

Aanbesteding

Regiotaxi Gelderland 2016 Vervoer, Perceel Noord-Veluwe
Overeenkomst ABGR032

Contractperiode januari 2016 t/m december 2016

Zaaknummer 2014-012833

30-06-2015

REGIOTAXI
GELDERLAND



Goed op weg

Inhoudsopgave

A	Inleiding.....	3
A.1	Achtergrond.....	3
A.2	Samenwerking provincie/gemeenten en opdrachtgeverschap	3
A.3	Ontwikkelingen en Uitgangspunten	4
A.4	Indeling Vervoersperceel	4
A.5	Contractduur.....	5
A.6	Leeswijzer	5
B	Aanbestedingsleidraad	6
B.1	Aanbestedingsprocedure	6
B.2	Beoordelingsprocedure inschrijvingen.....	11
B.3	Eisen aan de inschrijving	13
B.4	Uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria.....	16
B.5	Gunningsprocedure vervoer.....	23
C	Programma van eisen	28
C.1	Procesbeschrijving.....	28
C.2	Ontwikkeling vervoersvolume.....	33
C.3	Reizigers	35
C.4	Reismogelijkheden	37
C.5	Data-uitwisseling	39
C.6	Communicatie vervoerder – callcenter	42
C.7	Eisen aan de taxicentrale en software.....	43
C.8	Rituitvoering	45
C.9	Personeel	55
C.10	Materieel	57
C.11	Communicatie en klachtenprocedure	59
C.12	Financiële zaken.....	61
C.13	Controles door opdrachtgever en door onafhankelijke accountant.....	68
	Bijlagen.....	70

A Inleiding

Voor u ligt het bestek voor de aanbesteding van Regiotaxi Gelderland 2016 Vervoer, perceel Noord - Veluwe. In deze inleiding wordt achtereenvolgens ingegaan op:

- de achtergronden van Regiotaxi Gelderland;
- samenwerking en opdrachtgeverschap;
- de ontwikkelingen en uitgangspunten voor de aanbesteding;
- de indeling van het vervoersperceel;
- contractduur;
- leeswijzer.

A.1 Achtergrond

Regiotaxi is openbaar vervoer op afroep en van deur tot deur en van deur tot halte, dat vooral tegemoet komt aan de vervoerbehoefte van kwetsbare burgers en bewoners van het platteland. Regiotaxi Gelderland is van start gegaan op 1 januari 2007 en heeft zich de afgelopen jaren ontwikkeld tot een gewaardeerde vorm van openbaar vervoer van een kwalitatief hoog niveau. Op dit moment is er ten behoeve van het vervoer één overkoepelend callcenter (1 perceel). Het vervoer van Regiotaxi Gelderland rijdt in de regio's Achterhoek, FoodValley (bij voorgaande aanbestedingen De Vallei genoemd), Rivierenland, Noord-Veluwe en Stedendriehoek (5 vervoerspercelen).

De provincie Gelderland is verantwoordelijk voor de aanbesteding en het contactbeheer van Regiotaxi Gelderland. Zij is opdrachtgever bij de aanbesteding.

Scheiding callcenter en vervoer

Regiotaxi Gelderland kenmerkt zich door een scheiding tussen callcenter en vervoer. Het callcenter is voor Regiotaxi Gelderland verantwoordelijk voor de ritaanname, rittoedeling, rituitgifte en de informatievoorziening aan de reiziger onder andere bij de afstemming tussen Regiotaxi Gelderland en het reguliere openbaar vervoer. De vervoerder is verantwoordelijk voor de planning en de uitvoering van de ritten. In C.1 zijn de processen en verantwoordelijkheden nader uitgewerkt.

De regio Noord – Veluwe wordt opnieuw aanbesteed. Voor het vervoer in de regio's Achterhoek, FoodValley, Rivierenland en Stedendriehoek (4 percelen) en de werkzaamheden van het callcenter (1 perceel) zijn overeenkomsten afgesloten die nog doorlopen, deze percelen worden niet opnieuw aanbesteed en worden in dit document niet verder besproken. De partij waarmee de overeenkomst voor het callcenter is gesloten, komt niet in aanmerking voor gunning van dit vervoersperceel.

A.2 Samenwerking provincie/gemeenten en opdrachtgeverschap

De aanbesteding en het contractbeheer van Regiotaxi Gelderland is in handen van de provincie Gelderland op basis van een samenwerkingsovereenkomst met de individuele deelnemende gemeenten. De gemeenten kopen vervoer in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in bij de provincie Gelderland. De wederzijdse verplichtingen daarbij zijn

geregeld in een bestuurlijke samenwerkingsovereenkomst die voor de periode 1 januari 2013 tot en met 31 december 2016 is aangegaan.

De provincie Gelderland vindt de manier waarop de provincie, gemeenten, de vervoerder(s) en het callcenter samenwerken van groot belang. Allen hebben als gezamenlijk belang om Regiotaxi Gelderland op een kwalitatief goede manier voort zetten. De provincie en gemeenten hebben hiervoor gezamenlijk het Beheerbureau Regiotaxi Gelderland opgezet.

De provincie Gelderland overlegt met gemeenten in een vaste overlegstructuur over de ontwikkelingen binnen Regiotaxi Gelderland en het openbaar vervoer.

Naast de gemeenten is het consumentenplatform ROCOV (regionaal orgaan consumentenoverleg openbaar vervoer) een belangrijk adviesorgaan. Hierin is een aantal reizigersgroepen vertegenwoordigd.

A.3 Ontwikkelingen en Uitgangspunten

Uit de jaarlijkse meting van de klanttevredenheid onder de gebruikers van Regiotaxi Gelderland blijkt dat niet alleen de gemeenten en de provincie maar ook de reizigers positief zijn over Regiotaxi Gelderland. Alle reden dus om de huidige opzet van Regiotaxi Gelderland voor de reizigers als uitgangspunt voor dit bestek te nemen.

Een aantal ontwikkelingen legt echter financiële druk op het vervoerssysteem:

- Door de toenemende vergrijzing en de daarmee samenhangende toename van het gebruik stijgen de kosten;
- De Rijksoverheid verstrekt een lagere bijdrage aan gemeenten voor uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo);
- De provincie wordt door de Rijksoverheid gekort op de Brede Doeluitkering (BDU).

Doel van de aanbesteding is dan ook om Regiotaxi Gelderland in het licht van deze mogelijke ontwikkelingen zoveel mogelijk in de huidige vorm voort te zetten, maar tegelijk financieel beheersbaar te houden. Daarbij staat de kwaliteit van het product Regiotaxi, zoals dat aan de reizigers wordt gepresenteerd, zo min mogelijk ter discussie.

Uitgangspunten

De belangrijkste uitgangspunten voor de aanbesteding zijn:

- Het handhaven van de huidige opzet van het vervoerssysteem, zodat de kenmerken van Regiotaxi Gelderland voor de reiziger niet of nauwelijks veranderen.
- Het financieel beheersbaar houden van het vervoer, door:
 - beheersing van het vervoersvolume;
 - verbetering van de integratie met het openbaar vervoer;

A.4 Indeling Vervoersperceel

Onderhavige aanbesteding betreft het vervoersperceel de Noord – Veluwe.

In bijlage E4 is een lijst opgenomen met de gemeenten van dit vervoersperceel. In bijlage E5 is een zonekaart van Regiotaxi Gelderland opgenomen.

A.5 Contractduur

Het contract begint op 1 januari 2016 en heeft een looptijd van 1 jaar (tot en met 31 december 2016). In verband met toekomstige ontwikkelingen evenals de huidige samenwerkingsovereenkomst tussen provincie en gemeenten wenst de opdrachtgever geen langere looptijd dan 1 jaar.

A.6 Leeswijzer

Dit bestek beschrijft aan welke eisen het vervoer van Regiotaxi Gelderland moet voldoen en hoe de provincie en de vervoerder tijdens de looptijd van het contract samen zullen werken aan de ontwikkeling van het vervoerproduct. Op basis hiervan is een aanbestedingsprocedure uitgewerkt. In deel B wordt beschreven via welke procedure het contract wordt gegund.

Dit bestek is als volgt opgebouwd:

- A Inleiding
- B Aanbestedingsleidraad
- C Programma van Eisen

Bijlagen

- D Formulieren en eisen m.b.t. aan te leveren informatie
- E Bijlagen ten behoeve van de inschrijving

B Aanbestedingsleidraad

B.1 Aanbestedingsprocedure

B.1.1 Algemeen

De opdrachtgever volgt bij deze aanbesteding een openbare Europese aanbestedingsprocedure als bedoeld in de EG-Richtlijn 2004/18/EG. Op de procedure is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing en daarmee de Gids Proportionaliteit en het ARW 2012. Er wordt gegund op grond van het gunningscriterium “de economisch meest voordelige inschrijving” (EMVI).

Deze aanbesteding zal geheel digitaal plaatsvinden via “TenderNed”.

B.1.2 Planning aanbesteding

In de onderstaande tabel staat de planning voor deze aanbesteding weergegeven:

Fase	Datum
Publicatiedatum TenderNed	01-07-2015
Indienen vragen voor 1e nota van inlichtingen	13-07-2015 vóór 12.00 uur
Publicatie 1e nota van Inlichtingen	17-07-2015
Indienen vragen voor 2e nota van inlichtingen	27-07-2015 vóór 12.00 uur
Publicatie 2e en laatste nota van inlichtingen	31-07-2015
Inleverdatum inschrijvingen	14-08-2015 vóór 12.00 uur
Voornemen tot gunnen (alcatelperiode 20 dagen)	31-08-2015
Gunning	21-09-2015
Start exploitatie	1 januari 2016

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor de aangegeven tijdsplanning te wijzigen (met inachtneming van wettelijk vastgestelde termijnen). Geïnteresseerden worden hierover op tijd geïnformeerd.

B.1.3 Contactpersonen en correspondentie

De aankondiging van de aanbesteding, het Bestek en de bijlagen zijn gepubliceerd op TenderNed (www.tenderned.nl).

Inschrijver wordt geadviseerd zich in TenderNed te registreren zodat - na inloggen - via de optie “Houd mij op de hoogte van deze aanbesteding” notificaties van nieuwe documenten kunnen worden ontvangen.

De aanbesteding vindt digitaal plaats met gebruikmaking van het aanbestedingsplatform TenderNed (www.tenderned.nl). Het TenderNed kenmerk is: “Regiotaxi Gelderland 2016 Vervoer, perceel Noord-Veluwe”. Dit betekent dat:

- de aanbestedingsdocumenten via TenderNed ter beschikking worden gesteld;
- alle in Nota's van Inlichtingen te verwerken eventuele aanvullingen en correcties op de aanbestedingsstukken via TenderNed zullen worden verzonden;
- ondernemers via TenderNed deze nadere inlichtingen kunnen inwinnen;
- ondernemers op TenderNed hun inschrijving digitaal moeten indienen;
- de correspondentie ten aanzien van de gunning van de opdracht via dit medium plaats zal vinden.

Een instructie met betrekking tot digitaal aanbesteden voor ondernemers is toegevoegd als bijlage D10 bij dit aanbestedingsdocument.

Om deel te kunnen nemen aan de digitale aanbesteding met behulp van TenderNed moet de onderneming een bedrijfsprofiel aanmaken. Vragen ten aanzien van de registratie op TenderNed kunnen worden gesteld aan de servicedesk van TenderNed: 0800-8363376 of servicedesk@tenderned.nl.

Verdere informatie over het werken met TenderNed is te zien op de onderstaande link; handleiding voor ondernemers:

http://www.tenderned.nl/egids/handleiding/handleiding_ondernemers

Mocht communicatie via Tenderned om welke reden dan ook niet mogelijk zijn dan dient de communicatie met betrekking tot deze aanbesteding altijd per email te geschieden, onder vermelding van "Regiotaxi Gelderland 2016 Vervoer, Perceel Noord-Veluwe, *zaaknummer 2014-012833*".

Voor informatie-uitwisseling geldt expliciet dat telefonische vragen niet in behandeling worden genomen.

Het is niet toegestaan om op een andere wijze dan de in dit bestek beschreven wijze contact te zoeken met een lid of leden van het beoordelingsteam ter verkrijging van informatie ten aanzien van deze aanbesteding. Elke beïnvloeding, op welke manier dan ook, van de bij deze aanbesteding betrokken medewerkers kan leiden tot uitsluiting van deelname.

De aanbestedende dienst:

Provincie Gelderland / afdeling Uitvoeren Werken

Contactpersoon:

Contactpersoon voor deze aanbesteding is de heer A.F.J. Jorna, afdeling Uitvoeren Werken, team Aanbesteding Bouwrechtelijke en Grondzaken en Regiotaxi (ABGR).

