij facturering en betaling.

3. De bonus/malus regeling conform het gestelde in 4.1.4 zal geadministreerd en gefactureerd worden door de opdrachtgever afhankelijk van de geleverde prestatie door de opdrachtnemer. De opdrachtgever zal een (credit)factuur sturen naar de opdrachtnemer.

   Niet complete datalevering en/of malussen/boetes die achteraf nog consequenties hebben voor de betalingen, dienen de eerstvolgende maand verwerkt te worden in de factuur.

   De hoogte van de uiteindelijke betaling is afhankelijk van het aantal gedeclareerde en verreden kilometers, de controle van de data door de opdrachtgever, de eventuele bonussen of malussen gelet op de kwaliteitsprestatie van de opdrachtnemer en mogelijke boetes.

Controle

De opdrachtgever controleert de gegevens die realtime door de opdrachtnemer aan de regiecentrale worden verstrekt met de gegevens die aan het dataportaal worden verstuurd. Als de opdrachtgever constateert dat hierin onregelmatigheden plaatsvinden dan kan de opdrachtgever de boeteregeling instellen. Dit geldt ook als de opdrachtnemer bewust niet-tijdige ritten als niet-dataritten opgeeft aan de opdrachtgever.

Opdrachtgever heeft het recht om steekproefsgewijs controles uit te (laten) voeren. Dit zullen zowel aangekondigde als onaangekondigde controles betreffen in de uitvoering van de diensten van de opdrachtnemer. Tijdens deze audits en controles zal worden getoetst of door de opdrachtnemer aan de

gestelde eisen van dit beschrijvend document (inclusief het Programma van Eisen) wordt voldaan. Opdrachtnemer dient hieraan onverkort zijn medewerking te verlenen.

4.1.3 Prijsindexering

De kostenontwikkelingen worden jaarlijks berekend door Panteia/NEA te Zoetermeer. Deze indexering is doorgaans in november bekend. De opdrachtnemer deelt de bedoelde kostenontwikkelingen (NEA index taxibranche) jaarlijks binnen tien (10) werkdagen na bekendmaking door Panteia/NEA schriftelijk mede aan de opdrachtgever.
De opdrachtgever stelt deze vervolgens jaarlijks vast per 1 januari van het aankomende kalenderjaar en berekent de nieuwe tarieven, die worden afgerond op 2 decimalen. De eerste indexering vindt plaats per 1 januari 2027. Inschrijvers dienen bij inschrijving te offreren met een inschrijftarief met prijspeil 2026.

4.1.4 Bonus/malus regeling

Op de uitvoering van Omnibuzz-vervoer is een bonus-/malusregeling van toepassing. De regeling maakt onderscheid tussen:

- Eisen die direct gevolg hebben voor de vergoeding van een rit. Het gaat daarbij om de eisen ten aan zien van de stiptheid van de rituitvoering en de omrijdtijd;
- Het aantal klachten.

Stiptheid en omrijdtijd

Indien meer dan 5% van alle gemaakte ritten per maand de marge voor vertrektijd (zowel voor als na het afgesproken tijdstip) overschrijdt en/of de maximale ritduur wordt overschreden en/of de gegarandeerde aankomsttijd (met de bijbehorende marge) niet gerealiseerd wordt, wordt de minimaal door de opdrachtgever gevraagde kwaliteit niet geleverd. De voormelde overschrijdingen zijn cumulatief, een klant kan dus en te laat worden opgehaald en te lang in het voertuig zitten. Beide overschrijdingen tellen afzonderlijk mee.

Deze vaststelling vindt maandelijks achteraf plaats op basis van de ter beschikking gestelde ritgegevens.

De opdrachtgever legt een relatie tussen de hoogte van de vergoeding per declarabele kilometer en de uitvoeringskwaliteit van het vervoer. Hiertoe koppelt de opdrachtgever de daadwerkelijke vergoeding voor ritten aan de geleverde prestaties, gemeten in het percentage van de ritten dat in een maand op tijd is gereden.

