

Programma van Eisen Wmo-vervoer

EU-aanbesteding Doelgroepenvervoer DUO-gemeenten

12 oktober 2026

In opdracht van: Gemeenten Diemen, Uithoorn en Ouder-Amstel
Projectnummer: 2038-PvE Wmo-C05

VERBINDT EN VERBETERT VERVOER



FORS  **TI**

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	6
1.1. Beschrijving dienst	6
1.1.1. Centrale regie	6
1.1.2. Uitvoering vervoer	6
1.1.3. Overig vervoer	7
1.2. Omvang opdracht	7
1.2.1. Wijziging van wet- en regelgeving en van beleid	7
1.3. Onderaanneming	8
1.4. Continuïteit	9
1.5. Persoonsgegevens	9
1.6. Calamiteitenprocedures doelgroepenvervoer	9
1.6.1. Calamiteiten Wmo-vervoer	9
1.6.2. Omgang met calamiteiten	10
1.6.3. Aanvullende bepalingen bij hinder, slecht weer of onveilige omstandigheden	10
2. REIZIGERS EN REISMOGELIJKHEDEN	12
2.1. Reizigers	12
2.2. Kenmerken en indicaties	12
2.3. Bagage	13
2.4. Vervoergebied en reismogelijkheden	13
3. EISEN AAN DE CENTRALE	14
3.1. Openingstijd	14
3.2. Software	14
3.3. Telefonische bereikbaarheid	15
3.4. Bereikbaarheid via internet	15
4. RITAANVRAAG EN -BOEKING	16
4.1. Operationele tijden	16



4.2. Ritreserveringsproces	16
4.3. Vaste ritten	17
4.4. Bevestiging ritreservering	17
5. RITUITVOERING	18
5.1. Tijdsaspecten uitvoering	18
5.1.1. Stiptheid	18
5.1.2. Toegestane reistijd	18
5.2. Communicatie	19
5.3. Ophalen van de reiziger	20
5.4. Afmelden van ritten en loosritten	20
5.5. Rolstoelvervoer	21
5.6. Reizigersbijdrage	21
6. PERSONEEL	23
6.1. Eisen aan de chauffeurs	23
6.1.1. Algemeen	23
6.1.2. Rolstoelvervoer	23
6.2. Dienstverlening	24
6.3. Eisen centrale personeel	24
6.4. Social return	25
7. MATERIAAL	26
7.1. Algemene eisen	26
7.2. In te zetten voertuigen	26
7.3. Milieueisen	27
8. REGISTRATIE EN RAPPORTAGE	28
8.1. Registratie en passen	28
8.2. Ritadministratie	28
8.3. Gegevensbestand	29



8.4. Rapportage	30
9. COMMUNICATIE EN KLACHTENPROCEDURE	31
9.1. Overleg	31
9.2. Marktcommunicatie	31
9.3. Meldingen	31
9.4. Klachten	31
9.4.1. Aanneame en registratie	32
9.4.2. Afhandeling	32
9.5. Implementatieplan	32
9.6. Klanttevredenheid	32
10. FINANCIEEL EN CONTRACTUEEL	34
10.1. Reizigersbijdrage	34
10.2. Vergoeding voor declarabele reizigersritten	34
10.3. Opslagen	34
10.3.1. Rolstoelvervoer	34
10.3.2. Kamer-tot-kamervervoer	35
10.4. TX-keurmerk	35
10.5. Indexering	35
10.6. Relatie stiptheid - vergoeding	35
10.6.1. Reguliere ritten	36
10.6.2. Prioriteitsritten	36
10.7. Compensatieregeling	37
10.8. Controle en toezicht	37
10.9. Facturatie	37
10.10. Accountantsverklaring	38
10.11. Boeteregeling	38
10.11.1. Algemeen	38
10.11.2. Boete i.r.t. duurzaamheid	38



10.12. Wanprestatie

39

BIJLAGEN

40

44

1. Statusmeldingen
2. Ritgegevens
3. Specificaties GPS
4. FacturatiefORMAT

Colofon

Copyright 2026 Forseti 's-Hertogenbosch

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

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



1. INLEIDING

1.1. Beschrijving dienst

De dienst bestaat uit de uitvoering van het doelgroepenvervoer in de gemeente Diemen, Uithoorn en Ouder-Amstel. Hiertoe behoren de volgende vervoersstromen:

- **Wmo-vervoer** conform dit Programma van Eisen.
- **Leerlingenvervoer** conform het 'Programma van Eisen Leerlingenvervoer'.
- Vervoer in het kader van de Jeugdwet (Jeugdvervoer) conform Programma van Eisen in 'Programma van Eisen Leerlingenvervoer'.
- Dit Programma van Eisen betreft niet het leerlingenvervoer en Jeugdvervoer. Zie daarvoor 'Programma van Eisen Leerlingenvervoer'.
- De opdrachtgever gaat er vanuit dat de opdrachtnemer aan alle genoemde eisen en bepalingen voldoet.
- Door in te schrijven verklaart de opdrachtnemer zich te hebben geconformeerd aan het Programma van Eisen.

De dienst betreft één opdracht voor alle bovenstaand genoemde vervoersstromen. Deze vervoersstromen (m.u.v. leerlingenvervoer en vervoer in het kader van de Jeugdwet) worden niet gelijktijdig binnen ritten gecombineerd, tenzij dit door opdrachtgever zo bepaald wordt, dan wel met nadrukkelijke toestemming vanuit de opdrachtgever.

De dienst bestaat voor wat betreft het vraagafhankelijk Wmo-vervoer uit twee delen: de centrale regie; de uitvoering van het vervoer.

1.1.1. Centrale regie

- De centrale regie wordt geacht belast te zijn met: de totale ritaanname, ritplanning en rituitgifte; de kwantitatieve en kwalitatieve beheersing van de gehele dienst (onder andere ritregistratie, klachtafhandeling, financiële afrekening met de opdrachtgever, verantwoording vervoersopbrengsten, aanspreekpunt voor de opdrachtgever, marketing en communicatie-activiteiten).
- De centrale regie stuurt de voertuigen direct aan.
- Voor de dienstverlening naar de reiziger geldt dat de communicatie met de reiziger altijd plaatsvindt door de centrale regie (telefonist(e)). Indien een reiziger belt naar de centrale regie over een actuele rituitvoering, dient de centrale regie direct inzicht te hebben in de status van de rit.
- Indien deze status niet in overeenstemming is met de beleving van de reiziger dan neemt de centrale regie contact op met de betreffende uitvoerder (chauffeur in voertuig/tussencentrale onderaannemer) om dit te verifiëren.
- De uitvoerder (chauffeur in voertuig, dan wel tussencentrale onderaannemer) communiceert tijdens de uitvoering van de rit met de centrale regie in de vorm van statusmeldingen. In overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer worden de statusmeldingen en coderingen na gunning vastgesteld. Het aantal statusmeldingen kan gedurende de looptijd van het contract toenemen. De statusmeldingen die bij aanvang van het vervoer minimaal in gebruik dienen te zijn, zijn opgenomen in Bijlage 1.

1.1.2. Uitvoering vervoer



- De uitvoering van het Wmo-vervoer betreft het taxivervoer met een gesloten karakter van deur-tot-deur en/of vervoer van deur-tot-halte (of v.v.).
- Met deur wordt bedoeld de deur van de woning of de deur van de bestemming. Wanneer het een wooncomplex betreft, bijvoorbeeld een flat, dan vormt de centrale ingang van het wooncomplex de deur.
- Een reiziger kan de indicatie kamer-tot-kamer vervoer krijgen. Dit betekent dat de chauffeur de reiziger begeleidt vanaf en tot aan de kamerdeur (en niet de voordeur).
- De reiziger wordt door de chauffeur begeleid vanaf de deur van het herkomstadres tot in het voertuig en vanuit het voertuig tot aan de deur van de bestemming.
- De opdrachtnemer heeft een vervoerplicht.
- Dat wil zeggen dat een ieder die vervoerd wil worden en vanuit de gemeente geïndiceerd is, met uitzondering van liggend vervoer, toegang heeft tot het vervoersysteem en zich conformeert aan de gestelde voorwaarden, vervoerd dient te worden in een voertuig dat aansluit bij een eventuele specifieke indicatie.
- De opdrachtnemer is verplicht de planning van zijn vervoercapaciteit af te stemmen op de te verwachten vervoervraag op de diverse specifieke dagen in het jaar, dagen van de week en uren van de dag.
- In het vervoersysteem is het combineren van reizigers in het kader van Wmo-vervoer in één voertuig toegestaan.
- Het combineren van reizigers van andere vervoerssystemen is, na toestemming van de opdrachtgever toegestaan, m.u.v. straattaxi.

1.1.3. Overig vervoer

Het kan voorkomen dat ritten van de volgende doelgroepen worden ondergebracht binnen deze opdracht, bijvoorbeeld wanneer dit vervoer dusdanige flexibiliteit vereist:

Dagbestedingsvervoer

Vervoer van cliënten naar dagbestedingslocaties kan door de opdrachtgever binnen deze opdracht worden aangemeld. De opdrachtnemer en opdrachtgever bepalen in samenspraak (situatie afhankelijk) of deze ritten ook gecombineerd mogen worden met de overige vervoersstromen (zoals leerlingenvervoer en vervoer in het kader van de Jeugdwet) binnen de opdracht.

Vervoer in het kader van de participatiewet

Vervoer van cliënten met een arbeidsbeperking naar of van werklocaties kan door de opdrachtgever binnen deze opdracht worden aangemeld. De opdrachtnemer en opdrachtgever bepalen in samenspraak (situatie afhankelijk) of deze ritten ook gecombineerd mogen worden met de overige vervoersstromen (zoals leerlingenvervoer en vervoer in het kader van de Jeugdwet) binnen de opdracht.

1.2. Omvang opdracht

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

1.2.1. Wijziging van wet- en regelgeving en van beleid

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de contractperiode alternatieven te onderzoeken voor het vervoer. Hierdoor kan het aantal reizigers in het vervoer fluctueren. Toekomstige aanpassingen omtrent wet- en regelgeving en (financierings-)beleid in het vervoer kunnen ertoe leiden dat wijzigingen moeten worden doorgevoerd in de exploitatie van de onderhavige opdracht. Wijzigingen of aanpassingen worden



uitsluitend doorgevoerd nadat de opdrachtgever de opdrachtnemer hierover (tijdig) heeft geïnformeerd. De opdrachtnemer is verplicht hieraan alle medewerking te verlenen.

De opdrachtgever hanteert een actief beleid om de zelfredzaamheid van de Wmo-reizigers te bevorderen. Van de opdrachtnemer wordt gedurende de contractperiode een actieve houding verwacht in het met de opdrachtgever meedenken en het faciliteren om dit beleid succesvol uit te voeren.

De mogelijkheid bestaat dat de opdrachtgever beleidswijzigingen gaat doorvoeren. Wezenlijke wijzigingen zijn op dit moment nog niet voorzien. Daarnaast wordt gekeken naar de beschikbaarheid van voorliggende voorzieningen, zoals vrijwilligersvervoer.

Tijdens de overlegmomenten tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer worden ontwikkelingen besproken en eventuele consequenties worden in beeld gebracht. De opdrachtnemer is verplicht medewerking te verlenen aan deze ontwikkelingen en eventuele aanpassingen met betrekking tot de uitvoering van het vervoer.

Indien er sprake is van een aanzienlijke daling van het vervoersvolume, waarbij de oorzaak *buiten* de invloedssfeer van de opdrachtgever ligt zal er sprake zijn van een minimum omzetgarantie. Het gaat om oorzaken met een bovenregionale sfeer en grote impact, vergelijkbaar met bijvoorbeeld de coronacrisis. De regeling is niet van toepassing als er sprake is van doorgevoerde maatregelen vanuit de Opdrachtgever die van invloed kunnen zijn op het vervoersvolume. De opdrachtgever hanteert in voorkomende situaties een compensatieregeling zoals beschreven in paragraaf 10.7.