Postadres:

Postbus 9090
NL-6800 GX ARNHEM

Bezoekadres:

Gebouw Marktstate
Eusebiusplein 1a

NL-6811 HE ARNHEM

Gedurende de gehele aanbestedingsprocedure wordt er gecommuniceerd via TenderNed

B.1.4 Vragen en Nota('s) van Inlichtingen

Nadere inlichtingen over dit inschrijvingsdocument, de contractdocumenten en de overige aanbestedingsdocumenten kunnen uitsluitend via het dashboard van deze aankondiging in TenderNed worden gesteld. Mondeling, per brief of per email gestelde vragen worden niet beantwoord.

Vragen dienen helder en duidelijk geformuleerd te zijn en ingediend te worden middels de in de bijlage opgenomen formulieren D7 en D8.

Naar aanleiding van de gestelde vragen worden Nota's van Inlichtingen opgesteld welke worden gepubliceerd via www.tenderned.nl. De uiterste data van publicatie zijn te vinden in het dashboard van deze aankondiging op www.tenderned.nl.

Indien een vraag wordt gesteld als bedoeld in artikel 2.14 van het ARW 2012 (individuele vraag), die naar de mening van de aanbestedende dienst niet valt onder artikel 2.14.1 ARW 2012, dan wordt de ondernemer hiervan op de hoogte gesteld. De ondernemer heeft vervolgens de mogelijkheid om de vraag in te trekken of de vraag te laten opnemen in de Nota van Inlichtingen.

Naar aanleiding van de vragen als bedoeld in artikel 2.14 van het ARW 2012 wordt een 'Proces-verbaal van vragen van commercieel belang' opgesteld welke aan de betreffende ondernemer wordt via de berichten module van tenderned ter beschikking gesteld, uiterlijk op het moment van het verschijnen van de Nota van Inlichtingen

B.1.5 Sluitingsdatum

De digitale inschrijving dient uiterlijk op **14-08-2015 om 12:00 uur** via TenderNed te zijn ingediend. De inschrijving zal door TenderNed in een digitale kluis worden bewaard. De digitale kluis wordt op **14-08-2015 – 12:01 uur** vrijgegeven aan de aanbestedende dienst.

Inschrijvingen kunnen na het aanbestedingstijdstip niet meer via TenderNed worden aangeboden. Een andere wijze van indienen dan digitaal via TenderNed is niet toegestaan. Inschrijvingen die op een andere wijze worden ingediend worden ongeldig verklaard en niet in behandeling genomen. Het risico van systeem- en internetstoringen ligt geheel bij de inschrijver. Persoonlijk, per post, per telefax en per email ingediende inschrijvingen worden **NIET** geaccepteerd.

Inschrijvers hebben de mogelijkheid om de inschrijving in te trekken tot **14-08-2015 11:59 uur**.

B.1.6 Opening van de inschrijvingen

De inschrijvingen kunnen vanaf **14-08-2015 12:01 uur** geopend worden door de aanbestedende dienst. De digitale kluis wordt door twee personen geopend. Een openbare aanbestedingszitting vindt niet plaats. Na opening wordt via TenderNed een proces verbaal van opening gepubliceerd.

B.1.7 Voorbehouden

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in gevallen waarin dit Bestek niet voorziet, een beslissing te nemen of een regeling te treffen.

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de aanbestedingsprocedure de randvoorwaarden van de aanbesteding te wijzigen al naar gelang nieuwe inzichten of ontwikkelingen daartoe aanleiding geven. In dat geval zal inschrijvers de mogelijkheid geboden worden om op basis van de nieuwe randvoorwaarden een inschrijving te doen. Inschrijvers kunnen in voorkomend geval echter géén aanspraak maken op vergoeding van enigerlei kosten in het kader van deze aanbesteding.

B.1.8 Onvolkomen- of tegenstrijdigheden

Dit Bestek met alle bijbehorende bijlagen is met zorg samengesteld. Mocht u desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tegenkomen, dan moet u de opdrachtgever hiervan zonder uitstel, en in elk geval vóór inschrijving, schriftelijk op de hoogte stellen op het in dit hoofdstuk vermelde emailadres. Als naderhand blijkt dat dit Bestek tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden bevat en deze niet door inschrijvers zijn opgemerkt, is de door de opdrachtgever gegeven interpretatie van het Bestek doorslaggevend. De eventuele (nadelige) gevolgen hiervan komen voor risico van de inschrijver.

Overeenkomstig de rechtspraak ter zake moeten (potentiële) inschrijvers tijdens de aanbestedingsprocedure een proactieve houding hebben en moeten zij vooraf tegen eventuele onduidelijkheden en onvolkomenheden opkomen, zodat de aanbestedingsdocumenten zo nodig nog bijgesteld kunnen worden in de aanbestedingsfase. Als een (potentiële) inschrijver eventuele bezwaren, onduidelijkheden of onvolkomenheden niet zonder uitstel na ontvangst van het betreffende aanbestedingsdocument - doch in ieder geval vóór het einde van de inschrijvingstermijn - aan de opdrachtgever meldt, verspeelt de (potentiële) inschrijver daarmee zijn belang om hiertegen in een later stadium bezwaar te maken.

B.1.9 Stopzetten van de aanbesteding / niet gunnen

De opdrachtgever is altijd vrij – zonder tot enige vorm van schadevergoeding of vergoeding van gemaakte kosten jegens inschrijver(s) gehouden te zijn - de aanbesteding, tijdelijk of definitief, te stoppen of de opdracht niet te gunnen, bijvoorbeeld:

- wegens het niet beschikbaar hebben van voldoende financiële middelen;
- wegens het ontbreken van (formeel) positieve besluitvorming aangaande de gunning;
- als door wijziging van regelgeving of overheidsbeleid de inhoud van de aanbesteding aangepast moet worden;
- als een rechterlijk oordeel daartoe aanleiding geeft.

Deze opsomming is niet limitatief. Voor bovenstaande risico's kan de opdrachtgever, zolang de opdracht niet is verleend, geen verantwoordelijkheid dragen.

B.1.10 Voornemen tot gunning

Indien en nadat het voornemen tot gunning door Gedeputeerde Staten van Gelderland is genomen, wordt aan alle inschrijvers via de berichten module van tenderned bekend gemaakt aan welke inschrijver het voornemen is om de opdracht te gunnen.

Tegelijk met het bekendmaken van het gunningsvoornemen aan degene met wie de overeenkomst gesloten zal worden, zullen de afgewezen inschrijvers van deze beslissingen in kennis worden gesteld. Zij ontvangen daarvoor via de berichten module van tenderned een

bericht met een motivering voor de reden van de afwijzing, de verschillen ten opzichte van de uitgekozen inschrijving en de naam van de begunstigde.

Door iedere belanghebbende kan nadere informatie worden ingewonnen bij de opdrachtgever.

Het Procesverbaal wordt gepubliceerd op TenderNed.

B.1.11 Geschillenregeling en gunning

Een inschrijver die zich niet kan vinden in het voornemen tot gunnen, dient binnen 20 dagen na het voornemen tot gunning een dagvaarding ten behoeve van een voorlopige voorziening (kort geding) bij de civiele rechter te Arnhem uit te laten brengen, bij gebreke waarvan de inschrijver niet-ontvankelijk zal zijn in zijn vorderingen, behoudens de hierna vermelde uitzondering.

Na het verstrijken van de termijn van 20 dagen kan enkel nog een vordering tot schadevergoeding worden ingesteld. Dit dient te geschieden binnen twee maanden na definitieve gunning. Het ongebruikt laten verstrijken van deze termijn zal worden uitgelegd als het afzien van het recht om schadevergoeding te vorderen.

Van gunning van de opdracht is sprake, indien een schriftelijk definitief gunningsbesluit aan de afgewezen inschrijvers en de inschrijver aan wie de opdracht wordt gegund is verzonden. De datum van verzending van het definitieve gunningsbesluit geldt als datum van de gunning van de opdracht.

B.1.12 Klachtenregeling aanbestedingen

Het is mogelijk om een klacht in te dienen per e mail via AANBESTEDINGEN_UW@gelderland.nl. Deze wordt behandeld volgens de Klachtregeling aanbestedingen Gelderland 2013 (bijlage D9). Klachten hebben betrekking op aspecten van aanbestedingen die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen.

Klachten kunnen niet gaan over het aanbestedingsbeleid van de Provincie Gelderland. Het indienen van een klacht zet de aanbestedingsprocedure niet stil.

Voor het indienen van een klacht dient u het formulier Vragen voor Inlichtingen / Klachten te gebruiken. U dient duidelijk aan te geven dat het een klacht betreft.

Het verschil met een vraag voor de Nota van Inlichtingen is dat een vraag betrekking heeft op de inhoud van de procedure of van het bestek.

De Provincie Gelderland registreert de klacht en neemt deze in ontvangst. Per direct ontvangt de klager een ontvangstbevestiging. De klacht wordt in behandeling genomen door een medewerker die niet direct betrokken is bij het betreffende aanbestedingstraject en wordt behandeld volgens de Klachtregeling aanbestedingen Gelderland 2013. Klachten hebben betrekking op aspecten van aanbestedingen die binnen de werking van de Aanbestedingswet 2012 vallen. De Provincie Gelderland deelt de conclusie van haar bevindingen zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de klager. Ook andere (potentiële) inschrijvers/gegadigde/belanghebbenden worden op de hoogte gesteld. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.

Klachten die betrekking hebben op gedragingen van provinciale medewerkers volgen een andere procedure. Deze klachten moeten ingediend worden bij de Commissie Bezwaar- en klachtbehandeling, Postbus 9090, 6800 GX Arnhem.

B.2 Beoordelingsprocedure inschrijvingen

De beoordeling van de inschrijvingen wordt uitgevoerd door een beoordelingsteam. Dit beoordelingsteam is samengesteld uit diverse deskundigen. De samenstelling en de leden van dit beoordelingsteam worden door opdrachtgever niet bekend gemaakt. Gedurende het proces van beoordeling kan het beoordelingsteam met tussenkomst van de aanbestedende dienst, (via de berichten module van tenderned) aan elk van de inschrijvers verduidelijking vragen over de inhoud van de inschrijving.

Allereerst wordt getoetst of de inschrijvingen voldoen aan de eisen genoemd in hoofdstuk B.3 (Eisen aan de inschrijving). Het betreft de formele/administratieve voorwaarden en de compleetheit van de inschrijving.

Tegelijkertijd worden de prijs gebonden stukken (bijlage D4) door ABGR gecontroleerd op het maximale zone tarief. Bij overschrijding van het gestelde maximum tarief wordt de betreffende inschrijving niet meer beoordeeld.

Vervolgens wordt getoetst op de verklaring van de bestuurder omtrent de rechtmatigheid van de inschrijving, formulier K (bijlage D1). Indien deze niet rechtsgeldig ondertekend is bijgevoegd, is de inschrijving ongeldig.

Tevens dient de inschrijver een aantal gegevens met betrekking tot de eigen organisatie aan te leveren, zoals genoemd in paragraaf B.4.4.1.

Wanneer de inschrijver een combinatie van dienstverleners is, of wanneer hij gebruik maakt van onderaannemers om aan de in paragraaf B.4.6 genoemde eisen (geschiktheidscriteria) te voldoen, moeten de in paragraaf B.4.4 (inschrijfvorm) genoemde verklaringen worden overgelegd.

Vervolgens worden de inschrijvingen in 4 stappen beoordeeld.

B.2.1 STAP 1: Beoordelen van de uitsluitingsgronden

De inschrijver wordt beoordeeld op de uitsluitingsgronden, zoals genoemd in paragraaf B.4.5 (uitsluitingsgronden). Hiertoe dient de inschrijver een tweetal verklaringen in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen. Er zijn op de inschrijver geen uitsluitingsgronden als bedoeld in onderdeel 2 en 3 van de eigen verklaring (bijlage D2) van toepassing. In deze eigen verklaring zijn alleen de uitsluitingsgronden aangegeven die door de aanbestedende dienst als relevant worden gezien voor de uitvoering van deze opdracht.

Inschrijver verklaart door het invullen van de Eigen Verklaring, dat geen der genoemde situaties zich hebben voorgedaan en dat deze verklaring naar waarheid is ingevuld. Inschrijver overlegt op eerste verzoek binnen 10 werkdagen de officiële bewijsstukken, (zoals bedoeld in artikel 2.89 van de aanbestedingswet 2012). De Opdrachtgever zal deze bewijsstukken slechts opvragen bij de inschrijver aan wie hij voornemens is de overeenkomst te gunnen. Het betreft een kopie van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister, een verklaring van de belastingdienst en de gedragsverklaring aanbesteden.

De in te dienen bewijsstukken mogen op de dag van inschrijving niet ouder zijn dan zes maanden, met uitzondering van de Gedragsverklaring Aanbesteden (zoals bedoeld in artikel 4.1 van de aanbestedingswet 2012), welke niet ouder dient te zijn dan twee jaar. Indien de officiële bewijsstukken niet tijdig worden ingeleverd kan inschrijver worden uitgesloten.