Percentage ritten op tijd per maand	Percentage van de vergoeding die per maand ten opzichte van de maximale mogelijke vergoeding conform inschrijving wordt voldaan
<51 %	50 %
51 %	51 %
52 %	52 %
etcetera *	etcetera *
90 %	90 %
91 %	91 %
92 %	93 %
93 %	95 %
94 %	97 %
95 %	100 %

96 %	101 %
97 %	101%
98 %	102 %
99 %	102 %
100 %	103 %

Dit betekent concreet dat wanneer per maand 100 procent van de ritten op tijd is gereden, een vergoeding wordt uitgekeerd berekend op grond van de vergoeding volgens de inschrijving x 1,03. Bij een slechtere prestatie, bij 99% volgens de inschrijving x 1,02, bij 98% volgens de inschrijving x 1,02, bij 97% volgens de inschrijving x 1,01, bij 96% volgens de inschrijving x 1,01 en bij 95% wordt 100% van de conform inschrijving maximaal mogelijke vergoeding uitgekeerd. Indien 94% van de ritten per maand op tijd wordt uitgevoerd, zal de vergoeding bestaan uit 97% van de maximale vergoeding. Indien 93% van de ritten per maand op tijd wordt uitgevoerd, zal de vergoeding bestaan uit 95% van de maximale vergoeding. Vanaf 91% tot en met 51% 'ritten op tijd' lopen de vergoedingen lineair mee.

In Annex I, Programma van Eisen, zijn de ophaaltijden en wachttijden voor de reiziger vermeld. De basisnorm voor de omrijdtijd bedraagt 30 minuten (Annex I, Eis 9). Omdat in de praktijk is gebleken dat een wachttijd van 2 minuten niet voor elke klant haalbaar is, is een voorziening nodig om maatwerk mogelijk te maken. De opdrachtnemer wordt geacht tot maximaal 5 minuten te wachten. Als compensatie voor deze verlengde wachttijd wordt de meetmarge voor de omrijdtijd in het kader van de bonus-/malusregeling met 2 minuten verruimd. De genoemde afwijkingen worden voor de bonus-/malusmeting derhalve als volgt toegepast:

- Bij een rit met een gewenste ophaaltijd geldt de afwijking ten opzichte van de marges 17 minuten na de geboekte ophaaltijd.
- Een rit die vroeger vertrekt dan 20 minuten voor de gewenste/geboekte ophaaltijd is alleen toegestaan bij een geregistreerd akkoord.
- Een prioriteitsrit (met gewenste aankomsttijd) mag niet eerder aankomen dan 30 minuten voor de gewenste aankomsttijd.
- Overschrijding van de gegarandeerde aankomsttijd (prioriteitsrit) is niet toegestaan.
- De omrijdtijd bedraagt voor de bonus-/malusmeting maximaal 32 minuten (basisnorm 30 minuten conform Annex I, Eis 9, vermeerderd met de compensatiemarge van 2 minuten als bedoeld in de alinea hiervoor). Overschrijding leidt tot toepassing van de malusregeling.
- Tevens dient de rit te zijn gestart binnen een straal van 250 meter (via GPS-meting vast te stellen) rondom de vertreklocatie. Indien dat niet het geval is wordt de rit gekenmerkt als een niet-datarit.

Deze methodiek impliceert dat de meetgegevens op een objectieve wijze dienen te worden vastgesteld, zulks ter beoordeling van een accountant. De percentages worden rekenkundig afgerond. Dit betekent dat 96,49% naar beneden wordt afgerond (96%) en 96,50% naar boven (97%). De vergoeding per maand wordt op hele euro's rekenkundig afgerond.

Klachten

Als normstelling geldt een parameter van 30 gegronde klachten per 10.000 uitgevoerde en loos gemelde ritten. De klachten worden aan de hand van de Klachtenregeling Omnibuzz (zie Bijlage 12) beoordeeld en afgehandeld. Indien het aantal gegronde klachten genoemde parameter overschrijdt, zal voor iedere klacht die de parameter overschrijdt een boete worden opgelegd van € 100,- per klacht boven het aantal van 30 gegronde klachten. De beoordeling vindt één maal per half jaar plaats. Voor een algemene indicatie van het historische aantal klachten zie Bijlage 8.

Op het moment dat een klacht geaccepteerd is of definitief is toegewezen aan de opdrachtnemer, dan dient de klacht binnen 10 werkdagen beantwoord te worden aan Omnibuzz. Bij een gegronde klacht vergoedt opdrachtnemer de reizigersbijdrage van de rit aan de reiziger.
Indien de reiziger een zelfde vervolgklacht over dienstverlening van opdrachtnemer indient en de klacht is gegrond, dan legt opdrachtgever dat vast als tekortkoming van opdrachtnemer.