1.3. Onderaanneming

Het gebruik van onderaannemers is toegestaan. Opdrachtnemer blijft als hoofdaannemer verantwoordelijk voor de uitvoering van de opdracht en voor de kwaliteit, veiligheid, continuïteit en naleving van alle contractuele voorwaarden.

De Opdrachtgever hecht grote waarde aan stabiliteit en wenst gedurende de looptijd van de overeenkomst geen tot weinig wisseling van uitvoerende onderaannemers. De Opdrachtgever wenst tijdig én vooraf geïnformeerd te worden over de inzet van onderaannemers, ook bij wisselingen gedurende de looptijd. Het is niet toegestaan om de onderaannemers weer onderaannemers te laten inzetten.

De Opdrachtnemer stelt zeker dat alle onderaannemers volledig geïnstrueerd zijn over de uitvoeringsvoorwaarden en eisen binnen deze opdracht. De gecontracteerde Opdrachtnemer is en blijft het eerste aanspreekpunt én is verantwoordelijk voor het naleven van de eisen van de in te zetten onderaannemers.

De Opdrachtnemer waarborgt dat communicatie, ritinformatie en wijzigingen tijdig, volledig en correct worden doorgegeven aan onderaannemers. Daarnaast stelt de Opdrachtnemer zeker dat informatievoorziening, in de breedste zin van het woord, van onderaannemers richting Opdrachtnemer eveneens sluitend is.

De Opdrachtnemer monitort actief de prestaties van onderaannemers.
Met prestaties wordt o.a. bedoeld:

- Stiptheid;



- Klanttevredenheid;
- Meldingen/klachten;
- Bejegening door chauffeurs.

De Opdrachtnemer geeft actief opvolging aan meldingen en/of klachten over onderaannemers. Opvallende trends in negatieve zin worden bespreekbaar gemaakt, en er wordt waar nodig een verbeterplan opgesteld. Indien de Opdrachtnemer dit nodig acht, wordt de inzet van de onderaannemer in kwestie beperkt of beëindigd. De Opdrachtnemer betreft/informeert de opdrachtgever proactief bij/over een dergelijk proces. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor bij onvoldoende presteren een onderaannemer te weigeren.

1.4. Continuïteit

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

1.5. Persoonsgegevens

Vanwege privacygevoelige informatie gelden de volgende voorwaarden:

1. De AVG is van toepassing.
2. Bij beëindiging van de overeenkomst (of bij het niet gunnen van de opdracht), zal de opdrachtnemer (of inschrijver), zonder gerechtelijke tussenkomst en/of ingebrekestelling en op haar kosten, alle actuele en historische gegevensbestanden noodzakelijk voor de uitvoering van het vervoersysteem binnen de door de opdrachtgever daarvoor gestelde termijn in het als dan door de opdrachtnemer gebruikte format teruggeven aan de opdrachtgever en kopieën of delen ervan die in eigen programma's bij de opdrachtnemer zijn opgenomen uitwissen dan wel vernietigen.
3. Beide partijen nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van de informatie over elkaars organisatie, de reizigers- en ritdata. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, zal ieder der partijen informatie en gegevensdragers die haar ter beschikking staan, niet buiten het kader van deze overeenkomst aan derden ter beschikking stellen en aan haar personeel slechts bekend maken voor zover dat nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties.
4. De door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer aangeleverde reizigergegevens zullen door de opdrachtnemer uitsluitend worden gebruikt voor de uitvoering van de ritten én communicatiedoelinden gerelateerd aan het vervoer, overeenkomstig de bepalingen van deze overeenkomst.

1.6. Calamiteitenprocedures doelgroepenvervoer

De opdrachtnemer stelt tijdens de implementatiefase een eerste concept op van de benodigde protocollen, waarin in ieder geval de werkwijze, verantwoordelijkheden en communicatielijnen zijn beschreven.

1.6.1. Calamiteiten Wmo-vervoer

Binnen het vervoer wordt onder een calamiteit verstaan:

“een gebeurtenis met grote impact die de veiligheid of het welzijn van reizigers ernstig aantast en die het normale functioneren van vervoer verstoort.”



Voorbeelden hiervan zijn:

- Ernstige verkeersincidenten met letsel;
- Onverwacht overlijden van een reiziger/begeleider;
- Ernstig grensoverschrijdend gedrag (fysiek, psychisch of seksueel);
- Bedreigingen of situaties die leiden tot acute onveiligheid;
- Extreme weersomstandigheden of technische defecten die direct gevaar opleveren.

1.6.2. Omgang met calamiteiten

Bij iedere calamiteit geldt dat veiligheid, snelle opvolging en transparantie voorop staan.

De opdrachtnemer heeft tenminste:

- Een calamiteitenprotocol;
- Een protocol voor ontoelaatbaar gedrag.

Deze protocollen worden ter goedkeuring voorgelegd aan de opdrachtgever en worden na goedkeuring gedurende de gehele contractperiode toegepast.

De onderstaande uitgangspunten vormen de basis voor deze protocollen:

- Veiligstellen van betrokkenen
De opdrachtnemer treft onmiddellijk maatregelen om reizigers/ begeleiders en chauffeurs in veiligheid te brengen, schakelt hulpdiensten in en besteedt aandacht aan de betrokkenen en medewerkers.
- Onmiddellijke alarmering
Bij acuut gevaar alarmeert de opdrachtnemer direct 112 en informeert vervolgens de opdrachtgever en relevante contactpersonen.
- Wettelijke meldplicht
Voor Wmo-vervoer geldt dat calamiteiten en geweldsincidenten onverwijld gemeld moeten worden bij de gemeentelijke Wmo-toezichthouder, conform artikel 3.4 Wmo 2015.
- Interne registratie en eerste analyse
De opdrachtnemer registreert elke calamiteit en voert een eerste feitenanalyse uit. Indien opgedragen voert de opdrachtnemer aanvullend onderzoek uit en stelt verbetermaatregelen voor.
- Communicatie en nazorg
De opdrachtnemer communiceert zorgvuldig en tijdig met opdrachtgever, betrokkenen en - waar relevant - scholen en ouders.
- De chauffeur/opdrachtnemer brengt bij problemen met reizigers of bij incidenten of calamiteiten tijdens de rit direct betrokkenen, de gemeente en de eigen centrale op de hoogte.

1.6.3. Aanvullende bepalingen bij hinder, slecht weer of onveilige omstandigheden

- Overleg bij ernstige hinder of gevaar
Wanneer de uitvoering van de dienstverlening ernstige hinder ondervindt of gevaar oplevert voor reizigers en chauffeurs — bijvoorbeeld door extreme winterse omstandigheden die vooraf zijn aangekondigd met een code oranje of code rood — treedt de opdrachtnemer direct in overleg met de opdrachtgever over een passende wijze van uitvoering of opschorting van het vervoer.



- Verplichting tot informeren bij annulering van ritten

Als, na overleg met de opdrachtgever, een rit niet kan worden uitgevoerd, is de opdrachtnemer verplicht om reizigers en – indien van toepassing – ouders/verzorgers hierover tijdig te informeren. De opdrachtnemer gebruikt hiervoor een passend communicatiemiddel (zoals telefoon, sms, e-mail of app), waarbij het uitgangspunt is dat de reiziger of ouder/verzorger de melding daadwerkelijk ontvangt.

Alle operationele procedures, meldroutes, rolverdelingen, escalatielijnen en afspraken over opvolging en nazorg worden definitief vastgelegd in de gezamenlijk op te stellen protocollen tijdens de implementatieperiode.



2. REIZIGERS EN REISMOGELIJKHEDEN

2.1. Reizigers

Het Wmo-vervoer van de opdrachtgever is een gesloten vervoersysteem. Dat betekent dat enkel door de opdrachtgever hiertoe geïndiceerde personen, en eventuele begeleiders binnen dezelfde rit, hiervan gebruik kunnen maken. Thans maken alleen personen op basis van een indicatie vanuit de Wmo gebruik van het vervoersysteem.

De reiziger is in het bezit van een vervoerpas en dient deze te kunnen tonen tijdens het reizen in de taxi.

2.2. Kenmerken en indicaties

Het vervoer omvat zowel reizigers die kunnen lopen als reizigers die rolstoelgebonden (elektrische rolstoel, opvouwbare rolstoel, rolstoel extra breed) zijn. Het meenemen van een scootmobiel en rollator is toegestaan binnen het Wmo-vervoer van de opdrachtgever. De opdrachtnemer is verplicht om altijd passend vervoer te leveren.

Binnen de reizigersgroep kent de opdrachtgever daarom een aantal specifieke opties ten aanzien van het vervoer waarvoor de opdrachtnemer passend vervoer moet leveren, te weten:

- Rolstoel: Dit betreft het vervoeren van de reiziger in een rolstoel van de reiziger. Met onderscheid tussen de volgende typen rolstoel: elektrische rolstoel, opvouwbare rolstoel, rolstoel extra breed.
- Scootmobiel: Dit betreft het vervoer van een scootmobiel, waarbij de reiziger in het voertuig plaats neemt op een reguliere zitplaats.
- Medische begeleiding: een reiziger die een door de gemeente afgegeven indicatie heeft voor een begeleider, moet vergezeld zijn van een begeleider. Voor deze begeleider is geen reizigersbijdrage verschuldigd.
- Individueel vervoer: een reiziger mag gedurende de rit niet gecombineerd worden met andere reizigers.
- Lage instap: een reiziger moet verplicht worden vervoerd met een voertuig met een lage instap.
- Kamer-tot-kamer-vervoer: reiziger moet door de chauffeur worden begeleid vanaf en tot aan de kamerdeur (en niet de voordeur).
- Voorin zitten: een reiziger moet verplicht voorin plaatsnemen in het voertuig.

De opdrachtnemer ontvangt voor aanvang van de daadwerkelijke uitvoering een bestand met deze situaties van de opdrachtgever.

Een reiziger mag altijd één meereizende meenemen. Ook voor de meereizende dient een ritbijdrage te worden betaald (met uitzondering van een medisch begeleider of kinderen tot en met 4 jaar). Deze ritbijdrage voor de meereizende is een hoger tarief dan de ritbijdrage voor de geïndiceerde reiziger (het Wmo-reizigerstarief). Een reiziger mag maximaal twee kinderen (tot 12 jaar) meenemen.



2.3. Bagage

1. Een reiziger mag loophulpmiddelen (zoals een rollator of stok) kosteloos meenemen zonder dat hiervoor een indicatie is afgegeven door de opdrachtgever. Dit geldt ook voor de begeleider van de reiziger.
2. Een reiziger mag gratis een gecertificeerde blindengeleidehond en/of hulphond meenemen. Andere huisdieren mogen niet worden vervoerd.
3. Een reiziger mag gratis maximaal één bagagestuk meenemen indien dit geen zitplaats inneemt en niet lastiger, hinderlijk, gevaarlijk of verboden is, dan wel kan leiden tot beschadiging of verontreiniging. Bagage die meer ruimte inneemt dan een zitplaats moet door de reiziger bij bestelling worden aangemeld. Bij een teveel aan bagage van alle reizigers ligt de uiteindelijke beslissing van wat wel en niet mee kan bij de chauffeur, in overleg met de centrale.