De inschrijver die voldoet aan één of meer van de uitsluitingsgronden, komt niet in aanmerking voor het vervolg van de beoordeling en zal daarom worden uitgesloten van de gunning.

B.2.2 STAP 2: Beoordelen van de geschiktheidscriteria

Op basis van geschiktheidscriteria, zoals genoemd in paragraaf B.4.6 (geschiktheidscriteria), en aan de hand van de door de inschrijver beschikbaar te stellen gegevens (bijlagen D2 + D3) vindt toetsing plaats, om vast te stellen of de inschrijver geschikt is om de in dit bestek gestelde opdracht uit te voeren:

- a. Volledigheid van de gevraagde gegevens.
- b. Inhoudelijk:
 - Beoordeling van de technische- en beroepsbekwaamheid van de inschrijver.
 - Beroeps bevoegdheid

De inschrijver dient de in paragraaf B.4.6 gevraagde gegevens/bescheiden aan te leveren.

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor de gevraagde informatie op inhoudelijke juistheid te toetsen.

De inschrijver die niet kan voldoen aan één of meer van de hiervoor genoemde punten, komt niet in aanmerking voor het vervolg van de beoordeling en zal daarom worden uitgesloten van de gunning.

Vanaf B.4.6 zijn bovengenoemde criteria verder uitgewerkt en staat beschreven hoe inschrijver aan kan tonen geschikt te zijn voor de uitvoering van de opdracht. Indien deze bewijsstukken na het voornemen tot gunning en een daartoe strekkend verzoek, niet binnen tien dagen na het verzoek zijn ingediend danwel niet volledig zijn, wordt de inschrijving ongeldig verklaard en terzijde gelegd, waarna de aanbestedende dienst het verzoek doet aan nummer 2.

B.2.3 STAP 3: Beoordelen van de gunningscriteria

Alle inschrijvingen die voldoen aan de stappen 1 en 2 worden beoordeeld op de gunningscriteria.

De gunningscriteria, inclusief de bijbehorende wegingsfactoren zijn opgenomen in hoofdstuk B.5. Ook is in dit hoofdstuk aangegeven hoe en welke informatie de inschrijver bij elk gunningscriterium dient aan te leveren. In dit hoofdstuk wordt ook aangegeven op welke manier ieder gunningscriterium wordt beoordeeld.

Beoordeling kwaliteit

Voor de beoordeling van de twee subgunningscriteria (implementatieplan en plan van aanpak uitvoering) wordt een deskundige beoordelingscommissie geformeerd, die bestaat uit een onafhankelijke voorzitter en minimaal drie leden. Om de commissie te ondersteunen wordt op onderdelen zo nodig deskundig advies ingewonnen.

Ieder lid van de beoordelingscommissie beoordeelt individueel de subgunningscriteria door middel van het toekennen van punten volgens het overzicht onder gunningprocedure vervoer. Na deze individuele beoordeling vindt een plenaire vergadering van de beoordelingscommissie plaats. Onder begeleiding van de onafhankelijke voorzitter wordt inhoudelijk over deze beoordeling gediscussieerd.

Indien een beoordeling van een lid van de beoordelingscommissie afwijkt van de overige beoordelingen, wordt daarover gediscussieerd. De individuele beoordelaars hebben daarbij de mogelijkheid om, op basis van de gevoerde discussies, hun beoordeling al dan niet bij te stellen. Hierna wordt voor elk criterium de score bepaald op basis van consensus. De scores per subgunningcriterium worden vervolgens bij elkaar opgeteld. Dit leidt tot een totaalscore op het gunningcriterium kwaliteit per Inschrijver. Ten tijde van de beoordeling op kwaliteit heeft de beoordelingscommissie geen inzage in de aangeboden zonetarieven.

Beoordeling prijs

Op basis van de formule in paragraaf B.5.2 wordt het puntenaantal per inschrijver vastgesteld. Het staat de opdrachtgever vrij over het aangeboden zonetarief nadere toelichting te vragen. Hieraan dient binnen 48 uur gehoor gegeven te worden.

Het resultaat van de beoordeling in stap 3 geeft een rangorde in de inschrijvingen.

B.2.4 STAP 4: Totaal beoordeling en gunning

Gunning vindt plaats aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving. Dit betekent dat aan die inschrijver waarvan de inschrijving als hoogste eindigt in de rangorde die wordt opgesteld naar aanleiding van de uitgevoerde beoordeling, door middel van bestuurlijke besluitvorming zal worden gegund, behoudens hetgeen is bepaald in paragraaf B.1.9 (stopzetten van de aanbesteding/niet gunnen).

Bij een gelijke totaalscore geeft de laagste prijs de doorslag, dus de inschrijving met de laagste prijs is dan de economisch meest voordelige inschrijving. Indien de inschrijvingen ook op prijs gelijk scoren, zal de eindrangschikking worden bepaald door loting bij een notaris.

Alle inschrijvers ontvangen van de Provincie Gelderland naar verwachting in augustus 2015 via de berichtenmodule van het TenderNed platform per email de mededeling over het eindresultaat van de beoordeling van de inschrijving en de gunningsbeslissing.

De mededeling bevat de relatieve kenmerken van de inschrijving alsmede de gronden van de beoordelingsbeslissing. Door iedere belanghebbende kan voorts nadere informatie worden ingewonnen bij de contactpersoon van de Provincie Gelderland voor een toelichting op de beoordeling van de inschrijving.

De mededeling houdende de gunningsbeslissing geeft de inschrijver nog geen aanspraak op gunning van de opdracht, aangezien deze mededeling geen aanvaarding van de inschrijving inhoudt. Er is dan ook nog geen sprake van een overeenkomst tussen de Provincie Gelderland en de beoogde opdrachtnemer.

B.3 Eisen aan de inschrijving

B.3.1 Opbouw van de inschrijving

De inschrijving wordt digitaal ingediend via TenderNed. De inschrijver draagt er zorg voor dat verklaringen, bijlagen en overige onderdelen van de inschrijving op de juiste plaats in TenderNed worden geüpload. De digitale documenten worden in een algemeen toegankelijk format (bij voorkeur een open standaard) ingediend. De aanbestedingsdocumenten en de daaraan

verbonden bijlagen maken onlosmakelijk deel uit van de aanbesteding. Inschrijvers voldoen aan de voorwaarden die in deze documenten staan.

De inschrijving bevat de volgende onderdelen:

Aan te leveren standaardformulieren en documenten	Standaardformulier conform
Verklaring bestuurder rechtmatigheid inschrijving (model K)	D1
Eigen verklaring	D2
Verklaring conformiteit	D11
Verklaring holding of moedermaatschappij (<i>indien van toepassing</i>)	D6
Bewijsstukken uitsluitingsgronden	
Gedragsverklaring aanbesteden (of VOG)*	D2
Verklaring belastingdienst*	D2
Bewijsstukken geschiktheidseisen	
Verklaring referenties	D3
Uittreksel beroeps- of handelsregister	D2, kopie bijvoegen bij inschrijving
Kopie vergunning personenvervoer*	D2
Verzekeringen*	D2
SFT verklaring naleving CAO*	D2
Gunningcriteria	
Inschrijfbiljet prijs	D4
Inschrijfbiljet kwaliteit	D5
Implementatieplan	Indienen bij inschrijving, in Word en PDF
Implementatieschema	Indienen bij inschrijving,
Plan van aanpak uitvoeringsfase	Indienen bij inschrijving, in Word en PDF

*De opdrachtgever zal deze bewijsstukken enkel opvragen bij de inschrijver aan wie hij voornemens is de overeenkomst te gunnen. Inschrijver overlegt op eerste verzoek binnen tien

werkdagen de officiële bewijsstukken, zoals genoemd in deze paragraaf. Het te laat of niet voldoen aan de gestelde bewijslast betekent dat de opdrachtgever de inschrijving terzijde legt.

B.3.2 Ondertekening

De inschrijving inclusief bijlagen en alle overige bescheiden dient rechtsgeldig te zijn ondertekend. De tekeningsbevoegdheid dient te blijken uit de door de inschrijver bijgevoegde inschrijving van de onderneming in het nationaal beroeps-/ handelsregister (zie paragraaf B.4.4), danwel een machtiging afgegeven door de rechtsgeldig bevoegde persoon indien een ander dan de rechtsgeldig bevoegde persoon de inschrijving ondertekent.

Op de geüploade documenten in TenderNed moet de naam en de handtekening duidelijk zichtbaar zijn.

B.3.3 Taal

Alle ingeleverde bescheiden dienen in de Nederlandse taal te zijn gesteld.

B.3.4 Algemene voorwaarden

Leverings-, betalings- en andere algemene voorwaarden van de inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. In de te sluiten overeenkomst zijn de voorwaarden waaronder de opdracht dient te worden uitgevoerd, opgenomen. Deze overeenkomst is in conceptvorm in dit Bestek opgenomen in bijlage E.15.

B.3.5 Varianten en alternatieven op perceel Noord-Veluwe

Varianten en alternatieven worden niet in aanmerking genomen. De inschrijver mag niets wijzigen aan de teksten op de standaardformulieren.

B.3.6 Kostenvergoeding

Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van enigerlei kosten in het kader van deze aanbesteding.

B.3.7 Vertrouwelijkheid

De informatie met betrekking tot dit Bestek en de inschrijvingen wordt vertrouwelijk behandeld en wordt uitsluitend getoond aan het beoordelingsteam, voorzitter en adviseurs die direct bij de aanbestedingsprocedure zijn betrokken, alsmede – desgewenst – het college van Gedeputeerde Staten.

Na gunning kunnen delen uit de inschrijving van de vervoerder aan wie de opdracht is gegund openbaar worden gemaakt door de opdrachtgever¹.

B.3.8 Vorm beantwoording

¹ Er worden geen bedrijfsvertrouwelijke gegevens bekend gemaakt. Bij mogelijke openbaarmaking betreft het bijvoorbeeld een persbericht over de winnende inschrijving.

De inschrijver dient de in dit Bestek gestelde vragen in de inschrijving duidelijk en ondubbelzinnig te beantwoorden. De inschrijver dient alle gevraagde informatie die vermeld is in dit bestek en de bijlagen van dit Bestek te verstrekken en gelijktijdig met de inschrijving aan te leveren. Bij de beantwoording van de vragen dient de inschrijver gebruik te maken van de bij dit Bestek opgenomen standaardformulieren (standaardformulier D.1 tot en met D.8 en D.11).

B.3.9 Inschrijven conform Bestek

De inschrijver dient zijn inschrijving te baseren op dit Bestek inclusief alle bijlagen behorende bij dit Bestek. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor de inschrijving niet verder te beoordelen indien de inschrijver gevraagde informatie niet, niet helemaal en/of niet juist heeft aangeleverd. Onder "niet juist" wordt ook verstaan het opzettelijk wijzigen van informatie die door de opdrachtgever in de (digitale) bijlagen bij dit Bestek aan de inschrijver is verschaft.

B.3.10 Mogelijk ontbrekende informatie en controle

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om verduidelijking van een inschrijving of om andere nadere informatie te vragen. Dit is ter uitsluitende beoordeling door de opdrachtgever. De opdrachtgever is daartoe op geen enkele manier verplicht.

Alle informatie die door de inschrijver ter beschikking wordt gesteld, kan door de opdrachtgever op juistheid worden gecontroleerd. De opdrachtgever behoudt zich bovendien het recht voor om alle gegevens die afkomstig zijn van derden op juistheid te controleren door deze derden te benaderen.

B.3.11 Gestanddoeningstermijn

De inschrijving dient tot minimaal 6 maanden na de openingsdatum van de inschrijvingen gestand te worden gedaan en onherroepelijk te zijn. De inschrijving van de inschrijver wordt aangemerkt als een onherroepelijk aanbod. De inschrijver hoeft niet apart aan te geven dat akkoord wordt gegaan met deze termijn.

De opdrachtgever kan verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen. Aan een dergelijk verzoek kan de inschrijver geen aanspraak op gunning van de opdracht ontlenen.

B.4 Uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria

B.4.1 Algemeen

Nadat is gecontroleerd of de inschrijvingen voldoen aan de formele/administratieve voorwaarden en de compleetheid van de inschrijving, worden de inschrijvingen beoordeeld op de uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria. Alle hier genoemde uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria hebben een "uitsluitend karakter". Het voldoen aan een uitsluitingsgrond of het niet voldoen aan een geschiktheidscriterium met een uitsluitend karakter betekent uitsluiting van verdere beoordeling. Voor de invulling van bepaalde geschiktheidscriteria kan een inschrijver een beroep doen op de bekwaamheid van een derde, ongeacht de juridische aard van zijn banden met die derde. Dit kan een holding of onderaannemer zijn, maar ook enige andere natuurlijke of rechtspersoon. Hieronder staat per criterium aangegeven of een beroep kan worden gedaan op een derde, en zo ja, welke bewijsmiddelen in dat verband moeten worden overgelegd.