4.1.5 Herstel en sanctionering van tekortkomingen

Zodra opdrachtgever een tekortkoming vaststelt, zal hij (i) deze tekortkoming in zijn perceeldossier vastleggen, (ii) opdrachtnemer binnen een redelijke termijn over deze tekortkoming informeren en (iii) opdrachtnemer – indien nodig – in gebreke stellen. Opdrachtgever heeft in dat kader het recht om van opdrachtnemer een verbeterplan te verlangen, waarin opdrachtnemer schriftelijk uit de doeken dient te doen op welke wijze opdrachtnemer zal zorgdragen voor herstel van de tekortkoming (indien nakoming niet blijvend onmogelijk is) en welke maatregelen opdrachtnemer zal treffen om het risico op herhaling te elimineren/minimaliseren. Dit verbeterplan dient zo spoedig mogelijk door opdrachtnemer aan opdrachtgever te worden overhandigd en wel uiterlijk binnen 10 werkdagen na de dag waarop opdrachtgever opdrachtnemer van de tekortkoming op de hoogte heeft gesteld.
Opdrachtgever zal het verbeterplan zo spoedig mogelijk na ontvangst beoordelen, zo nodig met opdrachtnemer in overleg treden en opdrachtnemer vervolgens mededelen of opdrachtgever het verbeterplan accepteert. Na acceptatie van het verbeterplan door opdrachtgever, wordt het verbeterplan onderdeel van de overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Dit verbeterplan dient zo spoedig mogelijk door opdrachtnemer aan opdrachtgever te worden overhandigd en wel uiterlijk binnen tien (10) werkdagen na de dag waarop opdrachtgever opdrachtnemer van de tekortkoming op de hoogte heeft gesteld, tenzij de aard en omvang van de tekortkoming en het op te stellen verbeterplan een langere termijn rechtvaardigen. In dat geval meldt opdrachtnemer dit gemotiveerd en schriftelijk aan opdrachtgever vóór het verstrijken van de termijn van tien werkdagen, waarna opdrachtgever een redelijke, aangepaste termijn vaststelt.

Het in deze paragraaf bepaalde laat onverlet alle wettelijke en contractuele rechten zijdens opdrachtgever om herstel van tekortkomingen af te dwingen respectievelijk tekortkomingen te sanctioneren.

4.1.6 AMvB reële prijs Wmo 2015

Het vervoer dat bij deze aanbesteding wordt uitgevraagd valt onder de werking van de “AMvB reële prijs WMO 2015”. In deze paragraaf wordt uitgelegd hoe opdrachtgever vorm geeft aan de verplichtingen die voortkomen uit deze AMvB. De AMvB houdt naast een opdracht voor de opdrachtgever ook een opdracht in voor de opdrachtnemer. Dit wordt aan het eind van de paragraaf nader uitgelegd.

Voor een goede uitleg wordt het kernartikel uit genoemde AMvB hier eerst aangehaald. Het betreft Artikel 5.4.

Artikel 5.4

1. De gemeenteraad regelt bij verordening als bedoeld in artikel 2.6.6, eerste lid, van de wet, in ieder geval dat het college, voor het leveren van een dienst door een derde als bedoeld in artikel 2.6.4 van de wet, vaststelt:
   a) een vaste prijs, die geldt voor een inschrijving als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012 en het aangaan overeenkomst met de derde; of
   b) een reële prijs die geldt als ondergrens voor:
      i) een inschrijving en het aangaan overeenkomst met de derde, en
      ii) de vaste prijs, bedoeld in onderdeel a.
2. Het college stelt de prijzen, bedoeld in het eerste lid, vast:
   a) overeenkomstig de eisen aan de kwaliteit van die dienst, waaronder de eisen aan de deskundigheid van de beroepskracht, bedoeld in artikel 2.1.3, tweede lid, onderdeel c, van de wet; en

b) rekening houdend met de continuïteit in de hulpverlening, bedoeld in artikel 2.6.5, tweede lid, van de wet, tussen degenen aan wie de dienst wordt verstrekt en de betrokken hulpverleners.