2.4. Vervoergebied en reismogelijkheden

1. Het interne vervoergebied van het Wmo-vervoer bestaat uit het grondgebied van de deelnemende gemeenten.
2. Een rit moet beginnen of eindigen in het interne vervoergebied. Een uitzondering wordt hierbij gemaakt voor reizigers die mogen rijden naar vastgestelde puntbestemmingen buiten het interne vervoergebied. Gemeenten kunnen één of meerdere zogenaamde puntbestemmingen, bijvoorbeeld een revalidatiecentrum, definiëren. In voorkomende situaties kan het ook om een herkomstadres (buiten het vervoergebied) gaan.
3. Een reiziger mag rondom het woonadres in een straal van 25 kilometer reizen tegen het Wmo-reizigerstarief. Dit is het persoonlijke vervoergebied van de reiziger en wordt vastgesteld aan de hand van de reisafstand bepaald via Andes (conform de systematiek beschreven in paragraaf 5.1.2).
4. Het is niet toegestaan aansluitende ritten te boeken en uit te voeren naar bestemmingen die gelegen zijn buiten het persoonlijke vervoergebied.
5. De opdrachtnemer dient de reiziger ook te informeren over het bovenregionaal vervoer (Valys), indien de reiziger verdere ritten wil boeken of buiten het persoonlijke vervoergebied wil reizen.
6. De opdrachtgever hanteert momenteel geen aantal vaste opstapplaatsen. Het kan zijn dat de gemeenten te zijner tijd besluiten opstapplaatsen te gaan hanteren. Mocht dit zo zijn, zal de opdrachtnemer hieraan meewerken.



3. EISEN AAN DE CENTRALE

3.1. Openingstijd

De centrale dient tijdens de operationele uren voortdurend in directe verbinding te kunnen staan met de in het systeem aanwezige voertuigen. De centrale dient dagelijks minimaal bereikbaar te zijn gedurende de tijden waarop het Wmo-vervoer operationeel is en de ritten worden uitgevoerd (zie paragraaf 4.1).

Voor de reservering van ritten is de opdrachtnemer dagelijks telefonisch bereikbaar tussen 07.00 uur en 20.00 uur. De reiziger dient echter wel 24 uur per dag de mogelijkheid te hebben om via internet of een app/mobiele website een rit te kunnen boeken. Zie paragraaf 4.2.

3.2. Software

1. De opdrachtnemer dient te werken met een goedgekeurd geautomatiseerd ritregistratiesysteem, waarin de opdrachtnemer de ritreserveringen opneemt, rekening houdend met alle eisen die zijn gesteld aan het vervoer.
2. De opdrachtnemer dient te beschikken over software waarmee validatie, autorisatie, identificatie en administratieve afhandeling van financiële- en reizigersgegevens kan worden verricht. De software dient geschikt te zijn om de in dit bestek beschreven taken uit te voeren.
3. De software dient in staat te zijn de statusmeldingen te verwerken en te produceren.
4. De software dient geschikt te zijn om tariefdifferentiatie, naar bijvoorbeeld tijdstip, bestemming, doelgroep, aanwezigheid OV-alternatief, verplaatsing, te kunnen verwerken. Indien de opdrachtgever tariefdifferentiatie wil toepassen kan de opdrachtnemer geen extra kosten in rekening brengen bij de opdrachtgever.
5. De software dient bij ritreservering reizigers een betrouwbare ophaaltijd te kunnen bepalen, die is afgestemd op basis van de beschikbare capaciteit en reeds ingeboekte ritten.
6. Indien gedurende de contractperiode de systeemkenmerken wijzigen dient de opdrachtnemer de noodzakelijke aanpassingen binnen maximaal één maand te verwerken in de software.
7. In de software dient een mogelijkheid aanwezig te zijn om snel adresgegevens te kunnen vinden van bijvoorbeeld kerken, winkels, ziekenhuizen, stations en openbare gebouwen. Vaak weten reizigers wel waar bijvoorbeeld een kerk staat maar zijn zij niet bekend met het adres en postcode.
8. De opdrachtnemer updatet de geografische kaartgegevens die zijn opgenomen in de software minimaal éénmaal per halfjaar, zodat nieuwe straten en adressen toegevoegd worden.
9. Ritreserveringen zijn mogelijk via telefoon, internet (24/7), app/mobiele website (24/7), e-mail (24/7) en teksttelefoon (zie ook paragraaf 3.3 en 3.4). Deze reserveringen dient de opdrachtnemer te verwerken in de agendasoftware. Bij digitale reservering (e-mail, internet, app/mobiele website) dient de reiziger een digitale bevestiging te ontvangen van de gemaakte reservering.
10. De door de opdrachtnemer in te zetten website, app, mobiele website dienen minimaal te voldoen aan de volgende eisen:
11. Als norm voor de begrijpelijkheid van reisinformatie geldt niveau B1 van het Europees Referentiekader voor de talen.
12. Als norm voor de toegankelijkheid van reisinformatie op websites geldt het waarmerk Drempelvrij/Digital Inclusive, website voldoet aan WCAG 2.1 en niveau AA (zie www.digitallinclusive.nl).
13. Als norm voor de toegankelijkheid van reisinformatie op apps geldt de normering volgens WCAG2ICT. Het uitgangspunt is dat de Opdrachtnemer alle functionaliteiten drempelvrij aanbiedt.



14. Voorafgaand aan de start van de uitvoering dient de software getest en door de opdrachtgever goedgekeurd te worden. Dit is tevens van toepassing voor de in te zetten onderaannemers.

3.3. Telefonische bereikbaarheid

1. De opdrachtnemer gebruikt één centraal toegankelijk telefoonnummer voor ritreserveringen (zie ook paragraaf 3.1).
2. De gesprekskosten mogen niet meer bedragen dan de werkelijke gesprekskosten van het lokale telefoontarief.
3. De capaciteit van de telefooncentrale en de personele bezetting zijn afgestemd op het aantal gebruikers en de verwachte vervoerstroom.
4. Het is niet toegestaan een keuzemenu te hanteren.
5. De reiziger (of persoon die namens de reiziger de ritbestelling plaats) krijgt direct een medewerker van de opdrachtnemer aan de lijn, die zowel een ritaanvraag als een informatieaanvraag kan verwerken.
6. De opdrachtnemer neemt alle inkomende gesprekken op en bewaart deze gedurende drie maanden, waarbij de privacy van de reiziger wordt geborgd. De reiziger wordt hierover geïnformeerd.
7. De gemiddelde telefonische wachttijd per maand bedraagt niet meer dan 30 seconden. Deze data dienen maandelijks te worden aangeboden aan de opdrachtgever. De continuïteit van de werking van de centrale dient ook bij extreme piekbelasting gegarandeerd te zijn.
8. Met wachttijd wordt verstaan de tijd die verstrijkt tussen de eerste beltoon en het feitelijke telefonische contact met een medewerker van de opdrachtnemer. Indien de opdrachtgever een pre-bericht toestaat, dan treden opdrachtnemer en opdrachtgever gedurende de implementatie in overleg over het vaststellen van de wachttijd.
9. Indien de reiziger na 60 seconden geen medewerker heeft gesproken, dient de opdrachtnemer de reiziger de mogelijkheid te bieden dat de opdrachtnemer de reiziger terugbelt indien het nummer wordt achtergelaten. De reiziger moet ook de mogelijkheid hebben om wel te blijven wachten op een medewerker van de opdrachtnemer.

3.4. Bereikbaarheid via internet

De opdrachtgever wenst het gebruik van digitale reservering te stimuleren. De opdrachtnemer is via internet bereikbaar voor rit- en informatieaanvragen. Via een beveiligde tool/website biedt de opdrachtnemer informatie aan over het vervoersysteem, inclusief een informatiefolder. Via deze tool/website hebben reizigers minimaal de volgende mogelijkheden:

1. Het reserveren van één of meerdere ritten. Bij een reservering via internet ontvangt de reiziger per ommekeer een bevestiging van de reservering(en) per e-mail of SMS. Het formulier en de lay-out dienen te zijn voorzien van een voorleesfunctie.
2. Het inzien van de status van aangevraagde ritten, inclusief de verwachte aankomsttijd (ETA).
3. Het kunnen inzien van de einddatum voor gereserveerde vaste ritten.
4. Het kunnen annuleren van gereserveerde ritten.
5. Het kunnen inzien van de historie van de ritgegevens per startdatum van de overeenkomst.

Deze functionaliteiten dienen goed toegankelijk te zijn en zijn tevens geschikt voor smartphone, een app/mobiele website.



4. RITAANVRAAG EN -BOEKING

4.1. Operationele tijden

1. De bedieningsperiode is dagelijks van 07.00 uur tot 24.00 uur. Dit betekent dat er geen ritten kunnen worden gereserveerd met een gewenste vertrektijd of gewenste aankomsttijd vóór 07.00 uur en ná 23.59 uur. Zie paragraaf 4.2 voor het reserveringsproces. Ritten met een gewenste vertrektijd of gewenste aankomsttijd ná 23.59 uur kunnen niet worden gereserveerd.
2. Uitzondering vormt hierop de avond van 31 december, waarop de bedieningstijd eindigt om 20.00 uur.
3. De opdrachtgever kan als hij dit nodig vindt gedurende de contractperiode de openingstijden en beschikbaarheid van het vervoer verkorten of verlengen. De gevolgen voor het opdrachtnemer de benodigde tijd voor implementatie van de wijzigingen worden in overleg besproken met de opdrachtgever.

4.2. Ritreserveringsproces

Voor het vervoersysteem wordt uitgegaan van een vraagafhankelijk concept. Dit betekent dat de ritten door de reiziger telefonisch, via e-mail, internet of teksttelefoon bij de centrale aangemeld moeten worden.

Boekingsraam

1. Het boekingsraam/vooraanmeldtijd is het verschil tussen het moment van reserveren en de afgesproken ophaaltijd.
2. De opdrachtnemer heeft altijd een vervoerplicht, echter is de mate waarin de opdrachtnemer moet voldoen aan de wens van de reiziger afhankelijk van het moment dat de ritreservering (telefonisch/digitaal) bij de opdrachtnemer binnenkomt:
3. Ritten dienen door de reiziger minimaal 2 uur vooraf geboekt te worden bij een een gewenste vertrektijd of gewenste aankomsttijd tussen 07.00 uur en 23.00 uur. Voor ritten met een gewenste vertrektijd tussen 07.00 uur en 09.00 uur geldt dat de reiziger de voorgaande dag een rit dient te hebben gereserveerd voor 20.00 uur 's avonds.
4. Ritten dienen door de reiziger minimaal 4 uur vooraf geboekt te worden bij een een gewenste vertrektijd of gewenste aankomsttijd tussen 23.00 uur en 24.00 uur.
5. Voor ritten vanuit een ziekenhuis (ophalen) geldt een vooraanmeldtijd van 30 minuten.
6. Bij digitale reservering (zoals app of via internet) zijn de voorgenoemde boekingsramen/vooraanmeldtijden identiek van toepassing.
7. De opdrachtnemer mag (ook bij tijdige reservering) in overleg met de reiziger een ander tijdstip afstemmen (mits de reiziger hiermee akkoord gaat).
8. Indien de reiziger aangeeft ergens op een bepaald tijdstip te willen zijn, en het betreft geen prioriteitsrit, wordt in overleg tussen de centrale en reiziger een passende ophaaltijd vastgesteld.
9. De reiziger heeft de mogelijkheid om ritten voor een langere periode (maximaal drie maanden) vast te leggen bij de centrale.

Ophaaltijd

1. Het ophaalvenster is het verschil tussen de vroegste ophaaltijd en de laatst mogelijke ophaaltijd.
2. De reiziger kan op twee manieren een rit reserveren:
 - Door het aangeven van het gewenste vertrektijdstip.



- Door het aangeven van het gewenste aankomsttijdstip in geval van een prioriteitsrit (uitsluitend in geval van een prioriteit, zoals begrafenis, huwelijk of examen).
- 3. Bij het aanmelden van een rit vraagt de opdrachtnemer de reiziger of de reiziger een rit wil reserveren met een gewenst ophaaltijdstip of met een gewenst aankomsttijdstip. In alle gevallen wijst de opdrachtnemer de reiziger op het ophaalvenster.