B.4.2 Rechtsgeldigheid

De inschrijver dient bij de inschrijving een verklaring over te leggen dat de inschrijving niet tot stand is gekomen onder invloed van een overeenkomst, besluit of gedraging in strijd met het Nederlandse of Europese mededingingsrecht. Deze verklaring, ingericht volgens het standaardformulier D1, dient ondertekend te zijn door een bestuurder die ter zake de inschrijver rechtsgeldig vertegenwoordigt. In het geval de inschrijver een samenwerkingsverband van ondernemers is, verstrekt de inschrijver een dergelijke verklaring van een bestuurder van iedere ondernemer. De inschrijving is ongeldig indien een vereiste verklaring ontbreekt of niet naar waarheid is ingevuld.

B.4.3 Relatie met het callcenter

De rechtspersoon die uitvoering gaat geven aan deze opdracht (uitvoering van het vervoer) mag niet op enigerlei wijze² betrokken zijn bij en of verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van het callcenter van Regiotaxi Gelderland dan wel nu of in de toekomst een direct of indirect belang hebben of krijgen in de betreffende organisatie of anderszins banden hebben met het callcenter. De scheiding tussen callcenter en vervoer moet voor de inschrijving al tot stand zijn gebracht. De contractpartner voor het callcenter van Regiotaxi Gelderland is het Regionaal Vervoers Centrum (RVC).

B.4.4 Inschrijfvorm

De inschrijver mag één inschrijving indienen³.

Een inschrijver kan inschrijven als zelfstandige, of natuurlijk rechtspersoon of een combinatie van natuurlijke en/of rechtspersonen. Daarnaast is het toegestaan om in te schrijven met onderaannemers en kan er beroep worden gedaan op de technische bekwaamheid of financiële- en economische draagkracht van deze onderaannemers. Afhankelijk van de situatie wordt hieronder weergegeven welke invloed dat op de inhoud van uw inschrijving heeft.

Het is mogelijk dat de hoofdaannemer inschrijft en na gunning onderaannemers contracteert. Bij een combinatie wordt niet de eis gesteld dat twee partijen beide een deel van de uitvoering op zich dienen te nemen. Na gunning en gedurende de uitvoering van de overeenkomst kunnen aanvullend onderaannemers worden ingezet. De opdrachtgever moet voorafgaand akkoord gaan en de gevraagde documenten moeten worden overhandigd.

Eenmaal inschrijven

Een natuurlijk persoon of rechtspersoon kan slechts eenmaal, al dan niet in combinatie met andere natuurlijke personen of rechtspersonen, inschrijven.

Zelfstandig inschrijven

Een inschrijver kan zelfstandig inschrijven. In dit geval gelden er naast de hierboven beschreven algemene eisen geen andere bepalingen.

²Het is niet toegestaan dat vervoerder en callcenter tot hetzelfde concern behoren en/of dezelfde eigenaar hebben en/of op andere wijze een relatie hebben die een onafhankelijke uitvoering tussen vervoerder en callcenter belemmert. Dit omdat het uitgangspunt van Regiotaxi Gelderland is het waarborgen van een scheiding tussen ritaanname en rituitvoering. Een relatie tussen 2 dochterondernemingen van dezelfde moeder wordt bijvoorbeeld niet toegestaan. De relatie hoofdaannemer-onderaannemer bij andere vervoerprojecten is wel toegestaan.

³ Het is niet toegestaan dat een vervoerder op meerdere manieren inschrijft. Dit betekent bijvoorbeeld dat het niet is toegestaan dat een vervoerder deel uitmaakt van een andere inschrijver, bijvoorbeeld 1x als hoofdvervoerder of 1x in een combinatie of 1x als onderaannemer.

Inschrijven in samenwerkingsverband/combinatie

In het geval van inschrijving in samenwerkingsverband/combinatie gelden de volgende bepalingen:

- Het samenwerkingsverband/combinatie geeft duidelijk aan welke diensten in het kader van de opdracht door welke leden van het samenwerkingsverband/combinatie worden uitgevoerd. Daarnaast moet blijken wie binnen het samenwerkingsverband/combinatie het aanspreekpunt (de penvoerder) voor de aanbestedende dienst is. Onderdeel 1.5 en 1.6 van bijlage D2 wordt door de combinanten afzonderlijk ingevuld en ondertekend.
- Indien de overeenkomst aan het samenwerkingsverband/combinatie zal worden gegund zijn alle combinanten hoofdelijk aansprakelijk. Het vormen van nieuwe samenwerkingsverbanden/combinaties of het wijzigen in bestaande combinaties is na inschrijving niet meer mogelijk.

Iedere combinant overlegt de volgende documenten:

- Eigen verklaring (bijlage D2)
- Een kopie van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister (deze kopie is niet ouder dan zes maanden gerekend vanaf de aanbestedingsdatum)
- Een verklaring van de belastingdienst, die op het tijdstip van het indienen van de inschrijving, niet ouder is dan zes maanden,
- Een gedragsverklaring aanbesteden zoals bedoeld in artikel 4.1 van de Aanbestedingswet 2012, die op het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming of de inschrijving niet ouder is dan twee jaar (indien de gegadigde of inschrijver hier nog niet over beschikt volstaat een Verklaring omtrent het Gedrag, mits deze niet ouder is dan 1 jaar);

De Opdrachtgever zal deze bewijsstukken enkel opvragen bij de inschrijver aan wie hij voornemens is de overeenkomst te gunnen. Inschrijver overlegt op eerste verzoek binnen tien werkdagen de officiële bewijsstukken, zoals genoemd. Het te laat of niet voldoen aan de gestelde bewijslast betekent dat de Opdrachtgever de inschrijving terzijde kan leggen.

De overige antwoorden en documenten worden in gezamenlijkheid ingediend.

Inschrijving met onderaanneming

Wanneer er wordt ingeschreven met een onderaannemer waarbij de inschrijver een beroep doet op de technische bekwaamheid van de onderaannemer gelden de volgende bepalingen:

- De hoofdaannemer blijft altijd eindverantwoordelijk;
- Bij inschrijving worden de in te zetten onderaannemers vermeld op onderdeel 8.1 van de eigen verklaring bijlage D2;
- De inschrijver moet aantonen dat hij tijdens de uitvoering van de overeenkomst ook daadwerkelijk kan beschikken over de onderaannemer en zijn middelen. Dat kan door het overleggen van een daartoe gezamenlijk opgestelde en ondertekende verklaring of overeenkomst waarin vermeld staat welk deel van de werkzaamheden de onderaannemer gedurende de contractperiode uitvoert.

De (onderdelen van) bewijsstukken waar door de inschrijver een beroep wordt gedaan op de onderaannemer worden door de onderaannemer ondertekend. De overige onderdelen levert de inschrijver zelfstandig aan.

Indien gedurende de contractperiode gebruik wordt gemaakt van andere dan eerder opgegeven onderaannemers dan dient hiervoor vooraf toestemming te worden gevraagd en gekregen van de Opdrachtgever.

Inschrijven vanuit een holding

Wanneer er wordt ingeschreven vanuit een holding mag geen ander bedrijf uit diezelfde holding (of de holding zelf) inschrijven. Wanneer de jaarrekening van de inschrijver geconsolideerd is moet de holding zich volledig en onvoorwaardelijk garant stellen voor de nakoming van de verplichtingen die uit de af te sluiten overeenkomst voortvloeien.

De inschrijver overlegt de door de holdingmaatschappij ingevulde en ondertekende verklaring (bijlage D6).

Indien de inschrijver een concern betreft, dan dient duidelijk te worden aangegeven of het concern inschrijft, of dat één van de onderliggende (werk)maatschappijen inschrijft. Indien een (dochter)onderneming zich beroept op de referentie gegevens van het concern/holding, dan dient dit te worden vermeld.

B.4.4.1 Gegevens met betrekking tot de eigen organisatie

De inschrijver dient bij de inschrijving een aantal gegevens aan te leveren met betrekking tot de eigen organisatie, het bedrijfsprofiel en eventuele samenwerkende partijen. Deze gegevens staan vermeld in standaardformulier Eigen verklaring in bijlage D2. De gegevens dienen in dit standaardformulier te worden ingevuld. Het is toegestaan bijlagen aan het standaardformulier toe te voegen.

B.4.5 Uitsluitingsgronden

Deze eisen gelden voor iedere inschrijver, iedere combinant en iedere onderaannemer.

B.4.5.1 Uniforme Eigen verklaring

De Eigen verklaring bijlage D2

Van deelneming aan de inschrijvingsfase van deze aanbestedingsprocedure zal worden uitgesloten iedere gegadigde, combinant of genomineerde onderaannemer op wie één of meerdere van de in de Eigen verklaring genoemde uitsluitingsgronden 2.1 t/m 2.4 en 3.1 t/m 3.5 van toepassing zijn. In het geval van een combinatie leidt uitsluiting van een combinant tot uitsluiting van de combinatie. Indien uitsluiting van een genomineerde onderaannemer tot gevolg heeft dat de gegadigde niet meer aan de minimumeisen voldoet, leidt uitsluiting van deze onderaannemer tevens tot de uitsluiting van de gegadigde.

In aanvulling op artikel 2.27.4 van het ARW 2012 wordt bepaald dat indien zich in de periode tussen de dag van inschrijving tot en met de dag van opdrachtverlening een verandering in de situatie van een geselecteerde gegadigde voordoet die van invloed is op het al dan niet van toepassing zijn van een uitsluitingsgrond op de geselecteerde gegadigde, de gegadigde de aanbestedende dienst onverwijld op de hoogte dient te stellen van de verandering in de situatie. Voorgaande is eveneens van toepassing op een combinant of een genomineerde onderaannemer.

De in artikel 2.8.1 van het ARW 2012 bedoelde uitzondering op het overleggen van bovengenoemde bewijsstukken geldt alleen voor Inschrijvers die statutair niet in Nederland zijn gevestigd.

Het gaat om de volgende bewijsstukken (de nummering in de tabel correspondeert met de nummering in de eigen verklaring):

Verplichte uitsluitingsgronden	Bewijsstuk	Geldigheidsduur (vanaf tijdstip van het indienen van de inschrijving)
2.1 tot en met 2.4	GVA (of tot 01-04-2014: VOGp)	GVA niet ouder dan 2 jaar (VOGp niet ouder dan een jaar)
Facultatieve uitsluitingsgronden	Bewijsstuk	Geldigheidsduur (vanaf tijdstip van het indienen van de inschrijving)
3.1 Faillissement	Uittreksel Handelsregister	Niet ouder dan 6 maanden
3.2 Overtreding beroepsgedragsregels	GVA (of tot 01-04-2014: VOGp)	GVA niet ouder dan 2 jaar (VOGp niet ouder dan een jaar)
3.3 Ernstige fout	GVA ter zake mededingings-rechtelijke overtredingen	GVA niet ouder dan 2 jaar
3.4 Belasting/sociale premies	Verklaring belastingdienst	Niet ouder dan 6 maanden
3.5 Valse verklaring	-	

Buitenlandse ondernemingen moeten vergelijkbare verklaringen uit het land van herkomst overleggen. Indien een dergelijke verklaring niet in het betrokken land wordt afgegeven, kan deze worden vervangen door een verklaring onder ede – of in een land waar niet in een eed is voorzien, door een plechtige verklaring – die door inschrijver is afgelegd ten overstaan van een notaris.

Bijzonderheden m.b.t. de Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA)

U kunt de GVA aanvragen via de website www.justis.nl.

B.4.5.2 Verklaring van conformiteit

De inschrijver dient de verklaring van conformiteit (standaardformulier D11) rechtsgeldig te ondertekenen en bij te voegen. Indien de verklaring van conformiteit ontbreekt of niet volledig is ingevuld leidt dit tot uitsluiting van de gunning.

B.4.5.3 Verklaring bestuurder rechtmatigheid inschrijving

De inschrijver dient de verklaring van rechtmatigheid (D1) rechtsgeldig te ondertekenen en bij te voegen. Indien de verklaring van rechtmatigheid ontbreekt of niet volledig is ingevuld leidt dit tot uitsluiting van de gunning.

B.4.6 Geschiktheidscriteria

Wanneer de inschrijver verklaart (conform par.B.4.5) dat er geen uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn, wordt door middel van de geschiktheidseisen onderzocht of de inschrijver geschikt is om de overeenkomst uit te voeren. Dit wordt getoetst op basis van de volgende onderdelen:

- Technische bekwaamheid
 - Referentieopdrachten
- Beroepsbekwaamheid
 - Inschrijving Kamer van Koophandel
- Beroepsbevoegdheid
 - Vergunning Wet personenvervoer 2000
- Verklaring verzekering

- Naleving CAO

In onderstaande paragrafen zijn bovengenoemde criteria verder uitgewerkt en staat beschreven hoe inschrijver aan kan tonen geschikt te zijn voor de uitvoering van de opdracht. Indien deze bewijsstukken niet binnen tien dagen na verzoek zijn ingediend danwel niet volledig zijn, wordt de inschrijving ongeldig verklaard en terzijde gelegd waarna aanbestedende dienst het verzoek doet aan nummer 2. In tegenstelling tot voornoemde documenten, dient een kopie van de inschrijving van Kamer van Koophandel bij de inschrijving te worden bijgevoegd.