3. Bij verordening als bedoeld in artikel 2.6.6, eerste lid, van de wet wordt geregeld dat de vaste prijs of de reële prijs voor een dienst ten minste is gebaseerd op de volgende kostprijselementen:
   a) de kosten van de beroepskracht;
   b) redelijke overheadkosten;
   c) kosten voor niet productieve uren van de beroepskrachten als gevolg van verlof, ziekte, scholing, werkoverleg;
   d) reis en opleidingskosten;
   e) indexatie van de reële prijs voor het leveren van een dienst; en
   f) overige kosten als gevolg van door de gemeente gestelde verplichtingen voor aanbieders waaronder rapportageverplichtingen en administratieve verplichtingen.
4. Het college kan het eerste lid, onderdeel b, buiten beschouwing laten indien bij de inschrijving aan de derde de eis wordt gesteld een prijs voor de dienst te hanteren die gebaseerd is op hetgeen gesteld is in het tweede en derde lid. Daarover legt het college verantwoording af aan de gemeenteraad.
5. Het college beslist met welke derde als bedoeld in het eerste lid hij een overeenkomst aangaat. Hieronder wordt verstaan een aanbieder, te weten een natuurlijke persoon of een rechtspersoon die jegens het college gehouden is een voorziening te leveren.

Bij het lezen van dit artikel moet voor ‘college’ en ‘gemeente’ opdrachtgever worden gelezen.

Opdrachtgever kiest in deze voor het vierde (4) lid van dit artikel. In deze uitvraag wordt dus geen reële prijs als ondergrens genoemd. Inschrijvers moeten een prijs indienen die gebaseerd is op hetgeen gesteld is in het tweede en derde lid. Inschrijvers moeten dus rekening houden met de daarin genoemde kostprijselementen en ze moeten dit op navraag direct kunnen presenteren aan opdrachtgever. De genoemde kostprijselementen moeten verplicht worden meegenomen. Andere kostprijselementen die te maken hebben met vervoer kunnen daarbinnen worden verwerkt.

Het gestelde plafondbedrag per perceel biedt voldoende mogelijkheden om in combinatie met de gunningscriteria inschrijfprijzen voor te stellen die binnen deze AMvB vallen.

Wanneer de gunningsvolgorde bekend is, verifieert de opdrachtgever of de inschrijfprijs van de winnende inschrijver een reële prijs is. Wanneer nodig vraagt de opdrachtgever dan op welke wijze inschrijver rekening heeft gehouden met genoemde kostprijselementen. Opdrachtgever bepaalt op basis van deze onderbouwing of er sprake is van een reële prijs. Is de onderbouwing niet overtuigend, dan wordt de inschrijving alsnog terzijde gelegd en volgt dezelfde procedure voor de opvolgende inschrijver.

5 GUNNING

5.1 Criteria gunning

De inschrijvingen worden beoordeeld en gerangschikt op basis van het gunningscriterium beste prijskwaliteit-verhouding (BPKV). Bij de beoordeling gelden de volgende gunningscriteria:

1. G1: Kwaliteitsplan personeel (max. 200 punten)
2. G2: Kwaliteitsplan innovaties en ontwikkelingen (max. 150 punten)
3. G3: Kwaliteitsplan rolverdeling en verantwoordelijkheden (max. 150 punten)
4. G4: Prijs (max. 500 punten)

Hierna volgt een beschrijving van de wijze waarop de prijs en kwaliteit door de opdrachtgever wordt beoordeeld. Na gunning vormen alle kwaliteitscriteria én prijs een onderdeel van de overeenkomst.

5.2 G1 – Kwaliteitsplan personeel (200 punten)

Het personeel van de inschrijver vormt een belangrijke schakel binnen het vervoer van de percelen. De inschrijver dient een realistisch plan van aanpak (maximaal 4 A4, arial 10) bij de inschrijving te voegen waarin minimaal wordt beschreven:

- Op welke wijze de beschikbaarheid en continuïteit gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt gegarandeerd en geborgd met betrekking tot chauffeurs en planners conform de vastgestelde eisen binnen onderhavige opdracht.
- Op welke wijze de inschrijver kennis van de doelgroep en sociale vaardigheden van chauffeurs waarborgt.
- Op welke wijze de inschrijver waarborgt dat de betrokken chauffeurs en overig direct betrokken personeel kennis hebben van het gebied.
- Op welke wijze de inschrijver bovenstaande punten waarborgt bij de inzet van onderaannemers (ook indien de inschrijver hier vooraf geen gebruik van denkt te gaan maken).