Gewenste vertrektijd

1. De reiziger geeft de gewenste vertrektijd minimaal 2 (of 4) uur vooraf door aan de centrale (met uitzondering van het ophalen bij ziekenhuizen). Zie ook boekingsraam.
2. De reiziger kan maximaal 15 minuten vóór tot maximaal 15 minuten ná de afgesproken tijd opgehaald worden. Het moment van aankomst dient te worden geregistreerd door de taximeter.

Gewenste aankomsttijd

1. De reiziger geeft de gewenste aankomsttijd uiterlijk 4 uur voor de gewenste aankomsttijd door aan de centrale. Dit is uitsluitend mogelijk als er sprake is van een prioriteitsrit, waarbij sprake is van een rit naar een begrafenis/crematie, huwelijk of examen.
2. In overleg wordt de ophaaltijd vastgesteld.
3. Het voertuig moet maximaal 30 minuten voor de afgesproken aankomsttijd op het gewenste aankomstadres aanwezig zijn. Dit moment van aankomst dient te worden geregistreerd in de data-apparatuur.

4.3. Vaste ritten

1. Vaste ritten (regelmatig terugkerende ritten, bijvoorbeeld elke week dezelfde rit) zijn voor maximaal drie maanden vooruit in één keer aan te melden, ook via internet. Ook kan de reiziger zelf een andere einddatum kiezen of een rit annuleren. Omdat vaste ritten tijdens feestdagen vaak tot loosmeldingen leiden, mag de opdrachtnemer alle vaste ritten die normaal op die betreffende dag van de week worden verreden, annuleren als die dag een officiële nationale feestdag is, tenzij de reiziger anders bericht.
2. Dit vereist duidelijke en tijdige communicatie naar de reizigers. De opdrachtnemer communiceert deze spelregel aan de reiziger bij het boeken van een vaste rit. Onder feestdagen worden verstaan: 1e en 2e Kerstdag, 1e en 2e Pinksterdag, 1e en 2e Paasdag, Hemelvaartsdag, Koningsdag en Nieuwjaarsdag.
3. De opdrachtnemer dient een reiziger die een vaste rit wil reserveren te wijzen op deze regeling.

4.4. Bevestiging ritreservering

1. De opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer dat iedere bestelling van een rit in eenzelfde volgorde verloopt.
2. Als afsluiting deelt de medewerker altijd minimaal de volgende zaken mee aan de besteller van de rit: tijdstip vertrek (en aankomst bij een rit met een opgegeven aankomsttijd), vertrek- en aankomstadres en de ritkosten.
3. De opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om een bevestiging van de ritreservering via e-mail of SMS of de app/mobiele website naar de reiziger te sturen.



5. RITUITVOERING

5.1. Tijdsaspecten uitvoering

5.1.1. Stiptheid

1. In het geval van een opgegeven ophaaltijd geldt een maximale spreiding in de ophaaltijd van 14 minuten en 59 seconden voor en 14 minuten en 59 seconden na de afgesproken ophaaltijd. Een uitzondering hierop is wanneer de reiziger instemt met eerder ophalen (maximaal 15 minuten) dan de toegestane marge, mits dit door de opdrachtnemer is geregistreerd.
2. In het geval van een opgegeven aankomsttijd (prioriteitsrit) geldt dat de reiziger niet later dan de afgesproken aankomsttijd aanwezig mag zijn. De reiziger mag niet eerder dan 30 minuten en 00 seconden voor de opgegeven aankomsttijd worden afgezet.
3. Voor bepaling van de instaptijd geldt het moment van pasgebruik of het gebruik van de knop met daaraan gekoppeld de GPS-coördinaten van de instaptijd. De rit is op tijd indien de registratietijd ligt tussen:
 4. Het gewenste vertrektijdstip en 14 minuten en 59 seconden daarvoor.
 5. Het gewenste vertrektijdstip en 14 minuten en 59 seconden daarna.
6. Voor bepaling van de uitstaptijd (in geval van een prioriteitsrit) geldt het moment van pasgebruik of het gebruik van de knop (met daaraan gekoppeld de GPS-coördinaten van de uitstaptijd). De rit is op tijd indien de registratietijd ligt tussen het gewenste aankomsttijdstip en 30 minuten en 00 seconden daarvoor.

5.1.2. Toegestane reistijd

1. De opdrachtgever beseft dat dit type vervoer slechts efficiënt kan worden uitgevoerd indien tot ritcombinaties kan worden gekomen. Daarvoor is het soms nodig dat er wordt omgereden.
2. Uit kwaliteitsoverwegingen voor de reiziger stelt de opdrachtgever de eis dat bij omrijden voor een combinatie de reiziger niet langer onderweg is dan de directe reistijd plus een toegestane omrijdmarge, waarbij de volgende uitgangspunten van toepassing zijn:
3. De omrijdtijd is voor ritten tot 5,0 kilometer 20 minuten.
4. Ritten vanaf 5,0 kilometer mogen maximaal 1,5 maal de directe reistijd bedragen.
5. Bij het bepalen van de reistijd en omreistijd wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbrekingen, openstaande bruggen, omleidingen en files. Eventuele extra kosten kunnen niet bij de opdrachtgever in rekening gebracht worden.
6. Voor bepaling van de gerealiseerde reistijd geldt dat het startmoment wordt bepaald door het moment van het gebruik van de pas/knop in combinatie met de GPS-coördinaten waarmee de rit wordt gestart. Het einde van de rit wordt bepaald door het moment dat de chauffeur de rit afsluit (uitstaptijd) door gebruik van de knop in combinatie met de GPS-coördinaten.
7. De directe reistijd is de tijd die behoort bij de snelst mogelijke verplaatsing over de weg van herkomst naar bestemming. Deze wordt bepaald met de laatste versie van het softwareprogramma Andes. Deze versie dient jaarlijks per januari te worden geactualiseerd naar de meest recente versie. De opdrachtnemer mag bij het opstellen van de factuur gebruik maken van een ander planningspakket (zoals Easy Travel), maar in geval van afwijkingen in het door de opdrachtnemer gebruikte planningspakket, is de berekening door de opdrachtgever vanuit Andes leidend.



De volgende instellingen zijn van toepassing:

Wegtype	Snelheden (in km/h)
Autosnelweg	90
Hoofdverbinding 1	80
Hoofdverbinding 2	70
Verbindingsweg	60
Doorgaande weg	40
Lokale weg	30
Wegverdeling	Percentages (in %)
Enkele rijbaan	88
Stedelijk	50
Speciale wegtypen	Snelheden (in km/h)
Onverhard	30
Woonerf	4
Veerdienst	6
30 km	20

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

5.2. Communicatie

De opdrachtgever hecht grote waarde aan het vergroten van de zekerheid bij de reiziger over het daadwerkelijke ophaaltijdstip en dient de reiziger hierover te informeren.

De opdrachtnemer dient contact te zoeken met de reiziger voor het moment dat de taxi verschijnt om de reiziger middels een terugbelservice te informeren over het verschijnen van de taxi. De volgende eisen gelden aan deze terugbelservice:

1. wordt bij het aannemen van de ritreservering actief door de opdrachtnemer aangeboden;
2. geldt alleen als de reiziger heeft ingestemd bij de ritreservering en indien het telefoonnummer is vermeld bij de vaste contactgegevens van de reiziger in het reizigersbestand. De reiziger kan op verzoek een ander telefoonnummer doorgeven.
3. wordt door de chauffeur geactiveerd tussen 5 en 12 minuten voor de verwachte aankomsttijd via een warm persoonlijk contact.
4. dient als (tekst)bericht te worden uitgevoerd als de reiziger dit bij de ritreservering heeft gevraagd.



Indien een voertuig later dan de maximale margetijd na de opgegeven ophaaltijd dreigt te komen. De volgende eisen worden gesteld aan deze vertragingsservice:

1. De opdrachtnemer stelt de reiziger live via telefonisch contact op de hoogte van de vertraging
2. De opdrachtnemer geeft aan hoeveel later de taxi komt in stappen van 5 minuten. Deze service mag geen gevolgen hebben op de prestatie. Met andere woorden: een rit die meer dan 15 minuten na het overeengekomen tijdstip arriveert wordt voor de berekening van de prestatie als 'te laat' gerekend.
3. Indien de chauffeur de reiziger niet kan vinden en het telefoonnummer van de reiziger bekend is, dient minimaal éénmaal live telefonisch contact te worden gezocht met de reiziger teneinde een loosrit te voorkomen.

Als een voertuig eerder dan de maximale margetijd voor de opgegeven ophaaltijd bij de reiziger lijkt aan te komen, staat het de opdrachtnemer vrij om de reiziger telefonisch te bellen en daadwerkelijk mondeling contact tot stand te brengen om te vragen of de reiziger akkoord gaat met een eerder ophaalmoment. De reiziger mag dit te allen tijde weigeren en heeft het recht om vast te houden aan de opgegeven ophaaltijd.

Als de reiziger akkoord gaat, registreert de opdrachtnemer deze toestemming in het vervoerssysteem, zodanig dat datum, tijdstip en wijze van toestemming achteraf verifieerbaar zijn. Het oorspronkelijke ophaaltijdstip mag niet worden aangepast in de data. Alle telefoon- of tekstberichtacties dient de opdrachtnemer te loggen, te koppelen aan het ritnummer en als statusmelding vast te leggen.

Als de reiziger niet eerder opgehaald wil worden, dient de opdrachtnemer te wachten tot 15 minuten vóór de oorspronkelijk afgesproken ophaaltijd.

5.3. Ophalen van de reiziger

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

5.4. Afmelden van ritten en loosritten

1. Gereserveerde ritten kunnen tot 60 minuten voor het eerder afgesproken vertrektijdstip worden afgemeld bij de opdrachtnemer (zowel telefonisch als via internet).
2. Ritten die niet of te laat door de reiziger worden afgemeld en daarna niet zijn uitgevoerd, gelden als niet uitgevoerde ritten (loosritten). Deze ritten moeten worden geregistreerd en maandelijks worden verstrekt aan de opdrachtgever. Deze ritten mogen - zonder tussenkomst van de opdrachtgever - door de opdrachtnemer in rekening worden gebracht bij de reiziger.
3. De opdrachtnemer dient op betrouwbare wijze aan te kunnen tonen dat de reiziger een rit heeft geannuleerd. In de implementatiefase geeft de opdrachtnemer aan hoe hij dit aangeeft in zijn ritadministratie.
4. Wanneer bij het ophalen van een reiziger blijkt dat deze niet aanwezig is (loosmelding), dient de chauffeur bij een huisadres te allen tijde een briefje, waarop hij datum en tijd heeft vermeld, achter te laten in de brievenbus van de betreffende reiziger.



Dat briefje is een standaard mededeling, waarvan de inhoud en lay-out in overleg met de opdrachtgever worden vastgesteld. Vervolgens meldt de chauffeur dit aan de centrale, waar registratie plaatsvindt.

5.5. Rolstoelvervoer

1. De opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de meest recente Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (Sociaal Fonds Mobiliteit) en te handelen volgens de hierin opgenomen richtlijnen bij de uitvoering van het rolstoelvervoer. De chauffeur is verantwoordelijk voor het op de juiste wijze vastzetten van de rolstoel en reiziger.
2. De opdrachtnemer instrueert haar medewerkers over het 'Rolstoel ABC'.
3. De opdrachtnemer conformeert zich gedurende de looptijd van het contract aan eventueel in de toekomst tot stand komende voorschriften of normen op het gebied van veiligheid en rolstoelvervoer.
4. Het is de taak van de opdrachtnemer de chauffeur te wijzen op:
5. Het belang van veilig vervoer van rolstoelen.
6. Zijn/haar verantwoordelijkheid voor het beoordelen of de rolstoel veilig vervoerd kan worden en het goed en veilig vastzetten van de rolstoel en de reiziger.
7. Het feit dat wanneer een reiziger de overstap uit de rolstoel kan maken naar een reguliere zitplaats, deze overstap altijd gemaakt moet worden.