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om zonder tussenkomst van de inschrijver contact op te nemen met de opdrachtgever van de ingediende referenties en zodoende na te gaan of de opdrachten conform de opgave en naar tevredenheid van de opdrachtgever zijn uitgevoerd.

B.4.6.1 Technische bekwaamheid: Competentie/Referentie-eis

Eis 1: Vraagafhankelijk vervoer

Met deze eis heeft opdrachtgever beoogd vast te stellen dat de inschrijver de competentie bezit om op een goede wijze uitvoering te geven aan vraagafhankelijke vervoersopdracht(en). De inschrijver heeft opdrachten uitgevoerd betreffende Vraagafhankelijk Vervoer (bijv. CVV, OV-taxi, Valys, ziekenvervoer e.d.) gedurende een periode van minimaal 12 maanden aaneengesloten binnen de afgelopen drie kalenderjaren (2012, 2013, 2014) voor de desbetreffende opdrachtgever(s), ter grootte van: minimaal 30.000 ritten

Eis 2: Vervoer van mensen in een rolstoel en vervoer van mensen met een lichamelijke beperking, verstandelijke beperking en/of psycho-sociaal probleem

Met deze eis heeft de aanbestedende dienst beoogd vast te stellen dat de inschrijver de competentie bezit om op een goede wijze uitvoering te geven aan vervoersopdracht(en) waarop rolstoelvervoer en de specifieke omgang met deze doelgroepen van toepassing is.

De inschrijver heeft opdrachten uitgevoerd betreffende het vervoer van mensen in een rolstoel en voor mensen met een lichamelijke beperking, verstandelijke beperking en/of psycho-sociaal probleem (bijv. CVV, Valys, leerlingenvervoer, ziekenvervoer e.d.). Dit gedurende een periode van minimaal 12 maanden aaneengesloten binnen de afgelopen drie kalenderjaren (2012, 2013, 2014), voor de desbetreffende opdrachtgever(s), ter grootte van: minimaal 4.000 ritten.

Eis 3: Gebruik van dataterminal en datacommunicatie

Met deze eis heeft de aanbestedende dienst beoogd vast te stellen dat de inschrijver de competentie bezit om op een goede wijze uitvoering te geven aan vervoersopdracht(en) waarbij het gebruik van dataterminals voor de gegevensoverdracht zijn ingezet.

De inschrijver heeft opdrachten uitgevoerd betreffende het vervoer van personen waarbij gebruik is gemaakt van dataterminals en communicatie van gegevens via deze terminals met betrekking tot onder andere ritinformatie, voertuigpositie en statusmeldingen waarbinnen minimaal 9 voertuigen zijn uitgerust met een dergelijke dataterminal voor de desbetreffende opdrachtgever(s).

B.4.6.2 Beroepsbekwaamheid

De inschrijver is, wanneer de onderneming daartoe wettelijk verplicht is volgens de eisen van het land waar de onderneming is gevestigd, ingeschreven in het beroeps- of handelsregister. Inschrijver overlegt bij haar inschrijving een kopie van het uittreksel uit het beroeps- of handelsregister. Deze kopie is niet ouder dan zes maanden gerekend vanaf de aanbestedingsdatum en dient bij inschrijving te worden bijgevoegd.

Uit de kopie blijkt wie de onderneming voor de betreffende aanbesteding rechtsgeldig vertegenwoordigt. Wanneer de onderneming niet verplicht is ingeschreven te staan bij het beroeps- of handelsregister of dat uit het uittreksel niet blijkt wie de onderneming vertegenwoordigt, overlegt de gegadigde of inschrijver een verklaring of volmacht waaruit blijkt wie de onderneming bij inschrijving vertegenwoordigt

B.4.6.3 Beroepsbevoegdheid

Vergunning Wet personenvervoer 2000

De onderneming beschikt over een vergunning in het kader van de Wet personenvervoer 2000 waaruit blijkt dat de onderneming gerechtigd is de opdracht zoals beschreven in deze aanbesteding uit te voeren. Inschrijver verklaart door het invullen van de Eigen Verklaring (bijlage D2), dat hij beschikt over de benodigde geldige en verstrekte vervoersvergunningen en dat deze verklaring naar waarheid is ingevuld. Inschrijver overlegt op eerste verzoek binnen 10 werkdagen een kopie van de vergunning(en). De Opdrachtgever zal deze bewijsstukken enkel opvragen bij de inschrijver aan wie hij voornemens is de overeenkomst te gunnen. Indien deze bewijsstukken niet binnen 10 dagen na verzoek zijn ingediend danwel niet volledig zijn, wordt de inschrijving ongeldig verklaard en ter zijde gelegd.

B.4.6.4 Verzekering

De inschrijver dient in de aanbieding een verklaring te overleggen dat hij beschikt over de volgende verzekeringen ofwel een verklaring af te geven dat hij deze na gunning voor de start van het systeem zal afsluiten:

- Een verzekering volgens de WAM (Wet Aansprakelijkheid Motorvoertuigen) voor de te gebruiken voertuigen met een verzekerd bedrag van € 1.000.000 per gebeurtenis. De WAM-verzekering moet aangevuld zijn met een Schadeverzekering Inzittenden (SVI) voor elk voertuig met een minimale verzekerde bedrag van € 1.000.000 per gebeurtenis.
- Een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor schade die het gevolg is van de (indirecte) bedrijfsvoering, waarvoor de WAM geen of onvoldoende dekking geeft. De dekking dient voor taxivoertuigen (maximaal 8 personen, excl. bestuurder) minimaal € 2.000.000,00 per aanspraak te zijn. Indien een concernpolis wordt overgelegd dient duidelijk te zijn dat de Inschrijver is mee gedekt;
- Een (collectieve) ongevallenverzekering voor inzittenden en bestuurder met een minimaal verzekerd bedrag van € 10.000 bij overlijden en € 30.000 bij blijvende invaliditeit.
- Een schadeverzekering voor de chauffeur in geval van een eenzijdig ongeval met een minimaal verzekerd bedrag van € 1.000.000,00 per gebeurtenis.

De inschrijver/combinatie/onderaannemer verklaart dat bovengenoemde verzekeringen gedurende de contractperiode in stand zullen blijven (bijlage D2).

Het bewijs van verzekering dient te worden overgelegd door iedere inschrijver /combinant / onderaannemer die binnen het contract vervoer zal gaan uitvoeren. Voor de invulling van dit

criterium kan geen beroep worden gedaan op de verzekering van een derde. Inschrijver verklaart, door het invullen van de Eigen Verklaring (bijlage D2), dat hij beschikt over de gevraagde verzekeringen danwel dat hij deze na gunning voor de start van het vervoer zal afsluiten. Inschrijver overlegt op eerste verzoek binnen tien werkdagen de officiële bewijsstukken, zoals genoemd in deze paragraaf. De bewijsstukken mogen niet ouder zijn dan zes maanden, gerekend vanaf de dag van publicatie. Deze verzekeringen dienen gedurende de gehele contractperiode in stand te blijven. De Opdrachtgever zal deze bewijsstukken enkel opvragen bij de inschrijver aan wie zij voornemens is de overeenkomst te gunnen.

Indien de inschrijver nog niet over een adequate verzekering beschikt dient de inschrijver vóór definitieve gunning af te sluiten en deze moet uiterlijk op de dag van start van het vervoer ingaan.

B.4.6.5 Verklaring naleving CAO

Inschrijvers zijn verplicht aan te tonen dat de bepalingen van de Collectieve Arbeidsovereenkomst Taxivervoer getrouwelijk worden nageleefd. Daartoe dienen zij een verklaring van Sociaal Fonds Taxi (hierna: SFT) aan te leveren die niet ouder is dan twee jaar op het moment van opening van deze aanbesteding. Uit de verklaring door SFT afgegeven moet blijken dat de CAO-naleving van de vervoerder door SFT als voldoende wordt beoordeeld. Bij de oudere verklaringen dient sprake te zijn van de afsluitende verklaring waaruit blijkt dat de cao wordt nageleefd.

Vervoerders die dispensatie hebben van de CAO-taxivervoer, in verband met een eigen bedrijfs-CAO, dienen middels een brief/verklaring vanuit het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aan te tonen dat deze dispensatie is verleend. Daarnaast dient een verklaring van SFT te worden aangeleverd waaruit blijkt dat de bedrijfs-CAO op juiste wijze wordt nageleefd.

Inschrijver verklaart door het invullen van de Eigen Verklaring (bijlage D2), dat hij beschikt over deze verklaring van SFT en dat deze verklaring naar waarheid is ingevuld. Inschrijver overlegt op eerste verzoek binnen 10 werkdagen een kopie van deze SFT verklaring. De Opdrachtgever zal deze bewijsstukken enkel opvragen bij de inschrijver aan wie hij voornemens is de overeenkomst te gunnen. Indien deze bewijsstukken niet binnen 10 dagen na verzoek zijn ingediend danwel niet volledig zijn, wordt de inschrijving ongeldig verklaard en ter zijde gelegd.

B.5 Gunningsprocedure vervoer

B.5.1 Gunningscriteria

Nadat uit de inschrijving is gebleken dat er geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn, de inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen en hetgeen is opgenomen in de aanbestedingsdocumenten zal de inschrijving verder beoordeeld worden. De beoordeling vindt plaats op basis van het gunningscriterium economisch meest voordelige inschrijving (EMVI). Voor elk (sub)gunningscriterium worden punten toegekend. De som van de behaalde punten is de totaalscore van de inschrijving.

Criterium	Sub criterium	Maximale score /weging
Prijs	Zonetarief	750
Waarborgen kwaliteit, communicatie en klantgerichtheid	Implementatie	50
	Uitvoeringsfase	200

TOTAAL

1000

B.5.2 Prijs

De inschrijver geeft in bijlage D4 (Inschrijfbiljet prijs) het zonetarief (in twee decimalen) op.

De score op het criterium prijs wordt als volgt bepaald:

(laagste prijs / geoffreerde prijs) *750.

Bij een aangeboden zonetarief van € 5,01 (excl. BTW) of hoger wordt de inschrijving uitgesloten.

Indien na verificatie van aangeboden tarief en onderbouwing blijkt dat de inschrijver abnormaal laag heeft ingeschreven, zal opdrachtgever overgaan tot uitsluiting van de inschrijving.

B.5.3 Waarborgen kwaliteit, communicatie en klantgerichtheid

Voor het onderdeel waarborgen kwaliteit, communicatie en klantgerichtheid zijn maximaal 250 punten te behalen. De score wordt bepaald aan de hand van de door de inschrijver ingediende plannen (Implementatieplan 50 punten en Plan van aanpak uitvoeringsfase 200 punten)

Er wordt onderscheid gemaakt tussen de waarborgen die de inschrijver biedt tijdens de implementatiefase en de waarborgen die worden geboden voor de uitvoeringsfase van de overeenkomst.

B.5.4 Implementatiefase

De inschrijver dient een implementatieplan van maximaal 5.000 woorden⁴ in. Leestekens tellen niet mee. Woorden in illustraties worden wel meegeteld. Er dient naast een PDF versie ook een versie in Word format te worden aangeleverd. Een implementatieplan boven 5.000 woorden leidt tot uitsluiting van de inschrijver. Bijlagen en verwijzingen worden als onderdeel van het implementatieplan gerekend en tellen mee in de omvang van 5.000 woorden. Een implementatieschema dient apart te worden aangeleverd, bij voorkeur in A3 formaat, en telt niet mee bij deze omvang. In bijlage D5 (inschrijfbiljet kwaliteit) wordt een verwijzing naar de desbetreffende documenten gemaakt.

De aanbestedende dienst meet de waarborgen en kwaliteit die inschrijvers kunnen bieden af aan de volgende zaken:

⁴ Let op: Alle woorden tellen mee, dus ook voorblad, nawoord, koptekst en voetteksten, met uitzondering van paginanummering

- Risicoanalyse en beheersmaatregelen: de door de inschrijver verwoorde risicoanalyse van de implementatiefase. Hieruit moet blijken dat de inschrijver de ook niet voor de hand liggende risico's⁵ (voor zichzelf en de Opdrachtgever) onderkent en effectieve beheersmaatregelen treft.
- Communicatieproces en datacommunicatiesystemen: de mate waarin en de wijze waarop het communicatieproces en de datacommunicatiesystemen (met het Regiecentrum, eventuele onderaannemers en de Opdrachtgever) voorafgaande aan de start van het vervoer worden ingeregeld en geborgd.
- Juiste en tijdige implementatie: de mate waarin en wijze waarop relevante toegevoegde waarde ten aanzien van het goed en met name tijdig doorlopen van de noodzakelijke stappen in de implementatiefase wordt aangeboden door middel van concrete statements over de inzet c.q. activiteiten die de inschrijver uitvoert.