Voor dit onderdeel kan maximaal 200 punten worden gescoord (zie paragraaf 5.5).

5.3 G2 – Kwaliteitsplan innovaties en ontwikkelingen (150 punten)

Omnibuzz stimuleert inschrijvers om bij te dragen aan de verdere ontwikkeling en toekomstbestendigheid van het Omnibuzz-vervoer. Innovaties moeten leiden tot betere kwaliteit, hogere klanttevredenheid, efficiëntie en/of duurzaamheid.
De inschrijver dient een beknopt plan van aanpak (maximaal 4 A4) in waarin wordt beschreven op welke wijze hij gedurende de contractperiode bijdraagt aan de ontwikkeling en vernieuwing van het vervoer. Inschrijver dient minimaal te beschrijven:

- Zijn visie op relevante ontwikkelingen binnen het doelgroepenvervoer;
- Concrete en realiseerbare innovaties die bijdragen aan verbetering van kwaliteit, efficiëntie, klantbeleving en/of duurzaamheid;
- De wijze waarop deze innovaties worden geïmplementeerd en geborgd in de dienstverlening;
- Hoe samen met opdrachtgever en gebruikers wordt gewerkt aan doorontwikkeling gedurende de looptijd.

De nadruk ligt op concrete, uitvoerbare voorstellen met aantoonbare meerwaarde voor reiziger en opdrachtgever.

Voor dit onderdeel kan maximaal 150 punten worden gescoord (zie paragraaf 5.5).

5.4 G3 – Kwaliteitsplan rolverdeling en verantwoordelijkheden (150 punten)

Kwalitatief goed vervoer gedijt slechts als alle betrokken stakeholders zich bewust zijn van hun verantwoordelijkheden en deze ook nemen. Een duidelijke rolverdeling ligt daaraan ten grondslag.
De inschrijver dient een beknopt plan van aanpak (maximaal 4 A4) in waarin wordt beschreven hoe de rolverdeling en verantwoordelijkheden zijn ingericht, uitgaande van het feit dat de opdrachtgever de regie voert over de uitvoering, inclusief de regiecentrale en de ritreservering.
De inschrijver gaat daarbij minimaal in op:

- De inrichting van de eigen organisatie gericht op de uitvoering van het vervoer;
- De afbakening van rollen en verantwoordelijkheden tussen opdrachtgever (regie, planning en boeking) en opdrachtnemer (uitvoering vervoer);
- De wijze waarop wordt samengewerkt met de regiecentrale en de regieorganisatie van de opdrachtgever;
- De inrichting van communicatie, afstemming en escalatie in de dagelijkse operatie;
- Hoe wordt geborgd dat de uitvoering betrouwbaar, voorspelbaar en volgens afspraak verloopt.

De nadruk ligt op een heldere en werkbare scheiding tussen regie en uitvoering, met effectieve samenwerking en minimale frictie in de operatie.

Voor dit onderdeel kan maximaal 150 punten worden gescoord (zie paragraaf 5.5).

5.5 Beoordeling G1, G2 en G3

Voor de beoordeling wordt een beoordelingsteam geformeerd, bestaande uit vertegenwoordigers vanuit de opdrachtgever. Per criterium beoordeelt het beoordelingsteam aan de hand van de volgende categorieën:

Oordeel	Score G1	Score G2 en G3
Uitstekend De beschrijving beantwoordt de uitvraag; de beantwoording is volledig, zeer goed onderbouwd en onderscheidend. De beschrijving sluit aan op het Programma van Eisen en overtreft de gestelde eisen door diepgaande uitwerking en optimalisatie. De beschrijving biedt substantiële toegevoegde waarde in de vorm van innovatie, kostenbesparing, ongevraagde tips, oplossingen of andere voordelen die de uitvraag significant verbeteren.	200	150
Goed De beschrijving beantwoordt de uitvraag; de beantwoording is goed uitgewerkt en helder beschreven. De beschrijving sluit naadloos aan op het Programma van Eisen en gaat verder dan de minimale eisen. De beschrijving biedt meerwaarde; er worden duidelijke extra voordelen, verbeteringen of innovatieve elementen gepresenteerd.	150	112,50
Ruim voldoende De beschrijving beantwoordt de uitvraag; de beantwoording is goed uitgewerkt. De beschrijving sluit ruimschoots aan bij het Programma van Eisen en biedt enige verdieping.	100	75