5.6. Reizigersbijdrage

De reiziger betaalt een reizigersbijdrage:

1. De reizigersbijdrage per rit is opgebouwd uit een instaptarief en een tarief per kilometer waarbij de afstand wordt vastgesteld op basis van de kortste route.
2. De opdrachtgever stelt de hoogte van de reizigersbijdrage vast (het Wmo-reizigerstarief).
3. De opdrachtnemer int de reizigersbijdrage via automatische incasso.
4. De opdrachtgever houdt de mogelijkheid open om te (gaan) werken met tariefdifferentiatie.
5. Indien deze wijziging wordt doorgevoerd, zal de opdrachtgever in overleg treden met de opdrachtnemer om afspraken te maken over de implementatie en om de eventuele consequenties in beeld te brengen.
6. De reizigersbijdrage is voor de gemeenten Uithoorn en Ouder-Amstel gelijk aan de actuele OV-tarieven (inclusief jaarlijkse indexering). Voor de gemeente Diemen geldt het gereduceerde OV-tarief.
7. De gemeenten kunnen de reizigersbijdrage te allen tijde aanpassen.
8. Bij het reserveren van de rit moet de reiziger worden geïnformeerd over het te betalen bedrag. Middels de website van de opdrachtnemer moet de reiziger de mogelijkheid worden geboden om zelf een berekening te kunnen maken van de kosten van een rit (aan de hand van de in dit document vastgestelde instellingen).
9. In onderstaande tabel is weergegeven wie wanneer welke reizigersbijdrage betaalt (tarieven inclusief btw, prijspeil 2026). Deze tarieven worden jaarlijks geïndexeerd.



DIEMEN	Reiziger	Medisch begeleider	Medereiziger (sociaal begeleider) (max 1)	Kind < 4 jaar	Kind 4-12 jaar
Opstaptarief	€ 0,77	Gratis	€ 1,16	Gratis	€ 0,77
Tarief per km tot 25 km	€ 0,143	Gratis	€ 0,217	Gratis	€ 0,143
UITHOORN	Reiziger	Medisch begeleider	Medereiziger (sociaal begeleider) (max 1)	Kind < 4 jaar	Kind 4-12 jaar
Opstaptarief	€ 1,16	Gratis	€ 1,16	Gratis	€ 1,16
Tarief per km tot 25 km	€ 0,217	Gratis	€ 0,217	Gratis	€ 0,217
OUDER- AMSTEL	Reiziger	Medisch begeleider	Medereiziger (sociaal begeleider) (max 1)	Kind < 4 jaar	Kind 4-12 jaar
Opstaptarief	€ 1,16	Gratis	€ 1,16	Gratis	€ 1,16
Tarief per km tot 25 km	€ 0,217	Gratis	€ 0,217	Gratis	€ 0,217



6. PERSONEEL

6.1. Eisen aan de chauffeurs

6.1.1. Algemeen

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

1. Voldoen aan de wettelijke eisen voor een taxichauffeur.
2. Vervoerd reizigers veilig en past de rijstijl aan op de weersomstandigheden.
3. Bezitten goede sociale vaardigheden en hanteren een servicegerichte en klantvriendelijke instelling.
4. Hebben een goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal.
5. Hebben kennis (door ervaring of opleiding) van de omgang met de gebruikersgroepen.
6. Herkennen diverse beperkingen en ziektebeelden, zoals dementie, van de doelgroep en kunnen hiermee omgaan.
7. Zijn in het bezit van het certificaat levensreddend handelen (of aantoonbaar gelijkwaardig). Op verzoek dienen certificaten te worden overhandigd aan de opdrachtgever.
8. Zijn aanwezig op kennisbijeenkomsten over het vervoer (1 à 2 uur per jaar). De kosten komen voor rekening van de opdrachtnemer.
9. Zijn op de hoogte van (interne) protocollen en gemaakte (uitvoerings)afspraken binnen onderhavige opdrachten en leven deze na.
10. Zijn op de hoogte van het calamiteitenprotocol van de werkgever en weten hoe te handelen in geval van calamiteiten. Incidenten waar reizigers bij betrokken zijn dienen te worden gemeld bij de toezichthouder Wmo.
11. Hebben kennis en ervaring met het opklappen, bedienen en vastzetten van de verschillende hulpmiddelen zoals (elektrische) rolstoelen en rollators.
12. Hebben een goede kennis van wegen, straten en openbare gebouwen binnen het vervoergebied.
13. Kunnen de navigatieapparatuur in het voertuig bedienen.
14. Kunnen de registratieapparatuur in het voertuig bedienen en hebben kennis van de te gebruiken statusmeldingen.
15. Hebben uitstekende kennis van de spelregels van het vervoersysteem en het vervoerreglement.
16. Zijn tijdens het vervoer herkenbaar als chauffeur voor de DUO-gemeenten vervoersopdracht.
17. Hebben – aantoonbaar door de opdrachtnemer – met goed gevolg een training gevolgd van Het Nieuwe Rijden en passen dit toe in de dagelijkse praktijk.
18. Zien erop toe dat er in de vervoermiddelen geen dranken en voedingsmiddelen worden gebruikt, met uitzondering van personen die dit om medische redenen moeten.
19. De opdrachtnemer verplicht zich erop toe te zien dat er in de door hem gebruikte vervoermiddelen te allen tijde niet wordt gerookt.

6.1.2. Rolstoelvervoer

Voor iedere chauffeur die ingezet wordt voor het vervoer van rolstoelafhankelijke reizigers gelden de volgende aanvullende eisen. De chauffeur:

1. Rijdt een rolstoel (eventueel inclusief inzittende) in en uit het voertuig.
2. Ziet erop toe dat rolstoelen en reizigers altijd goed worden vastgezet alvorens te gaan rijden (volgens de richtlijnen van de code VVR).



3. Heeft kennis van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS) en is op de hoogte van de meest actuele Code VVR.
4. Heeft minimaal de cursus Rolstoel ABC van Sociaal Fonds Mobiliteit gevolgd. Deze cursus moet voorafgaand aan het moment dat een chauffeur voor het eerst wordt ingezet, met goed gevolg worden afgesloten.
5. Zorgt in voorkomende gevallen voor het opbergen van rolstoelvastzetmateriaal, zodat dit geen gevaar oplevert tijdens het rijden of tijdens het in- en uitstappen.
6. Het is toegestaan scootmobielen in de voertuigen te vervoeren. De reiziger dient op een reguliere zitplaats plaats te nemen.

6.2. Dienstverlening

De volgende eisen worden gesteld aan de dienstverlening door alle chauffeurs. De chauffeur:

1. belt aan bij de reiziger of meldt zich bij een centrale receptie;
2. begeleidt de reiziger van en naar de deur (toegangsdeur aan de openbare weg), indien de reiziger dit wenst;
3. verleent desgewenst hulp aan de reiziger bij het in- en uitstappen;
4. belt aan bij het bestemmingsadres van de reiziger indien de reiziger hiertoe zelf niet in staat is;
5. is bereid de reiziger te helpen met het dragen van de bagage;
6. draagt zorg voor een (verkeers)veilig en comfortabel vervoer van de reizigers. En passeert verkeersobstakels rustig en beheerst;
7. draagt zorg voor orde en rust in het voertuig;
8. draagt er zorg voor dat op verzoek van de reiziger(s) geen muziek ten gehore wordt gebracht tijdens ritten;
9. zorgt in voorkomende gevallen voor het deugdelijk vastzetten van bagage of hulpmiddelen;
10. ziet erop toe dat in het voertuig nooit wordt gerookt, geen alcohol wordt genuttigd, niet wordt gegeten of gedronken;
11. ziet toe op het gebruik van veiligheidsgordels. Indien de reiziger weigert de gordel te gebruiken vervalt de vervoerplicht. Alleen reizigers die een ontheffing van de RDW kunnen tonen, zijn vrijgesteld van gordelgebruik;
12. is gerechtigd om de reiziger te vragen naar zijn/haar legitimatiebewijs ter controle;
13. activeert de terugbelservice;
14. neemt contact op met de centrale (wanneer de reiziger niet wordt aangetroffen op het afgesproken ophaaladres) en neemt contact op met de reiziger indien mogelijk, dit om een no-show rit te voorkomen.

6.3. Eisen centrale personeel

Het personeel van de centrale dat de contacten met de reiziger en opdrachtgever onderhoudt, dient:

1. De Nederlandse taal te spreken, te schrijven en te verstaan.
2. Klantvriendelijk te werken en een dienstverlenende instelling te hebben.
3. Kennis te hebben van het vervoersysteem.
4. Geografische kennis te hebben van de lokale/regionale situatie, o.a. met behulp van een synoniemenlijst.
5. Voldoende kennis van de door de opdrachtnemer gebruikte automatiseringssystemen.
6. Te beschikken over inlevingsvermogen met betrekking tot ouderen en mensen met een geestelijke, verstandelijke of lichamelijke beperking.



6.4. Social return

De gemeenten Diemen, Uithoorn en Ouder-Amstel en DUOplus, zetten zich actief in voor het creëren van een inclusieve arbeidsmarkt waarin iedereen kan participeren. Een belangrijk instrument dat zij hiervoor inzetten is Social Return on Investment (SROI).

SROI stimuleert de opdrachtnemer om bij de uitvoering van het vervoer mensen in te zetten die een afstand tot de arbeidsmarkt ervaren. Concreet betekent dit dat de opdrachtnemer 5% van de totale loonsom van de opdracht dient te investeren in het creëren van werkgelegenheid voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, of in andere maatschappelijke activiteiten die de arbeidsparticipatie bevorderen. De mogelijkheden voor SROI zijn uitgewerkt in de bijlage social return. Als bijlage toegevoegd. Na gunning levert de inschrijver een plan van aanpak op voor de uitvoering. Dit plan van aanpak maakt integraal deel uit van de prestatieafspraken. Om de waarde van verschillende SROI-activiteiten op een objectieve manier te kunnen vergelijken en beoordelen, wordt gebruik gemaakt van het bouwblokkenmodel.

De huidige krapte op de arbeidsmarkt voor chauffeurs biedt een mogelijkheid om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een leer- en werkplek te bieden. Concreet betekent dit dat de opdrachtnemer wordt gestimuleerd om chauffeurs of begeleiders uit deze doelgroep in dienst te nemen. Dit draagt bij aan zowel het oplossen van het capaciteitsprobleem als het realiseren van sociale impact.

Zie aanbestedingsdocument voor meer informatie over de verwachtingen en werkwijze van de Opdrachtgever.



7. MATERIAAL

7.1. Algemene eisen

Voor alle in te zetten voertuigen gelden de volgende eisen; alle voertuigen:

1. zijn door de Rijksdienst voor het Wegverkeer goedgekeurd voor taxivervoer. De voertuigen voldoen tevens aan de Regeling permanente eisen taxi's (Wet Personenvervoer 2000);
2. dienen te zijn voorzien van een verbandtrommel, brandblusser, noodhamer en gordelsnijder. De opdrachtnemer ziet er op toe dat de inventaris indien nodig wordt aangevuld;
3. zijn voorzien van werkende navigatieapparatuur met actuele software;
4. zijn voorzien van GPS en goedwerkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment contact kan worden opgenomen met de centrale en eveneens gebruikt kan worden bij noodsituaties;
5. zijn voorzien van registratieapparatuur die bijdraagt aan het verzamelen van de ritdata zoals aangegeven in dit bestek. De apparatuur moet ritinformatie, ritprijs, indicaties en aanvullende adresinformatie weergeven voor de chauffeur;
6. hebben een fatsoenlijk uiterlijk (bijvoorbeeld: geen deuken en geen afwijkende kleuren) en zien er aan de binnenzijde representatief uit. Het voeren van reclame is toegestaan, mits vooraf schriftelijk goedgekeurd door de opdrachtgever;
7. hebben voldoende ruimte voor het vervoeren van hulpmiddelen en handbagage;
8. De inschrijver draagt te allen tijde zorg voor veilig vervoer. Dit betekent dat het verplicht is om in de winterperiode de voertuigen zijn voorzien van winterbanden of dat er all weather banden gebruikt worden.