De score op het sub criterium implementatiefase wordt als volgt bepaald:

Uitleg	Score
Er zijn geen of geen relevante voorstellen voor het extra waarborgen van de kwaliteit van de implementatieperiode ingediend.	0 punten
Enkele punten zijn beantwoord en/of enkele relevante voorstellen zijn gedaan voor het extra waarborgen van de kwaliteit van de implementatieperiode die meerwaarde hebben in de context van deze aanbesteding.	10 punten
Het merendeel van de punten is beantwoord en biedt relevante en/of concrete voorstellen voor het extra waarborgen van de kwaliteit van de implementatieperiode die meerwaarde hebben in de context van deze aanbesteding.	25 punten
Alle punten zijn beantwoord, maar bieden niet allemaal relevante en/of concrete voorstellen voor het extra waarborgen van de kwaliteit van de implementatieperiode die meerwaarde hebben in de context van deze aanbesteding.	40 punten
Alle punten zijn volledig beantwoord en bieden allemaal relevante en concrete voorstellen voor het extra waarborgen van de kwaliteit van de implementatieperiode die meerwaarde hebben in de context van deze aanbesteding.	50 punten

B.5.5 Uitvoeringsfase

De inschrijver dient een plan van aanpak voor de uitvoeringsfase van maximaal 5.000 woorden in, ter beoordeling van de beoordelingscommissie (er dient ook een versie in Word format te worden

⁵ Risico's die bij reguliere bedrijfsvoering normaliter weinig of niet voorkomen.

aangeleverd). Een plan van aanpak boven 5.000 woorden leidt tot uitsluiting van de inschrijver. Bijlagen en verwijzingen worden als onderdeel van het plan van aanpak gerekend en tellen mee in de maximale omvang. In bijlage D5 (inschrijfbiljet kwaliteit) wordt een verwijzing naar het desbetreffende document gemaakt.

De opdrachtgever waardeert een plan van aanpak hoger dat, naast de waarborgen die ten aanzien van de kwaliteit en klantgerichtheid zoals opgenomen zijn in het programma van eisen, oplossingen aanbiedt die de kwaliteit, communicatie en klantgerichtheid verbeteren. De aanbestedende dienst meet de extra kwaliteit en klantgerichtheid die de inschrijver biedt af aan de mate waarin en de wijze waarop:

- Interne toetsing: er bij de Opdrachtnemer intern toetsing op kwaliteit en klantgerichtheid van de diensten die specifiek worden uitgevoerd voor Regiotaxi Gelderland plaatsvindt;
- Verbeterend vermogen:
 - navolging wordt gegeven aan de resultaten van klachtenmeldingen en de klachten van veel-klagers alsmede klanttevredenheidsonderzoeken;
 - de inschrijver zorgt dat klachten over een rit en/of bejegening door de chauffeur worden voorkomen en de wijze waarop de inschrijver na een gegronde klacht met interne maatregelen herhaling in de toekomst tracht te voorkomen. In ieder geval dient de inschrijver hierin loosritten te betrekken;
 - de inschrijver zorgt voor een persoonlijke benadering in de klachtenafhandeling zodat de reiziger zich erkend voelt;
- Lerend vermogen: wordt gewaarborgd dat klachten en ontevredenheid in de toekomst worden voorkomen c.q. de dienstverlening wordt afgestemd op de verwachtingen van de klant en vice versa;
- Continuïteit bij calamiteiten: de continuïteit van het vervoer en de dataregistratie is geborgd in geval van calamiteiten (stroomstoring, uitval centrale, storing in de data uitwisseling met het callcenter, storing in de data-uitwisseling met de voertuigen e.d.).

De score op het sub criterium uitvoeringsfase wordt als volgt bepaald:

Uitleg	Score
Er zijn geen of geen relevante voorstellen voor het extra waarborgen van de kwaliteit van de uitvoeringsfase.	0 punten
Enkele punten zijn beantwoord en/of enkele relevante voorstellen zijn gedaan voor het extra waarborgen van de kwaliteit van de uitvoeringsfase die meerwaarde hebben in de context van deze aanbesteding.	25 punten
Het merendeel van de punten is beantwoord en biedt relevante voorstellen voor het extra waarborgen van de kwaliteit van de uitvoeringsfase die meerwaarde hebben in de context van deze aanbesteding.	75 punten
Alle punten zijn beantwoord, maar bieden niet allemaal relevante voorstellen voor het extra waarborgen van de kwaliteit van de uitvoeringsfase die meerwaarde hebben in de context van deze aanbesteding.	125 punten
Alle punten zijn volledig beantwoord en bieden allemaal relevante voorstellen voor het extra waarborgen van de kwaliteit van de uitvoeringsfase die meerwaarde hebben in de context van deze aanbesteding.	200 punten

C Programma van eisen

Dit Programma van Eisen beschrijft de eisen waaraan de vervoerder dient te voldoen. Bij Regiotaxi Gelderland zijn callcenter en rituitvoering gescheiden. Het callcenter wordt nu niet aanbesteed, er is een bestaande overeenkomst. Er is sprake van een wederzijdse afhankelijkheid. Het callcenter dient te zorgen dat de vervoerder de aangemelde ritten kan uitvoeren.

In bijlage E1 is een begrippenlijst opgenomen.

C.1 Procesbeschrijving

Deze paragraaf beschrijft de taken en verantwoordelijkheden van de verschillende partijen die betrokken zijn bij Regiotaxi Gelderland (opdrachtgever, gemeenten, pasleverancier, callcenter en vervoerder(s)).

C.1.1 Taken en verantwoordelijkheden opdrachtgever

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor:

- contracteren callcenter, vervoerder(s) en pasleverancier;
- dagelijks contractbeheer van Regiotaxi Gelderland met de vervoerders en het callcenter door het beheerbureau Regiotaxi Gelderland;
- onderhouden van contacten met vervoerders, callcenter, gemeenten, reizigerspanels en ROCOV;
- beoordelen kwaliteit uitvoering op basis van onderzoeken en aangeleverde data;
- op basis van de beoordeelde kwaliteit vaststellen van bonus en/of malus;
- afrekenen met vervoerder(s) en callcenter, dat wil zeggen het opstellen van factuurinstructie voor de 10e werkdag van de eerst volgende maand, het beoordelen van declaraties van vervoerder(s) en callcenter en het betalen van de factuur;
- aanmaken van OV-vervoerspasse;
- aanbieden en beheren van de Regiotaxi Gelderland klachtenprocedure (zie bijlage E12);
- regisseren van de klachtafhandeling door registreren van klachten, het toewijzen van klachten aan de afhandelende partij, het openstellen van een online klachtverwerkingsportaal, het bewaken van afhandelingstermijnen en het beoordelen van de kwaliteit van de klachtafhandeling;
- het ondersteunen van de klachtencommissie;
- behandelen van informatievragen van reizigers;
- ondersteunen van reizigerspanels en het onderhouden van contacten met het ROCOV;
- verzorgen van communicatie met of naar reizigers over Regiotaxi Gelderland middels o.a. een website, brochures en nieuwsbrieven;
- vaststellen van de tarieven voor OV-reizigers Regiotaxi Gelderland;
- besluitvorming over aanpassing formule Regiotaxi Gelderland;
- aanbieden en beheren van een vervoerreglement;
- ter beschikking stellen van een online dataportaal voor ontvangst van statusmeldingen en rittenbakken;

- verstrekken van alle informatie aan reizigers, gemeenten enz. die niet direct rit gerelateerd is.

C.1.2 Taken en verantwoordelijkheden gemeenten

De gemeenten zijn verantwoordelijk voor:

- beoordelen van de noodzaak van een vervoersvoorziening in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in de vorm van regiotaxivervoer;
- indiceren voor en registreren van deze vorm van Wmo-vervoer en speciale extra rechten bij dit Wmo-vervoer;
- vaststellen van de tarieven voor Wmo-reizigers in Regiotaxi Gelderland;
- het tijdig digitaal aanleveren van de juiste persoonlijke (indicatie)gegevens aan de passenleverancier die nodig zijn om de Wmo-reizigers van Regiotaxi Gelderland te kunnen vervoeren volgens het bestek;
- het dragen van de kosten van de passen.

C.1.3 Taken en verantwoordelijkheden pasleverancier

De pasleverancier is verantwoordelijk voor:

- verstrekken van een pas aan iedere geïndiceerde die door de gemeente is aangemeld (zoals een Wmo-reiziger);
- verstrekken van een informatiepakket aan iedere Wmo-geïndiceerde. Dit informatiepakket omvat minimaal:
 - aanbiedingsbrief;
 - informatiebrochure Regiotaxi Gelderland;
 - klantreactiekaart voor klachten en/of suggesties.
- verstrekken van een pas met het genoemde informatiepakket aan OV-reizigers die zich hiervoor aangemeld hebben bij de opdrachtgever;
- aanleveren van gegevens aan het callcenter op grond waarvan de reiziger bij de ritbestelling wordt herkend.

C.1.4 Taken en verantwoordelijkheden callcenter

Het callcenter is verantwoordelijk voor:

Verwerken gegevens pashouders

- het zorg dragen voor een realtime koppeling met het systeem van de pasleverancier waarin de pashoudergegevens staan (dit betreft zowel Wmo-pashouders als OV-pashouders).

Ritaanname

- opnemen van de noodzakelijke gegevens van reizigers;
- het vragen naar het telefoonnummer van de reiziger ten behoeve van de diverse belservices, ook indien dit nummer standaard in de software van het callcenter is opgenomen;
- als het telefoonnummer wel aanwezig is, het nummer controleren en indien het nummer niet klopt aanpassen en doorgeven aan de informatie- en klachtenlijn van de opdrachtgever;
- berekenen van de hoogte van de reizigersbijdrage en informeren van reizigers hierover;
- informeren van reizigers over de relevante onderdelen van de productformule van Regiotaxi Gelderland, zoals marges in ophaaltijd en omrijtijd;

- informeren van reizigers met een opgegeven aankomsttijd over het verwachte tijdstip van ophalen;
- indien van toepassing informeren van de reiziger over de mogelijkheden om voor de verplaatsing gebruik te maken van openbaar vervoer;
- het herhalen en controleren van de ritreservering ten behoeve van de reiziger;
- informeren van de Wmo-pashouders over hun persoonlijke resterende zonebudget indien gemeenten dit hanteren;
- vastleggen ritgegevens in registratiesysteem;
- geven van OV-advies.

Het callcenter mag ten principale geen rit inboeken of aanpassen op verzoek van een vervoerder. Het inboeken van ritten is exclusief voorbehouden aan het callcenter. Een rit moet door de potentiële reiziger aangevraagd worden en derhalve ook traceerbaar aan de potentiële reiziger toe te wijzen zijn. Alleen bij hoge uitzondering kan een vervoerder een verzoek indienen bij het beheerbureau om ritten aan te maken. De opdrachtgever zal na goedkeuring het callcenter opdracht geven om de ritten in het systeem te verwerken en aan de vervoerder te sturen.

Toedeling ritten aan vervoerder

- toedelen van de gevraagde verplaatsing in overeenstemming met de uitgangspunten van dit bestek aan de vervoerder;
- verzenden van de gegevens van de verplaatsing naar de vervoerder;
- vastlegging verdeelde verplaatsingen alsmede de statusmeldingen van de vervoerder in het registratiesysteem.

Informatievoorziening aan reizigers

- het verstrekken van actuele ritinformatie en informatie met betrekking tot ritbestellingen in de toekomst aan de reiziger die daarom verzoekt via telefoon, via email of website;
- indien van toepassing contact opnemen met vervoerder en de reiziger vervolgens informeren over de ritstatus;
- verwerken gegevens vervoerder over stand van zaken bij de uitvoering van (via statusmeldingen) de verplaatsingen in een registratiesysteem;
- het verstrekken van informatie ten behoeve van bijvoorbeeld de jaaropgave belastingen aan reizigers (aantal ritten en zones);
- het opzetten en beheren van een online portaal waar reizigers met een pas middels een inlog toegang kunnen krijgen in de status van een gereserveerde actuele rit en waar reizigers een overzicht vinden van de verreden ritten en ritten die al ingeboekt zijn, maar nog niet zijn uitgevoerd.

Klachtafhandeling

- reizigers die ontevreden zijn over de dienstverlening wijzen op de mogelijkheid van het indienen van een klacht bij de informatie- en klachtenlijn van de opdrachtgever;
- afhandelen van klachten die door de opdrachtgever aan het callcenter zijn toegedeeld in overeenstemming met de klachtenprocedure.

Overleg met reizigers

- op vraag van opdrachtgever contact hebben met het reizigerspanel;
- op verzoek deelnemen aan periodieke overleggen met het reizigerspanel;

- op verzoek deelnemen aan bijeenkomsten van het ROCOV en op verzoek van opdrachtgever reageren op de vragen en adviezen vanuit belangenorganisaties.