Enkele elementen uit de beschrijving bieden toegevoegde waarde, maar deze zijn beperkt of niet onderscheidend.		
Voldoende De beschrijving beantwoordt de uitvraag, maar de beantwoording blijft basaal. De beschrijving sluit aan op het Programma van Eisen zonder verdere uitwerking of verfijning. De beschrijving biedt weinig tot geen toegevoegde waarde.	50	37,5
Matig De beschrijving beantwoordt de uitvraag gedeeltelijk, maar er zijn belangrijke hiaten of onduidelijkheden. Sommige onderdelen uit de beschrijving sluiten aan op het Programma van Eisen, maar andere onderdelen blijven onder de maat of missen onderbouwing. De beschrijving biedt weinig tot geen toegevoegde waarde.	10	7,5
Onvoldoende De beschrijving beantwoordt de uitvraag niet; de beantwoording is onvolledig, onduidelijk of niet relevant. De beschrijving sluit niet aan op het Programma van Eisen; er ontbreken essentiële onderdelen of de beantwoording wijkt sterk af van de gestelde eisen. De beschrijving biedt geen enkele toegevoegde waarde.	Uitsluiting	Uitsluiting
De beschrijving ontbreekt	Uitsluiting	Uitsluiting

De leden van de beoordelingscommissie beoordelen de inschrijvingen ieder afzonderlijk en onafhankelijk van elkaar aan de hand van de bovenstaande tabel. Tijdens een plenaire sessie worden middels consensus de beoordelingen vastgesteld. Dit leidt tot een ‘waarde’ per onderdeel per inschrijving, zoals vastgelegd in de bovenstaande tabel.

Indien de beschrijving ontbreekt of de beschrijving sluit naar het oordeel van het beoordelingsteam niet aan bij het gevraagde binnen dit criterium (de beschrijving ontbreekt of sluit niet of onvoldoende aan bij de vraag), dan wordt de inschrijving terzijde gelegd en niet meegenomen in de verdere beoordeling.

Pas na het vaststellen van de score per inschrijver op G1, G2 en G3 worden de inschrijftarieven aan de beoordelingscommissie bekendgesteld.

5.6 G4 – Prijs (500 punten)

De beoordeling van het gunningscriterium Prijs vindt plaats op basis van een absolute beoordelingssystematiek. Dit houdt in dat de score van een inschrijving uitsluitend wordt bepaald aan de hand van vooraf vastgestelde en kenbare referentiewaarden. De beoordeling is derhalve niet afhankelijk van de inhoud van andere inschrijvingen.

Er is sprake van een ‘tarief per declarabele kilometer’. Dit tarief is afzonderlijk per perceel en dient te worden geoffreerd per perceel waarop de inschrijver wenst in te schrijven.

Prijsinvulformulier

- De inschrijver is verplicht gebruik te maken van het prijsinvulformulier, zoals opgenomen in bijlage 1. Het is niet toegestaan om de opzet van het formulier aan te passen.
- Per perceel geldt een minimum voor het geoffreerde kilometertarief (excl. btw). Dit minimumtarief vindt u in de tabel op de volgende bladzijde (dit is het tarief dat correspondeert met de hoogste score van 500 punten per perceel). Lagere inschrijvingen worden uitgesloten voor de verdere procedure.
- Het tarief op dit formulier worden meegenomen in de uiteindelijke beoordeling. Indien het formulier niet correct is ingevuld of is ondertekend, wordt de inschrijver uitgesloten van de procedure. Het tarief op het prijsinvulformulier (bijlage 2) dient geoffreerd te worden in euro's exclusief btw met maximaal twee cijfers achter de komma. Er is sprake van een all-in tarief, dit betekent dat alle kosten (zoals bureaukosten, administratiekosten, e.d.) verdisconteerd moeten worden in het declarabele kilometertarief. Dit formulier dient rechtsgeldig te zijn ondertekend (en door alle combinanten in geval van combinatie). Het is niet toegestaan om, naast het verplicht in te vullen inschrijfformulier, varianten of kortingen aan te bieden.