7.2. In te zetten voertuigen

1. De opdrachtnemer vervoert de reiziger altijd in een voor hem/haar geschikt voertuig.
2. De opdrachtnemer moet hiertoe beschikken over voldoende voertuigen met een of meerdere rolstoelplaats(en).
3. De opdrachtnemer heeft de vrijheid de vervoermiddelen ook in te zetten voor andere vormen van taxivervoer.
4. Voor in te zetten taxi/personenauto geldt dat op de achterbank maximaal twee reizigers mogen plaatsnemen.
5. Voor taxibussen en rolstoelbussen geldt:
 - a. zijn voorzien van een verlaagde instap van maximaal 26 centimeter;
 - b. zijn voorzien van een vaste trede, losse tredes of trapjes zijn niet toegestaan;
 - c. eventuele treden in het voertuig hebben een maximale hoogte van 20 centimeter;
 - d. zijn voorzien van sta-, grip- en geleidestangen en die dienen bij voorkeur in een zwavelgele kleur te zijn uitgevoerd en op nader aan te geven plaatsen van een greepprofiel en/of kinbeschermer te worden voorzien.
6. Voor rolstoelvoertuigen geldt:
 - a. De rolstoelplaats wordt bereikt middels een lift of een oprijplaat waarvan de hellingshoek zodanig moet zijn dat het inrijden van de rolstoel ergonomisch verantwoord én veilig kan plaatsvinden.
 - b. De rolstoelplaats is voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging voor zowel rolstoel als reiziger. Deze bevestiging dient als zodanig gebruikt te worden.
 - c. Niet-gebruikt vastzetmateriaal moet volledig en veilig opgeborgen kunnen worden.



Aan de inzet van elektrische voertuigen zijn aanvullende eisen verbonden:

1. Elektrische voertuigen dienen tenminste aan de eisen van conventionele voertuigen te voldoen zoals eerder in dit hoofdstuk genoemd.
2. Er moet tenminste 90% accucapaciteit zijn bij aanvang dienst. Tijdens een dienst bijladen is niet toegestaan of uitsluitend in geval van uitzonderingen.
3. Diensten mogen uitsluitend in overleg met opdrachtgever gesplitst worden om te kunnen voldoen aan de voorgenoemde voorwaarden.

7.3. Milieueisen

De opdrachtgever streeft ernaar om het gebruik van schone en duurzame transportbrandstoffen te stimuleren. Gedurende de looptijd van het contract treden opdrachtgever en opdrachtnemer met elkaar in overleg hoe verder bijgedragen kan worden aan deze doelstelling. Tijdens de overlegmomenten worden de ontwikkelingen besproken.

Ten aanzien van milieuvriendelijkheid worden de volgende eisen gesteld:

1. Bij de start van de opdracht in 2027 zet de opdrachtnemer minimaal 70% zero-emissievoertuigen in. Het aandeel groeit gefaseerd door naar 80% in 2028 en 90% in 2029, zodat het doelgroepenvervoer in 2030 volledig emissieloos wordt uitgevoerd.
2. Het minimumpercentage is gerelateerd aan het aantal declarabele kilometers.
3. De opdrachtgever is zich bewust van de problematiek met en de beschikbaarheid van geschikte emissievrije rolstoelbussen, midibussen en touringcars. Daarom zijn deze (eventueel) in te zetten voertuigen van bovenstaande milieueisen uitgezonderd.
4. De opdrachtgever volgt de technische ontwikkelingen nauwgezet en kan besluiten om gedurende de looptijd van de opdracht de genoemde milieueisen ook van toepassing te laten zijn op genoemde voertuigen. In dat geval zal de opdrachtgever met de inschrijver de ingroei van deze emissievrije voertuigen afstemmen tijdens genoemde overlegmomenten.
5. Al het materieel dat is uitgezonderd van de 100% emissievrij eis moet minimaal voldoen aan de Euro 6-norm of voldoet maximaal aan aantoonbaar vergelijkbare uitstoot.
6. Het onderhoudssysteem van de voertuigen moet erop gericht zijn de milieubelasting van de voertuigen tot een minimum te beperken.



8. REGISTRATIE EN RAPPORTAGE

8.1. Registratie en passen

1. De opdrachtnemer dient te werken met een door de controlerend accountant goedgekeurd geautomatiseerd ritregistratiesysteem. Dit systeem moet vóór de startdatum van het vervoer operationeel zijn.
2. Voorafgaand aan de start van onderhavige opdracht ontvangen alle Wmo-geïndiceerde reizigers mogelijk een nieuwe pas. De opdrachtgever draagt zorg voor de productie van deze passen. De kosten komen voor rekening van de opdrachtgever. De opdrachtnemer draagt zorg voor de distributie van de vervoerspas inclusief begeleidende brief en eventuele folder. Dit geldt ook voor het uitgeven van nieuwe passen gedurende de contractperiode en bij vervanging van verloren passen. De kosten voor de distributie van de passen komt voor rekening van de opdrachtnemer. De passen blijven eigendom van de opdrachtgever.
3. De reiziger dient zich tijdens de rit te kunnen legitimeren door middel van de vervoerspas in combinatie met een geldig legitimatiebewijs.
4. De vervoerspas dient voorzien te zijn van magneetstrip waarmee ritregistratie mogelijk is, de naam van de reiziger, pasnummer, reserveringsnummer. De pas is tevens voorzien van een pasfoto en eventueel een brailleteken.
5. De pas (inclusief mailpack) dient binnen vijf werkdagen na opdrachtverlening aan de reiziger verstuurd te zijn. Deze termijn geldt ook voor passen die vervangen moeten worden.
6. Voor vergoeding komen uitsluitend ritten in aanmerking die (per reiziger) voor aanvang van de rit en bij beëindiging van de rit, via uitlezing van de zich in het voertuig bevindende kaartleesapparatuur, zijn geregistreerd. Dit geldt voor reizigers die daartoe over een eigen pas beschikken.
7. Ook ritten van geïndiceerde reizigers die (tijdelijk) geen pas bezitten komen voor vergoeding in aanmerking. Deze ritten dienen als dusdanig te zijn geregistreerd en de gegevens van de betreffende reizigers dienen herleidbaar te zijn.
8. De opdrachtgever eist dat in minimaal 95% van de ritten GPS-plaatsbepaling wordt geregistreerd. Met de registratie op het instap- en uitstapadres wordt het tijdstip en de GPS-locatie geregistreerd. Dat geldt ook voor registraties bij het niet aantreffen van de reiziger (loosmelding). De opdrachtgever wil de mogelijkheid open houden om gedurende het contract meer registraties te vragen. In bijlage 3 zijn de technische specificaties voor GPS-registratie opgenomen.

8.2. Ritadministratie

1. De opdrachtnemer houdt de administratie van het aantal aangevraagde en daadwerkelijk gereden ritten bij op basis van de ritplanning in de centrale en de ritregistratie op de voertuigen.
2. Voorwaarde hierbij is dat van elke ritbestelling de afgesproken vertrektijd of aankomsttijd, inclusief klantnummer en dag, slechts eenmalig in het systeem kan worden ingevoerd en op een later tijdstip niet meer kan worden gewijzigd.
3. De objectieve werkwijze van de manier waarop hiermee bij de ritplanning en de centrale wordt omgegaan wordt door een accountant getoetst.
4. De opdrachtnemer is eigenaar van de gegevens over de ritbestellingen en de vervoerprestatie. De opdrachtgever mag te allen tijde de data inzien van zowel de ritreserveringen als van de reeds verreden ritten.



5. De opdrachtnemer biedt de opdrachtgever toegang tot de brongegevens (onbewerkte ritadministratie). Vanuit deze gegevens zal de opdrachtnemer de opdrachtgever op verzoek direct en op ieder gewenst moment een export leveren in een Excelbestand.
6. Bij beëindiging van deze overeenkomst zal de opdrachtnemer, zonder gerechtelijke tussenkomst en /of ingebrekestelling en op zijn kosten, alle actuele en historische gegevensbestanden noodzakelijk (zoals vaste ritten en reizigersbestand) voor de uitvoering van het vervoerssysteem binnen 5 werkdagen na het verzoek in het dan door de opdrachtnemer gebruikte format teruggeven aan de opdrachtgever en kopieën of delen ervan die in eigen programma's bij de opdrachtnemer zijn opgenomen, uitwissen dan wel vernietigen.
7. Bij gebreke van handelen door opdrachtnemer van het bepaalde in het vorige lid, verbeurt opdrachtnemer een onmiddellijke opeisbare en niet voor matiging vatbare boete gelijk aan de laatste drie volle maandvergoedingen voorafgaand aan de datum van beëindiging, alsmede een bedrag gelijk aan de meest recente maandvergoeding voor elke dag dat er niet (volledig) aan het verzoek van de opdrachtgever is voldaan, onverminderd het recht van de opdrachtgever op schadevergoeding.
8. Uit de ritadministratie dienen vervoergegevens te kunnen worden gegenereerd, op drie wijzen:
 - als gegevensbestand, maandelijks;
 - als maandrapportage;
 - als jaarrapportage.

8.3. Gegevensbestand

Voor het gegevensbestand geldt dat in ieder geval de volgende informatie op ieder gewenst moment gegenereerd moet kunnen worden per rit:

- uniek nummer per rit;
- code van eventuele onderaannemer die de rit uitvoert;
- uniek wagennummer van het voertuig dat de rit heeft uitgevoerd; datum en tijdstip ritbestelling;
- gewenste vertrek of aankomsttijd, inclusief datum;
- afgesproken vertrektijd of aankomsttijd, inclusief datum;
- daadwerkelijke vertrektijd, inclusief datum;
- daadwerkelijke aankomsttijd, inclusief datum;
- pasnummer;
- herkomst- en bestemmingsadres;
- de directe reisafstand in kilometers;
- de directe reistijd;
- reizigersbijdrage;
- omrijdtijd;
- aantal vervoerde personen;
- aanduiding wel of niet een rolstoelrit;
- aanduiding wel of geen prioriteitsrit;
- aanvraag terugbelservice (is de terugbelservice aangevraagd door de reiziger?);
- status terugbelservice (is de terugbelservice uitgevoerd?);
- Status te-vroeg-belservice (uitgevoerd J/N?);
- Respons te-vroeg-belservice (klantkoord J/N?);
- status van de rit (uitgevoerd, niet uitgevoerd en overige voorgedefinieerde categorieën);



- de GPS-coördinaten van het gevraagde vertrek- en bestemmingsadres + de gerealiseerde GPS-coördinaten + tijdstippen van de statusmeldingen 'daadwerkelijke vertrektijdstip', daadwerkelijke aankomsttijdstip', 'tijdstip loosmelding'.

Het format van het gegevensbestand wordt opgeleverd conform het format van de opdrachtgever (zie Bijlage 4). De opdrachtgever is ten alle tijde gerechtigd aanvullende informatie bij de opdrachtnemer op te vragen, zoals bct-gegevens en dergelijke. De opdrachtnemer is verplicht deze informatie binnen vijf werkdagen te leveren na indiening van het verzoek door de opdrachtgever.