Declareren vergoeding

- indienen declaratie voor de verrichte werkzaamheden in overeenstemming met de vergoedingssystematiek van het bestek en volgens de factuurinstructie van de opdrachtgever;
- verstrekken van gegevens uit het systeem ter onderbouwing van de declaratie;
- doen uitvoeren van een jaarlijkse accountantscontrole in overeenstemming met het accountantsprotocol van het bestek.

Structuur uitwisseling data met vervoerder

- versturen van die informatie die de vervoerder nodig heeft om de door de reiziger gewenste verplaatsing volgens het bestek te kunnen uitvoeren. Het callcenter zal de noodzakelijke gegevens aan de vervoerder aanleveren. De gegevens worden door het callcenter digitaal verzonden via een snelle en betrouwbare internetverbinding;
- aangeven in een zendprotocol op welke wijze en in welke volgorde de uit te wisselen gegevens worden verzonden, zodat de vervoerder de gegevens kan begrijpen en vertalen naar zijn eigen rit-registratiesysteem. Daarnaast wordt aangegeven op welke wijze de dataoverdracht zal plaatsvinden in geval van storingen en noodsituaties. Het callcenter dient in het bezit te zijn van een back-up om ritten digitaal te kunnen verzenden aan de vervoerder. Op hun beurt moet de vervoerder zijn systeem zo inrichten dat via de back-up ritten altijd ontvangen kunnen worden. Daarnaast moet de vervoerder ook voor een back-up zorgen, zodat bij uitval van het eigen systeem de rituitvoering niet in gevaar komt;
- aangeven via het zendprotocol op welke wijze de vervoerder de statusmeldingen met het callcenter dient te communiceren;
- testen van het systeem van data-uitwisseling met de vervoerder. Dit systeem dient 1-10-2015 testklaar en 1-11-2015 geheel operationeel te zijn;
- verwerken en terugkoppelen van de gevraagde statusmeldingen. Zie bijlage E9.

Structuur data-uitwisseling met de opdrachtgever

- beschikbaar stellen van de informatie aan de opdrachtgever die nodig is om de declaratie evenals de prestaties van het callcenter te kunnen beoordelen. De data worden realtime beschikbaar gesteld via het zogenaamde dataportaal en dienen aangeleverd te worden volgens een door de opdrachtgever vastgesteld dataprotocol.

C.1.5 Taken en verantwoordelijkheden vervoerder

De vervoerder is verantwoordelijk voor:

Ritaanname

- beoordelen of de rittoedeling door het callcenter juist is geweest, door het eventueel (indien niet volgens contractuele afspraak is toegedeeld) weigeren van de rit middels de eerste statusmelding bij een fout van het callcenter. Indien de rit toch wordt uitgevoerd, dan geldt de rit als verreden en dan is de uitvoering en verdere verwerking van de rit de verantwoordelijkheid van de uitvoerende vervoerder. Een mogelijke klacht over deze rit moet dan afgehandeld worden;
- invoeren verplaatsing in een rit-registratiesysteem;
- realtime verzenden statusberichten aan callcenter conform voorgeschreven zendprotocol;

- realtime terugkoppeling van de statusberichten aan het dataportaal van de opdrachtgever conform voorgeschreven dataprotocol.

Ritplanning

- omzetten van de door het callcenter aangeleverde gegevens over de gewenste verplaatsingen in een rit;
- realtime verzenden statusmeldingen aan callcenter en dataportaal van opdrachtgever;
- zorgen dat alle informatie die door het callcenter aan de vervoerder wordt gestuurd en relevant is voor een correcte uitvoering van de rit ook voor de chauffeur beschikbaar is.

Rituitvoering

- uitvoeren geplande rit overeenkomstig de eisen uit het bestek;
- innen reizigersbijdrage van de reiziger;
- realtime verzenden van de voorgeschreven statusmeldingen aan het callcenter en aan het dataportaal van de opdrachtgever;
- verstrekken van informatie (via statusmeldingen) over de stand van zaken bij de uitvoering van de rit aan het callcenter en aan de reiziger indien deze wordt doorverbonden door het callcenter;
- vastleggen gegevens over de rituitvoering in een rit-registratiesysteem;
- het informeren van de reiziger over de verwachte aankomsttijd van de taxi door middel van een terugbelservice;
- het telefonisch, door live-contact tussen chauffeur of centralist en reiziger, informeren van de reiziger over het eventueel te vroeg of te laat verschijnen van de taxi;
- indien een telefoonnummer bij de ritgegevens aanwezig is, is live-communicatie met de reiziger een vereiste om een loosrit te voorkomen;
- de chauffeur moet na een loosmelding een standaardbrief, te noemen: 'Loosmeldingsnotificatie', achterlaten bij het opgegeven ophaaladres met daarin vermeld de tijd van arriveren (invullen door de chauffeur). De tekst op het briefje vermeldt dat de taxi op het betreffende ophaaladres is geweest maar dat de reiziger niet is aangetroffen. In overleg tussen de vervoerder en opdrachtgever zal de lay-out en inhoud van het bericht worden vastgesteld.

Klachtafhandeling

- reizigers die ontevreden zijn over de uitvoering van een rit wijzen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Informatie- en klachtenlijn van de opdrachtgever en daartoe, indien nodig, een klantreactiekaart overhandigen;
- afhandelen van klachten die door de opdrachtgever aan de vervoerder zijn toegedeeld overeenkomstig de klachtenprocedure.

Overleg met reizigers

- op vraag van opdrachtgever contact hebben met het reizigerspanel;
- op verzoek deelnemen aan periodieke overleggen met het reizigerspanel;
- op verzoek deelnemen aan bijeenkomsten van het ROCOV en op verzoek van opdrachtgever reageren op de vragen en adviezen vanuit belangenorganisaties.

Declareren vergoeding

- indienen declaratie voor de verrichte werkzaamheden overeenkomstig de vergoedingssystematiek van het bestek en volgens de factuurinstructie van de opdrachtgever;
- verstrekken gegevens uit het eigen ritregistratiesysteem aan het dataportaal ter onderbouwing van de declaratie;
- doen uitvoeren van een jaarlijkse accountantscontrole overeenkomstig accountantsprotocol van het bestek.

Structuur uitwisseling data met callcenter

- zorgen voor een snelle en betrouwbare internetverbinding zodat de gegevens goed en snel verwerkt kunnen worden;
- versturen van statusmeldingen naar het callcenter overeenkomstig het door het callcenter vastgestelde zendprotocol dat door opdrachtgever is goedgekeurd;
- testen van het systeem van data-uitwisseling met het callcenter en het oplossen van dienaangaande problemen. Dit systeem dient 1-10-2015 testklaar en 1-11-2015 geheel operationeel te zijn.

Structuur data-uitwisseling met de opdrachtgever

- zorgen voor een snelle en betrouwbare internetverbinding zodat de gegevens goed en snel verwerkt kunnen worden;
- beschikbaar stellen, volgens de door de opdrachtgever vastgestelde methoden (dataprotocol), van de informatie aan de opdrachtgever die nodig is om de declaratie evenals de prestaties van de vervoerder te kunnen beoordelen. De data worden realtime beschikbaar gesteld aan het zogenaamde dataportaal;
- testen van het systeem van data-uitwisseling met de opdrachtgever en het oplossen van dienaangaande problemen. Dit systeem dient uiterlijk 1-10-2015 testklaar en uiterlijk 1-11-2015 geheel operationeel te zijn.

C.2 Ontwikkeling vervoersvolume

Deze paragraaf beschrijft een aantal ontwikkelingen binnen Regiotaxi Gelderland gedurende de contractperiode die invloed kunnen hebben op het vervoersvolume. Vervoerder(s) dienen tijdens de looptijd van het contract rekening te houden met deze ontwikkelingen.

C.2.1 Beheersbaarheid vervoersvolume

Het beheersen van het vervoersvolume is een belangrijke uitdaging voor de opdrachtgever en gemeenten. Dit zal met name plaatsvinden door maatregelen van gemeenten op het gebied van hun Wmo-beleid en door de integratie van regiotaxi in het gewone openbaar vervoer. Beschikbare budgetten en het aanbestedingsresultaat zullen leidend zijn voor het vervoersvolume dat de gemeenten en opdrachtgever afnemen. Niet uitgesloten is dat deze budgetten in de toekomst door bezuinigingen verder naar beneden worden bijgesteld.

Algemeen

Als basis is het werkelijk gerealiseerde vervoersvolume 2013, 2014 en 2015 t/m mei beschikbaar (bijlage E2). De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de contractperiode het

vervoer te beperken dan wel uit te breiden, danwel maatregelen te nemen die indirect leiden tot een beperking danwel uitbreiding van het vervoersvolume. De directe aanleiding hiervoor kan ontstaan door wijzigingen in wet- en regelgeving, jurisprudentie of de financiële situatie van gemeenten of opdrachtgever. Dit kan gevolgen hebben voor bijvoorbeeld de reizigersgroepen die gebruik mogen maken van Regiotaxi Gelderland, de reikwijdte van het vervoer, openingstijden, het aantal toegekende zones per reiziger.

Ook staat het de opdrachtgever vrij om gedurende de contractperiode een aantal (nieuwe) puntbestemmingen aan te wijzen dan wel te laten vervallen, tegen de achtergrond van de invulling van de gemeentelijke compensatieplicht op grond van de Wmo.

Indien de opdrachtgever besluit om een extra reizigersgroep toe te voegen dan is het uitgangspunt hierbij dat het vervoer voor deze reizigers moet passen binnen de systeemkenmerken van Regiotaxi.

Onder andere de volgende ontwikkelingen kunnen invloed hebben op het vervoersvolume:

Gemeentelijk Wmo-beleid

De gemeenten hebben bevoegdheden om het gebruik van het Wmo-deel van regiotaxi te beperken dan wel uit te breiden. Gemeenten kunnen hun Wmo-beleid o.a. herzien vanwege de groeiende doelgroep en/of financiële beperkingen waarmee zij geconfronteerd worden of het stimuleren van algemene voorzieningen die de participatie en zelfredzaamheid van burgers met beperkingen vergroten.

Gemeenten kunnen de Wmo-reizigers stimuleren gebruik te maken van het reguliere OV. Dit kan bijvoorbeeld door:

- het callcenter ook Wmo-pashouders een (al dan niet vrijblijvend) OV-advies te laten geven.
- Wmo-reizigers korting te geven op het reguliere OV-tarief.
- Vrijwilligersvervoer te stimuleren.
- Actief algemene voorzieningen te stimuleren die de participatie en zelfredzaamheid van burgers met beperkingen vergroot (zgn. Kanteling).

Specifieke maatregelen door gemeenten

De gemeenten onderzoeken hoe in het kader van de zgn. Kanteling (al dan niet met behulp van vrijwilligers) algemene voorzieningen kunnen worden gecreëerd die de participatie en zelfredzaamheid van burgers met een beperking vergroten. Bij de gemeenten zijn ten tijde van het publiceren van dit bestek geen concrete nog niet geïmplementeerde maatregelen bekend. De verwachting is dat de uit dit onderzoek voortvloeiende maatregelen in alle gemeenten meer of minder invloed zullen hebben op het vervoersvolume.

Provinciaal beleid

De opdrachtgever heeft bevoegdheden om het gebruik van het OV-deel van Regiotaxi Gelderland te beperken dan wel uit te breiden. De opdrachtgever heeft de vrijheid om het aanbod van Regiotaxi Gelderland te beperken. Dit kan onder andere door toepassing van de volgende maatregelen:

- De opdrachtgever stelt jaarlijks de reizigersbijdrage per zone voor OV-reizigers vast.
- De opdrachtgever kan de reikwijdte van het vervoer beperken.

Vervoersvolume

Op basis van de hiervoor genoemde ontwikkelingen dient de vervoerder in 2016 rekening te houden met een mogelijke wijziging van het vervoersvolume ten opzichte van de gerealiseerde volumes. In bijlage E2 zijn ter referentie deze werkelijk gerealiseerde vervoersvolumes over 2013, 2014 en 2015 t/m mei opgenomen. Inschrijvers kunnen aan de vervoersvolumes geen rechten ontlenen.

Met nadruk wordt gesteld dat een volumedaling of -stijging in welke mate dan ook geen aanleiding zal zijn voor tariefaanpassing en/of compensatie. Het geoffreerde tarief geldt voor alle declarabele zones gedurende de gehele contractperiode, met inachtneming van al het overige dat dienaangaande in dit bestek is opgenomen.

De opdrachtgever is zich ervan bewust dat te nemen maatregelen flexibiliteit en aanpassingsvermogen vraagt van vervoerder(s). De opdrachtgever spant zich in om zo mogelijk drie maanden voor invoering van een maatregel vervoerder(s) op de hoogte te stellen van die maatregel.