Ondergrens en bovengrens

Voor het te offreren kilometertarief geldt een onder- en een bovengrens. Dit is per perceel gedifferentieerd:

	Perceel 1	Perceel 2	Perceel 3	Perceel 4	Perceel 5	Perceel 6	Perceel 7	Perceel 8
Ondergrens	€ 1,70	€ 1,75	€ 1,75	€ 1,57	€ 1,64	€ 1,93	€ 1,89	€ 1,68
Bovengrens	€ 2,21	€ 2,27	€ 2,27	€ 2,04	€ 2,09	€ 2,50	€ 2,46	€ 2,18

De bovengrens is een rekenkundige grens en strekt niet tot beperking van inschrijvingen.

Berekening score/puntentoekenning

De score wordt bepaald volgens de formule:

$$\text{Score} = \frac{500 \times (\text{Bovengrens} - \text{inschrijftarief})}{(\text{Bovengrens} - \text{Ondergrens})}$$

Randvoorwaarden en uitsluiting

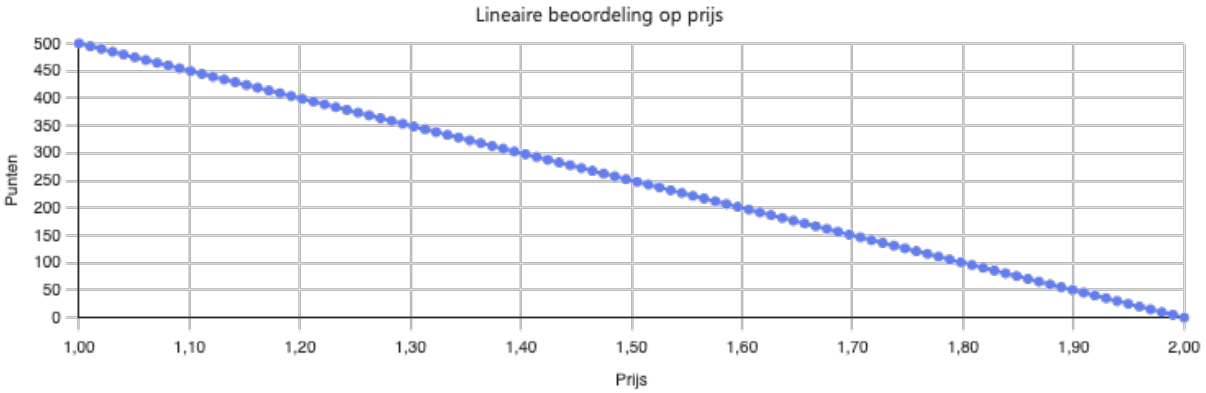
Inschrijvingen met een beoordelingsprijs lager dan de ondergrens worden uitgesloten van verdere beoordeling.
Bij een beoordelingsprijs hoger dan de bovengrens wordt 0 punten toegekend.
Tussen deze waarden vindt lineaire beoordeling plaats.
Scores worden afgerond op twee decimalen.

Overige bepalingen

De beoordelingssystematiek is leidend. De aanbestedende dienst kan abnormaal lage inschrijvingen onderzoeken.

Grafische weergave

Onderstaande figuur toont de lineaire scoreverdeling tussen de ondergrens en de bovengrens. De in de figuur getoonde onder- en bovengrens zijn fictief en dienen enkel ter beeldvorming.



Juridische borging en uitgangspunten

De aanbestedende dienst heeft deze beoordelingssystematiek vastgesteld met inachtneming van de beginselen van transparantie, gelijke behandeling en proportionaliteit.

De systematiek is volledig, eenduidig en vooraf kenbaar gemaakt. De absolute beoordelingsmethode waarborgt dat inschrijvingen onafhankelijk worden beoordeeld.

De ondergrens is vastgesteld ter voorkoming van niet-uitvoerbare of strategisch lage inschrijvingen en is gebaseerd op een objectieve inschatting van kostendekkende uitvoering. Deze uitsluitingsregel is proportioneel en geldt voor alle inschrijvers gelijk.

De virtuele bovengrens zorgt voor voldoende onderscheidend vermogen zonder dat extreme prijsstellingen de beoordeling domineren.

De gekozen lineaire systematiek is transparant, controleerbaar en reproduceerbaar.

Door het indienen van een inschrijving verklaart de inschrijver zich akkoord met deze beoordelingsmethodiek en de toepassing daarvan.

De scores met betrekking tot G4 (Prijs) worden pas bekend gemaakt ná de kwaliteitsbeoordeling en ná vaststelling van de scores op de onderdelen G1, G2 en G3.