8.4. Rapportage

Op afroep verstrekt de opdrachtnemer een rapportage. Deze rapportage dient in ieder geval de volgende onderdelen te bevatten:

- Het aantal uitgevoerde ritten per dag.
- Het aantal en percentage no-show-ritten per dag (loosmeldingen).
- Het aantal afgelegde reizigerskilometers per dag.
- Het aantal reizigersritten per dag, met een uitsplitsing van het aantal ritten, per klokuur.
- Het aantal en percentage van het aantal ritten dat op tijd is verreden per dag en per maand.
- Een overzicht van de gerealiseerde stiptheid van de uitgevoerde ritten per maand: aantal en percentage ritten dat conform hoofdstuk 5 en aantal en percentage ritten dat niet op tijd is uitgevoerd gecategoriseerd naar een marges van 5 minuten.
- De gerealiseerde stiptheid per maand dient aangeleverd te worden voor het totale vervoer.
- Van elke rit dient zichtbaar te zijn door welke chauffeur (nummer) en voertuig (kenteken) de rit gereden is. Doormiddel van een rit ID dient dit bestand 1 op 1 gekoppeld te kunnen worden aan de gegevens van de factuur.
- Het aantal en percentage van de ritaanvragen dat binnen en buiten de gestelde eisen in behandeling is genomen.
- De incidenten tijdens het vervoer, zoals ongevallen met voertuigen of reizigers.
- De gemiddelde telefonische wachttijd.
- Het aantal en de aard van de klachten.

De opdrachtnemer verzorgt op afroep kosteloos een rapportage waarin in ieder geval voorgaande gegevens zijn opgenomen, in een door de opdrachtgever te bepalen en in overlegvorm te geven format. De rapportage is bij voorkeur 1 week, maar uiterlijk 2 weken na de laatste dag van de voorgaande maand in het bezit van de opdrachtgever. Daarnaast verstrekt de opdrachtnemer jaarlijks een overzicht van de reizigers die per ultimo december gedurende het gehele kalenderjaar geen rit hebben gemaakt.



9. COMMUNICATIE EN KLACHTENPROCEDURE

9.1. Overleg

1. Gedurende de contractperiode vindt in het begin van de contractperiode maandelijks overleg plaats tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer. Na verloop van tijd wordt dit afgebouwd tot een nader te bepalen frequentie. Tijdens dit overleg komt de gang van zaken aan bod en worden klachten over of onvolkomenheden van het systeem besproken en afgehandeld. Ook worden de vastgestelde SLA's besproken, zoals de telefonische bereikbaarheid en stiptheid.
2. Voor dit overleg wenst de opdrachtgever één contactpersoon van de opdrachtnemer die inzake de overeenkomst volledig beslissingsbevoegd is.
3. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor een onderzoek in te stellen naar de feitelijke kwaliteit van de uitvoering van het vervoer en de beleving daarvan door de reiziger. De opdrachtnemer dient hieraan alle medewerking te verlenen.

9.2. Marktcommunicatie

1. De opdrachtgever draagt zorg voor de voorlichting aan de gebruikers. Ook eventuele promotieactiviteiten om het gebruik te verhogen behoren tot de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever.
2. Voor aanvang van de nieuwe contractperiode is de opdrachtgever verantwoordelijk voor de informatievoorziening (brief met folder) richting alle reizigers. De kosten komen voor rekening van de opdrachtgever. De opdrachtnemer dient alle medewerking te verlenen bij het opstellen van informatiemateriaal/folder, zoals het aanleveren van foto's.

9.3. Meldingen

1. Een melding is iedere uiting die directe actie behoeft. Te denken valt aan een reiziger die nog niet is opgehaald.
2. De opdrachtnemer stuurt maandelijks (uiterlijk op de 15e van de volgende maand) een overzicht met de meldingen van die maand digitaal naar de opdrachtgever.
3. Meldingen over de uitvoering van het vervoer dienen door de opdrachtnemer in ontvangst te worden genomen en dienen door de opdrachtnemer zo snel mogelijk te worden opgelost.
4. De opdrachtnemer registreert van elke melding de volgende gegevens:
 - a. naam indiener melding.
 - b. aard en inhoud van melding.
 - c. datum en aanvangstijdstip rit (eventueel de gewenste aankomsttijd).
 - d. naam en geboortedatum geïndiceerde reiziger.
 - e. wijze van afhandeling (inclusief de reactie op de afhandeling van de reiziger zelf).

9.4. Klachten

Een klacht is iedere uiting (zowel schriftelijk als mondeling) van ongenoegen over de uitvoering van het vervoer in de breedste zin van het woord, van ieder ander die direct of indirect met het vervoer te maken heeft.



9.4.1. Aanname en registratie

1. De opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch, per e-mail zijn ingediend.
2. De contactgegevens van het meldpunt voor klachten zijnde het telefoonnummer, adres en e-mailadres worden door de opdrachtnemer en opdrachtgever gecommuniceerd via de internetsite en de informatiefolder voor (potentiële) geïndiceerde reizigers.

9.4.2. Afhandeling

1. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van gemelde klachten.
2. Zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, ontvangt de indiener van de klacht een schriftelijk antwoord van de opdrachtnemer met een inhoudelijke reactie.
3. De opdrachtgever heeft inzage in het klachtensysteem en de wijze waarop de klachten zijn afgehandeld.
4. In het klachtensysteem mag de verwerking van registratie en mutaties van klachten nooit meer dan één werkdag vertraagd zijn.
5. In het periodieke overleg worden gemelde klachten (gedifferentieerd naar cliëntgroep) en de afhandeling ervan besproken. Wanneer er naar het oordeel van de opdrachtgever sprake is van structureel terugkerende gegronde klachten wordt van de opdrachtnemer een plan van aanpak verlangd. Hierbij geldt als eis een parameter van maximaal twee gegronde klachten per 1.000 uitgevoerde ritten (d.w.z. 0,2% van het totaal aantal uitgevoerde ritten binnen een maand). Indien het aantal gegronde klachten genoemde parameter gedurende twee achtereenvolgende maanden heeft overschreden, zal de opdrachtnemer binnen vijf werkdagen een plan van aanpak opstellen met maatregelen teneinde zorg te dragen dat het aantal klachten tot onder genoemde parameter daalt. De hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer. Indien de afgesproken maatregelen binnen de afgesproken termijn niet tot het gewenste resultaat leiden, wordt de opdrachtnemer in gebreke gesteld en treedt het sanctiebeleid (zie hoofdstuk 10) in werking.
6. Indien een klacht naar het oordeel van de indiener van de klacht niet goed wordt afgehandeld, kan deze zich wenden tot de Geschillencommissie Zorgvervoer & Taxi.
7. In relatie tot klachten en de Geschillencommissie Zorgvervoer & Taxi dient de opdrachtnemer aangesloten te zijn bij KNV Zorgvervoer en Taxi of TX-keur en dient op verzoek hiervan schriftelijk bewijs te overleggen aan de opdrachtgever.

9.5. Implementatieplan

Binnen een week na definitieve gunning dient de opdrachtnemer een implementatieplan in te dienen. In het implementatieplan zijn de maatregelen en acties beschreven die nodig zijn voordat het vervoer van start kan gaan. In het plan is een gedetailleerde tijdsplanning opgenomen. Binnen één week na definitieve gunning vindt afstemming plaats tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer.

9.6. Klanttevredenheid

Jaarlijks laat de opdrachtgever door een extern onderzoeksbureau een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren naar de feitelijke kwaliteit van de uitvoering van het vervoer en de beleving daarvan door de reizigers (gedifferentieerd naar groep).

De resultaten uit het KTO worden weergegeven als rapportcijfers en dienen minimaal voldoende te zijn. Het rapportcijfer voor algehele klanttevredenheid bedraagt minimaal een 7,5. Aanvullend wordt in het KTO



kwantitatieve informatie opgenomen over de persoonlijke ervaringen van reizigers, waarbij aandacht is voor beleving, knelpunten en verbetermogelijkheden. Het minimum rapportcijfer heeft een dynamisch karakter en kan jaarlijks worden bijgesteld.

De resultaten worden besproken met de opdrachtnemer. Als de resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek aanleiding geven tot verbeteringen dan dient de opdrachtnemer binnen 4 weken een plan van aanpak aan te leveren bij de opdrachtgever. Het doel is het gezamenlijk verbeteren van de kwaliteit van het vervoer en de dienstverlening.



10. FINANCIËEL EN CONTRACTUEEL

10.1. Reizigersbijdrage

1. De door de opdrachtnemer te innen reizigersbijdrage maakt geen onderdeel uit van de vergoeding van de opdrachtgever aan de opdrachtnemer.
2. De opdrachtnemer int de reizigersbijdrage namens de opdrachtgever en draagt deze af.
3. De door de opdrachtnemer te innen reizigersbijdrage voor de betalende meereizenden hoeft de opdrachtnemer niet af te dragen aan de opdrachtgever.

10.2. Vergoeding voor declarabele reizigersritten

1. De opdrachtnemer ontvangt voor het uitvoeren van ritten van de opdrachtgever een basisvergoeding per declarabele kilometer.
2. Declarabele kilometers zijn: reizigerskilometers van geïndiceerde reizigers tot en met 25 ritkilometers en die naar eventueel vastgestelde puntbestemmingen.
3. Niet declarabel zijn reizigerskilometers van medische begeleiders, kinderen van 0 tot 4 jaar, hulphonden en bagage.
4. Voor vergoeding komen uitsluitend werkelijk uitgevoerde reizigersritten in aanmerking. Deze ritten dienen (per reiziger) voor aanvang van de rit en bij beëindiging van de rit, via uitlezing van de zich in het voertuig bevindende apparatuur, zijn geregistreerd. 'No-show' ritten worden niet vergoed. Dit zijn alle ritten waarbij, om welke reden dan ook, de gevraagde rit niet is uitgevoerd, bijvoorbeeld door het niet (tijdig) aanwezig zijn van een reiziger.
5. Voor bepaling van het aantal kilometers per rit geldt de kortste route over de weg. Deze wordt bepaald met de laatste versie van het softwareprogramma Andes 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 Andes berekende afstanden.
6. De opdrachtnemer ontvangt daarnaast per rit een starttarief van 4 (vier) maal het kilometertarief.
7. De inschrijver dient hierdoor een vaste kostprijs per declarabele kilometer (exclusief BTW) op te geven op het prijsinvulformulier. In deze kostprijs dienen alle kosten van de inschrijver te zijn verdisconteerd.
8. De uiteindelijke vergoeding is afhankelijk van de geleverde prestatie.

10.3. Opslagen

10.3.1. Rolstoelvervoer

De opdrachtgever vindt het belangrijk dat rolstoelreizigers een goede en gegarandeerde uitvoeringskwaliteit ontvangen, zij zijn de meest kwetsbare doelgroep binnen het systeem.

Omdat reizigers die reizen met rolstoel specifiek materieel nodig hebben en doorgaans ook meer aandacht van de chauffeur bij betreden en verlaten van het voertuig vragen, zijn de kosten van dit vervoer hoger.

Er geldt derhalve een opslag van 8 (acht) maal het kilometertarief per rit indien er sprake is van een rit met een rolstoel waarvoor een rolstoelvoertuig moet worden ingezet. Daarmee wordt het starttarief van een dergelijke rit 4 (regulier starttarief) + 8 (opslag) = 12 maal het kilometertarief.



10.3.2. Kamer-tot-kamervervoer

Binnen het Wmo-vervoer kan het voorkomen dat een reiziger wat extra begeleiding nodig heeft om vanaf het ophaaladres in het voertuig te komen (en bij het afzetten aan het einde van de rit). In dergelijke situaties kan de opdrachtgever een reiziger een kamer-tot-kamer indicatie geven. Het kost de chauffeur dan meer tijd bij het ophalen en wegbrengen, waardoor de kosten voor dit vervoer hoger zijn.