5.7 Gunning

Per perceel worden de scores van de inschrijvers opgeteld:
score G1 + score G2 + score G3 + score G4.

De inschrijving met de meeste punten is de winnende inschrijving voor het betreffende perceel. Bij gelijke score is de Inschrijving die het best (de meeste punten) scoort op de prijs (G4) de winnende inschrijving. Is er dan nog sprake van een gelijke score, is de inschrijving met de hoogste score op het onderdeel kwaliteitsplan personeel (G1) de winnaar. Is er dan nog sprake van een gelijke score, is de inschrijving met de hoogste score op het onderdeel Kwaliteitsplan innovaties en ontwikkelingen (G2) de winnaar. Indien er nog steeds sprake is van gelijke scores, zal er worden geloot. Deze loting wordt georganiseerd door een notaris. De betreffende inschrijvers en een vertegenwoordiger van Omnibuzz worden in de gelegenheid gesteld hierbij aanwezig te zijn.

De toekenning van percelen geschiedt conform het gestelde in paragraaf 1.3.11 (maximaal twee percelen per inschrijver en maximal één uit de categorie C).

5.8 Mededeling gunningsbeslissing en rechtsbescherming

De formele beslissing aan welke inschrijver de opdrachtgever voornemens is te gunnen en waarmee de individuele overeenkomsten zullen worden aangegaan, wordt schriftelijk medegedeeld aan alle inschrijvers. Vanaf dat moment start een periode van 20 kalenderdagen waarin de opdrachtgever geen invulling geeft aan het gunningbesluit en niet tot ondertekening van de overeenkomsten overgaan. Afgewezen inschrijvers die bezwaar maken tegen de voorgenomen gunning dienen een civiel kort geding aanhangig te maken tegen de gunningbeslissing vóór het verstrijken van de bezwaartermijn van 20 kalenderdagen.

Deze termijn van 20 kalenderdagen is een vervaltermijn en eindigt op de 20ste dag ná de dag van het verzenden van het gunningsbesluit. Een kort geding tegen de gunningsbeslissing dient aanhangig te worden gemaakt bij de bevoegde voorzieningenrechter van de Rechtbank Limburg.
In het belang van een goede en snelle voortgang wordt eenieder die een rechtsmiddel aanwendt dringend verzocht om de opdrachtgever tijdig op de hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, bij voorkeur door het opsturen van de kopie dagvaarding. In verband met de mogelijkheid dat tegen de gunningbeslissing kort geding wordt aangespannen, dienen inschrijvers de inschrijving in ieder geval tenminste 120 kalenderdagen vanaf de dag van opening van de offerte gestand te doen.

In het geval van het aanhangig gemaakt zijn van een kort geding zal niet worden overgegaan tot gunning van de opdracht, voordat in kort geding vonnis is gewezen, tenzij een zwaarwegend belang onverwijlde gunning gebiedt. Indien na het verstrijken van de termijn van 20 kalenderdagen geen kort geding aanhangig is gemaakt zal de opdracht definitief gegund worden.

Indien er geen of onvoldoende geldige dan wel geschikte inschrijvingen worden ingediend, behoudt de opdrachtgever zich eveneens het recht voor om niet tot gunning over te gaan.

BIJLAGEN

De volgende bijlagen zijn separaat digitaal beschikbaar gesteld:

Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Bijlage 1 Inschrijfformulier prijs
Bijlage 2 Concerngarantie
Bijlage 3 Eigen verklaring Sanctiepakket (Wit)Rusland
Bijlage 4 Conceptovereenkomsten (opdrachtovereenkomst en wachtkamerovereenkomst)
Bijlage 5 Algemene inkoopvoorwaarden VNG (versie oktober 2024)
Bijlage 6 Referentieformulier
Bijlage 7 Perceelindeling incl postcodes
Bijlage 8 Historisch overzicht klachten
Bijlage 9 Verklaring omtrent inschrijving
Bijlage 10 Verwerkersovereenkomst
Bijlage 11 Beletteringsschema
Bijlage 12 Klachtenregeling Omnibuzz
Bijlage 13 Ritdata
Bijlage 14 Puntbestemmingen
Bijlage 15 Statusmeldingen
Bijlage 16 Calamiteitenprotocol

Annex I Programma van Eisen