Er geldt derhalve een opslag van 8 (acht) maal het kilometertarief per rit indien er sprake is van een rit met een reiziger met een kamer-tot-kamervervoer indicatie. Daarmee wordt het starttarief van een dergelijke rit 4 (regulier starttarief) + 8 (opslag) = 12 maal het kilometertarief.

Indien er sprake is van zowel rolstoelvervoer als kamer-tot-kamer-vervoer bij een rit, dan mag voor deze reiziger een opslag van 10 (tien) maal het kilometertarief per rit worden gefactureerd. Daarmee wordt het starttarief van een dergelijke rit 4 (regulier starttarief) + 10 (opslag) = 14 maal het kilometertarief. Voor overige indicaties die worden afgegeven door de opdrachtgever gelden geen toeslagen.

10.4. TX-keurmerk

De Opdrachtgever vereist dat de Opdrachtnemer inclusief eventuele onderaannemers in het bezit zijn van het TX-keurmerk (of aantoonbaar vergelijkbaar), dan wel het ISO 9001:2008 of 9001:2015 certificaat indien het een niet daadwerkelijk bij de uitvoering betrokken partij betreft. Deze dient uiterlijk op het moment van start van het vervoer overlegd te kunnen worden. Mocht een keurmerk of certificaat tijdens de looptijd aflopen, dan dient Opdrachtnemer bewijs van een vernieuwd keurmerk/certificaat in bij Opdrachtgever.

10.5. Indexering

1. De tarieven die inschrijver bij inschrijver offreert betreffen prijspeil 2026.
2. De Opdrachtnemer heeft het recht om jaarlijks, per 1 januari, de tarieven te indexeren conform de kostenontwikkeling die jaarlijks wordt berekend door Panteia/NEA (NEA-index).
3. De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever uiterlijk op 1 december schriftelijk over de te hanteren indexering, voorzien van een onderbouwing. Indien op 1 december de te hanteren NEA-index nog niet bekend is, informeert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever zo snel als dit wel het geval is.
4. De eerste mogelijkheid voor indexering vindt plaats per 1 januari 2027.

10.6. Relatie stiptheid - vergoeding

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

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

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



10.6.1.Reguliere ritten

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

Minuten voor/na gewenste Vertrektijd	% vergoeding van de rit
Afwijking 0 t/m 14 minuten en 59 seconden	100%
Afwijking 15 t/m 19 minuten en 59 seconden	90%
Afwijking 20 t/m 24 minuten en 59 seconden	80%
Afwijking 25 t/m 29 minuten en 59 seconden	60%
Afwijking 30 t/m 34 minuten en 59 seconden	40%
Afwijking 35 t/m 39 minuten en 59 seconden	20%
Afwijking groter dan of gelijk aan 40 minuten en 0 seconden	0%

Als de opdrachtnemer gebruikmaakt van de te vroegbel-service en de toestemming van de reiziger aantoonbaar is vastgelegd, geldt de onderstaande afwijkende staffel:

Minuten voor/na gewenste Vertrektijd	% vergoeding van de rit
Afwijking 0 t/m 29 minuten en 59 seconden	100%
Afwijking 30 t/m 34 minuten en 59 seconden	90%
Afwijking 35 t/m 39 minuten en 59 seconden	80%
Afwijking 40 t/m 44 minuten en 59 seconden	60%
Afwijking 45 t/m 49 minuten en 59 seconden	40%
Afwijking 50 t/m 54 minuten en 59 seconden	20%
Afwijking groter dan of gelijk aan 40 minuten en 0 seconden	0%

10.6.2.Prioriteitsritten

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

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



Afwijking meer dan 40 minuten voor de gewenste aankomsttijd	0%
---	----

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

10.7. Compensatieregeling

De opdrachtgever garandeert per aangegeven vastgestelde periode een minimale afname in declarabele kilometers. Aan het einde van iedere periode wordt door de opdrachtgever bepaald of de compensatieregeling al dan niet van toepassing is.

Indien aan het einde van de betreffende periode het werkelijk aantal gedeclareerde kilometers onder het aangegeven minimum ligt - én de oorzaak hiervan buiten de invloedssfeer van de opdrachtgever en de opdrachtnemer ligt (zoals in geval van bijv. een pandemie) – kán de opdrachtgever de compensatieregeling van toepassing verklaren en het verschil compenseren. Het minimum wordt per vastgestelde periode bepaald op basis van 70% van dezelfde (niet corona!) periode in het eerst voorgaande jaar.

Fictief voorbeeld:

Periode aug-dec 2028 zal worden vergeleken met de periode aug-dec 2027.

<i>Periode aug-dec eerst voorgaand jaar (2027)</i>	<i>10.000 declarabele kilometers</i>
<i>Ondergrens periode aug-dec 2027 (70%)</i>	<i>7.000 declarabele kilometers</i>
<i>Werkelijk aantal declarabele kilometers periode aug-dec 2028</i>	<i>6.500</i>
<i>Compensatie</i>	<i>$(7.000 - 6.500) \times \text{€ km-tarief} = 500 \times \text{€ km-tarief}$</i>

De vergoeding wordt gebaseerd op het op dat moment geldende geoffreerde tarief per beladen kilometer, zonder verrekening van toeslagen.

Deze compensatieregeling wordt nadrukkelijk niet van toepassing verklaard indien vanuit de overheid andere regelingen worden opgelegd. Overheidsregelingen gaan boven deze compensatieregeling.

Mocht na het toepassen van deze compensatieregeling vanuit de overheid een regeling worden opgelegd die op dezelfde afname van volume en compensatie toeziet, wordt de compensatieregeling vanuit de opdrachtgever beëindigd per de ingangsdatum van de regeling vanuit de overheid. Dit kan, in geval van een regeling vanuit de overheid die met terugwerkende kracht vanaf een datum in het verleden wordt opgelegd, betekenen dat de opdrachtgever reeds toegekende compensatie van de opdrachtnemer kan terugvorderen.

10.8. Controle en toezicht

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

10.9. Facturatie



1. De opdrachtnemer dient maandelijks een totaal factuur van de gereden ritten binnen uiterlijk twee weken na het einde van de betreffende maand in te dienen. Gelijktijdig dient een Excel-overzicht gestuurd te worden met de totale kosten per reiziger/per maand. Daarnaast een Excel-overzicht met de gereden ritten per reiziger in de genoemde maand.
2. De opdrachtgever betaalt binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur, er van uitgaande dat de opdrachtgever de factuur goedkeurt.
3. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om onafhankelijke externe adviseurs in te schakelen om de onderbouwing van de afrekening(en) te verifiëren. Indien deze onderbouwing niet juist blijkt te zijn, komen de kosten van de onafhankelijke externe adviseurs voor rekening van de opdrachtnemer.
4. De factuur van de vervoerder dient opgesteld te worden met inachtneming van de voorwaarden voor eventuele btw verrekening.

10.10. Accountantsverklaring

1. De opdrachtnemer dient na afloop van ieder jaar, uiterlijk voor 1 april van het jaar daarop volgend een door een registeraccountant gewaarmerkte verklaring te overleggen met betrekking tot de over het voorgaande kalenderjaar in rekening gebrachte vervoersvergoeding en verstrekte gegevens.
2. De verantwoording dient te worden voorzien van een controleverklaring over de juistheid van de aangeleverde prestaties.
3. Hierbij hanteert de accountant in ieder geval een gestratificeerde steekproef (met een betrouwbaarheid van 95%) per vervoerssoort. De te hanteren goedkeuringstolerantie wordt gesteld op 1% voor onjuistheden en 3% voor onzekerheden.
4. Indien de controleverklaring niet goedkeurend is, wordt een boete opgelegd. Bij overschrijding van beide toegestane tolerantiepercentages, worden beide boetes opgelegd.
5. Indien de goedkeuringstolerantie voor onjuistheden wordt overschreden wordt de volgende boete opgelegd: $(\text{percentage onjuistheden} - 1) \times \text{€ } 10.000,-$
6. Indien de goedkeuringstolerantie voor onzekerheden wordt overschreden wordt de volgende boete opgelegd: $(\text{percentage onzekerheden} - 3) \times \text{€ } 10.000,-$

10.11. Boeteregeling

10.11.1. Algemeen

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

10.11.2. Boete i.r.t. duurzaamheid



De inzet van het wagenpark dient minimaal te voldoen aan de in paragraaf 7.3 genoemde milieueisen. Bij een gemiddeld minder duurzame inzet dan geëist (in de betreffende maand) kan de opdrachtgever een boete opleggen in de vorm van een korting op de betreffende maandfactuur. De hoogte van deze korting is als volgt vastgesteld:

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

De hoogte van de eventueel toe te passen boete (korting) moet door de opdrachtnemer direct inzichtelijk worden gemaakt op de facturen. De opdrachtgever beslist of de korting wordt toegepast.

Daarnaast moet de opdrachtnemer bij de factuur een plan aanleveren op welke wijze ervoor wordt gezorgd dat wordt voldaan aan de geoffreerde duurzaamheid (inclusief planning). Indien het plan niet wordt nageleefd treedt het sanctiebeleid conform paragraaf 10.12 in werking.

10.12. Wanprestatie

1. Indien één der partijen tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen uit de op te stellen overeenkomst, zal de andere partij haar, met schriftelijke opgave van redenen, in gebreke stellen tenzij nakoming reeds blijvend onmogelijk is. Indien de nalatige partij in gebreke wordt gesteld bij een aanmaning per aangetekend schrijven, dan wel faxbericht, waarbij hem een redelijke termijn voor de nakoming wordt gesteld en de nakoming binnen die termijn uitblijft, is de nalatige partij in verzuim.
2. De partij die in verzuim is, verbeurt ten behoeve van de andere partij een onmiddellijke opeisbare boete van € 500,00 voor elke dag dat de niet-tijdige of niet-deugdelijke nakoming duurt, onverminderd het volledige recht op schade vergoeding.
3. Het nalaten door één van de partijen om binnen een in de overeenkomst genoemde termijn nakoming van enige bepaling te verlangen, tast het recht om alsnog nakoming te eisen niet aan.
4. Indien noodzakelijk wordt de overeenkomst ontbonden en wordt de reservebankovereenkomst met de nummer 2 uit de aanbesteding gelicht.



BIJLAGEN

Bijlage 1: Statusmeldingen

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

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

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



Bijlage 2: Ritgegevens

Ritgegevens over de afgelopen periode zijn separaat beschikbaar gesteld.

Aantal actieve pashouders per gemeente			
Gemeente:	Aantal 2023	Aantal 2024	Aantal 2025
Diemen	878	891	899
Ouder-Amstel	423	413	376
Uithoorn	482	479	451

Aantal ritten per gemeente			
Gemeente:	Aantal 2023	Aantal 2024	Aantal 2025
Diemen	26.971	28.409	26.309
Ouder-Amstel	13.010	13.733	12.201
Uithoorn	14.734	17.334	15.782

Ritaantallen 2025 per gemeente			
Maand	Diemen	Ouder-Amstel	Uithoorn
januari-2025	2.269	1.059	1.500
februari-2025	2.219	1.027	1.531
maart-2025	2.608	1.231	1.507
april-2025	2.387	1.040	1.447
mei-2025	2.301	1.058	1.415
juni-2025	1.913	965	1.106
juli-2025	2.224	937	1.070
augustus-2025	1.879	803	970
september-2025	2.187	996	1.289
oktober-2025	2.089	1.003	1.368
november-2025	2.091	1.116	1.428
december-2025	2.142	966	1.151
Totaal:	26.309	12.201	15.782



Bijlage 3: Specificaties GPS

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



Bijlage 4: FacturatiefORMAT en ritgegevens

Deze bijlage is separaat (in .xls) beschikbaar gesteld.





FORSETI

VERBINDT EN VERBETERT VERVOER

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