C.3 Reizigers

Regiotaxi Gelderland mag gebruikt worden door de volgende reizigersgroepen:

- Wmo-reizigers: personen die op basis van een gemeentelijke indicatie voor Wmo-vervoer beschikken over een vervoerspas voor collectief vervoer voor het vervoer in de directe woon- en leefomgeving.
- OV-reizigers: overige reizigers die gebruik maken van Regiotaxi Gelderland, voor zover zij niet kunnen worden gecompenseerd via een wettelijke regeling in het kader van het doelgroepenvervoer.

Toelichting Wmo-reizigers: gemeenten hebben op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) de taak inwoners met een mobiliteitsbeperking en die geen eigen oplossing hebben voor hun vervoer van alledag op een zodanige wijze te compenseren dat zij toch in staat zijn deel te nemen aan het maatschappelijke verkeer. Op basis van het onderzoek dat de gemeente uitvoert, bepaalt een gemeente of een hulpvrager hiertoe één of meerdere vervoersvoorziening(en) nodig heeft. De gemeente verstrekt deze als hieruit blijkt dat dit zo is.

C.3.1 Specifieke rechten en plichten ten aanzien van vervoer vanuit de Wmo

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

- begeleiding:
 - verplichte medische begeleiding: begeleider die op basis van een indicatie van de gemeente met de Wmo-reiziger mee moet reizen, omdat daartoe een medische en/of verzorgde noodzaak is vastgesteld door de gemeente. Indien deze indicatie is afgegeven, kan en mag de Wmo-pashouder niet alleen reizen op basis van medische gronden. De medische begeleider is ten minste 12 jaar en in staat om de Wmo-reiziger adequaat te begeleiden tijdens de rit en mag geen rolstoelgebruiker zijn. De medische begeleider betaalt geen reizigersbijdrage en zijn rit is niet declarabel.

- sociale begeleiding: begeleider die op basis van een indicatie van de gemeente samen met de Wmo-reiziger mee kan reizen van en naar hetzelfde adres op basis van sociale redenen. De reizigersbijdrage van de sociale begeleider wordt door de gemeente vastgesteld en zijn rit is declarabel. Indien een Wmo-pashouder hiertoe geen indicatie heeft van de gemeente, reist een medereiziger als OV-reiziger mee.
- hulphond: hond die de reiziger hulp biedt vanwege zijn/haar beperking. De vervoerder vervoert de hond gratis.
- gezinstaxi: op basis van indicatie van de gemeenten kunnen ook de gezinsleden van de Wmo-pashouder meereizen zonder te betalen.
- OV begeleiding: begeleider die gratis meereist op grond van de OV-begeleiderskaart. De Wmo-er die een OV-begeleider meeneemt reist als OV-er.
- meenemen van hulpmiddelen, zoals:
 - (duw)rolstoel;
 - elektrische rolstoel;
 - afwijkende rolstoel extra breed;
 - afwijkende rolstoel extra lang;
 - scootmobiel;
 - opvouwbare rolstoel;
 - rollator;
 - aankoppel-handbike;
 - opvouwbare loopfiets.
- extra rechten (opties) bij vervoer: van vervoer(middel):
 - altijd vervoer per taxipersonenwagen;
 - altijd vervoer per taxibus;
 - altijd vervoer per lage vloer bus (*indien aangeboden door inschrijvende partij*);
 - altijd individueel vervoer;
 - altijd voorin zitten;
 - kamer-tot-kamer vervoer;
 - gezinstaxi.
- nuttige informatie over de reiziger:
 - blind/slechtziend
 - doof/slechthorend.

Toelichting op individueel vervoer: de reiziger mag niet met andere reizigers gecombineerd worden, met uitzondering van begeleiders die op dezelfde rit als de reiziger worden bijgeboekt. Zij reizen derhalve rechtstreeks.

Toelichting gezinstaxi: de geïndiceerde Wmo-reiziger huurt als het ware het voertuig en kan met een van tevoren bepaald aantal mensen reizen en betaalt hiervoor eenmaal de Wmo-reizigersbijdrage. De gemeente legt vast hoeveel mensen (maar met een maximum van 5) de Wmo-reiziger mee mag nemen.

Toelichting kamer-tot-kamer vervoer: gemeenten kunnen aan een Wmo-reiziger een indicatie voor kamer-tot-kamervervoer afgeven. Het kamer-tot-kamervervoer betreft het ophalen van de reiziger in de woning / wooneenheid inclusief de begeleiding naar het voertuig of vanuit het voertuig naar de woning / wooneenheid. Het betreft géén draag- of liggend vervoer. Geïndiceerde Wmo-reizigers mogen wél geholpen worden bij het aantrekken van jas en/of schoenen als dat gewenst

is. De chauffeur dient de geïndiceerde reiziger te ondersteunen bij het veilig achter laten van de woning. Combinatievervoer is toegestaan.

In bijlage E3 is aangegeven welke reizigersbijdrage en welke vergoeding aan de vervoerder verbonden is aan deze vormen van begeleiding, hulpmiddelen en opties.

C.3.2 Kinderen

Kinderen tot 12 jaar mogen niet zonder begeleiding reizen met Regiotaxi Gelderland.

Kinderen tot 4 jaar, mits begeleid door een betalende passagier ouder dan 18 jaar, betalen géén reizigersbijdrage. Er geldt een maximum van 2 kinderen per betalende reiziger ouder dan 18 jaar. Taxi's hebben een ontheffing voor de regels omtrent kinderzitjes. Ouders en/of verzorgers van kinderen die gebruik willen maken van een kinderzitje of andere voorziening zijn zelf verantwoordelijk voor het aanleveren hiervan.

C.3.3 OV-begeleider

Reizigers kunnen in het bezit zijn van een OV-begeleiderskaart, die wordt uitgegeven door de NS. Zij kunnen zich laten begeleiden door een OV-begeleider. Deze OV-begeleider reist samen met de reiziger vanaf hetzelfde opstapadres naar dezelfde bestemming. De begeleider reist gratis. De houder van de OV-begeleiderskaart reist als OV-reiziger tegen het OV-reizigerstarief. Dus een reiziger met een Wmo-indicatie reist in dit geval tegen het OV-reizigerstarief.

C.3.4 Vervoerspas

Alle Wmo-reizigers zijn bij de start van het contract in het bezit van een Wmo-vervoerspas. OV-reizigers kunnen een vervoerspas aanvragen via de opdrachtgever, maar dit is voor hen niet verplicht en niet gratis. De pasleverancier draagt zorg voor het beheer van de database met pashouders en distributie van de vervoerspas.

De vervoerspas is voorzien van het Regiotaxi Gelderland-logo, naam reiziger, pasnummer, telefoonnummer ritaanvraag, telefoonnummer van de Informatie- en klachtenlijn en eventueel een pasfoto.

Bij verlies en/of diefstal van de vervoerspas komt het pasnummer te vervallen. De pasleverancier verstrekt aan de reiziger vervolgens een nieuwe pas met een nieuw pasnummer. De nieuwe vervoerspas wordt na aanmelding en betaling door de reiziger aan de reiziger toegezonden.

Het uitleessysteem van de vervoerder dient compatibel te zijn met de uitgegeven passen.

C.4 Reismogelijkheden

C.4.1 Zonering

Regiotaxi Gelderland is gebaseerd op een zone-indeling zoals is vastgesteld in de atlas 'gebiedszonering stads- en streekvervoer Nederland' (zie bijlage E5). Het aantal te bereizen OV-zones wordt bepaald via de route die het minste aantal gepasseerde zones oplevert. De ligging van wegen speelt geen rol bij het bepalen van het aantal zones.

De meegeleverde OV-zonekaart blijft gedurende de gehele contractperiode van toepassing.

C.4.2 Vervoergebied

Het vervoergebied bestaat uit het grondgebied van de gemeenten binnen het perceel (bijlage E4) en een aantal OV-zones erom heen.

Het grondgebied van de deelnemende gemeenten binnen het vervoersperceel wordt het binnengebied genoemd. De schil van 9 OV-zones eromheen wordt het buitengebied genoemd. Elke rit dient te beginnen en/of eindigen in het binnengebied.

C.4.3 Reikwijdte vervoer

Een reiziger kan maximaal 5 zones (exclusief opstapzone) reizen tegen de voor hem geldende reizigersbijdrage. De maximale ritlengte is 10 zones (exclusief opstapzone). Vanaf de 6^e reiszone geldt een commercieel tarief, welke door de reiziger dient te worden voldaan.

C.4.4 Puntbestemming

Gemeenten kunnen in het kader van de Wmo één of meerdere zogenaamde puntbestemmingen definiëren. Dat is een bestemming in het buitengebied met een reikwijdte van 6 of meer reiszones waar Wmo-pashouders uit de betreffende gemeente naar toe kunnen reizen tegen het voor hen geldende Wmo-tarief. In bijlage E7 is per gemeente aangegeven welke puntbestemmingen nu gelden. Het staat gemeenten vrij om hier in de loop van het contract bestemmingen aan toe te voegen of te schrappen.

C.4.5 Ritten langer dan 5 zones

Wanneer de reiziger bij de aanmelding van een rit heeft aangegeven een verplaatsing te willen maken verder dan een reikwijdte van 5 zones, dient het callcenter de reiziger te informeren over de reismogelijkheden en de daaraan verbonden (hogere) reizigersbijdrage. De reiziger heeft dan de keuze uit:

- Het vervolgen van de reis met het reguliere openbaar vervoer, waarbij het callcenter en de vervoerder voor een goede aansluiting dienen te zorgen zoals elders in dit bestek aangegeven.
- Het vervolgen van de rit buiten de reikwijdte van 5 zones met dezelfde vervoerder tegen het commercieel tarief.
- Alleen voor Wmo-reizigers: het uitvoeren van de reis met de landelijke reisservice voor bovenregionaal vervoer gehandicapten (Valys). Het callcenter wijst de Wmo-reiziger op deze mogelijkheid.

Toelichting commercieel tarief:

- De vervoerder heeft tot en met de 10e reiszone per rit een vervoersplicht.
- Er geldt dat de vervoerder de reiziger vervoert over maximaal 10 reiszones, waarvan 5 zones tegen de geldende reizigersbijdrage en 5 zones tegen commercieel tarief.
- Dit commercieel tarief is vastgesteld door de opdrachtgever op € 7,50 per zone (prijsspeil 2015), waarbij aan de reiziger geen extra instaptarief in rekening wordt gebracht.

C.4.6 Veerpont, tol en ontheffingen

Voor het gebruik van een veerpont gelden de volgende specifieke voorwaarden:

- Indien gebruik wordt gemaakt van een veerpont, zijn de kosten van het gebruik van de veerpont voor rekening van de vervoerder.
- Bij het bepalen van de lengte van een rit via de kortste route in zones gemeten, in het kader van de reikwijdte, telt een veerpont niet als zone mee (als ware het water er niet).
- Bij het bepalen van het te betalen tarief door een reiziger, die van een veerpont gebruik maakt, geldt dat voor een veerpont géén extra zone in rekening wordt gebracht.
- Bij het bepalen van het aantal declarabele zones waarbij tijdens een rit van een veerpont gebruik wordt gemaakt, geldt dat per rit per persoon géén extra zone in rekening bij de opdrachtgever mag worden gebracht.

Het uit de vaart zijn van een veerpont, een niet passende aansluittijd enz. zijn feiten waarmee de vervoerder rekening moet houden bij zijn aanbieding.

Kosten voor tol of ontheffingen komen voor rekening van de vervoerder.

C.5 Data-uitwisseling

In de procesbeschrijving is uitgebreid ingegaan op de data-uitwisseling tussen partijen die bij Regiotaxi Gelderland zijn betrokken. Deze paragraaf beschrijft deze details nader. Na gunning wordt het geldende dataprotocol aangeleverd aan de vervoerder. Eventuele toekomstige wijzigingen worden in overleg met alle vervoerders van Regiotaxi Gelderland en callcenter vastgesteld.

De data-aanlevering aan de opdrachtgever door de vervoerders en het callcenter dient plaats te vinden op basis van XML (eXtensible Markup Language) door middel van een webservice. Deze webservice is via HTTPS na autorisatie voor de partijen beschikbaar.

Alle datagegevens van iedere rit dienen realtime aan de opdrachtgever te worden aangeleverd en mogen niet meer aangepast worden. Alleen bij calamiteiten en na overleg kan de opdrachtgever besluiten om de opdrachtnemer toe te staan om reeds realtime gelogde, maar nog niet aan de opdrachtgever verzonden gegevens op een later tijdstip alsnog te versturen.

C.5.1 Zendprotocol

Het callcenter heeft een zendprotocol opgesteld. Dit zendprotocol voorziet in het, middels internet, uitwisselen van ritgegevens tussen callcenter en vervoerder.

Het zendprotocol dat door het callcenter gebruikt wordt is al operationeel (zie bijlage E10). De vervoerder realiseert een koppeling met het callcenter. De kosten voor verwerking van dit protocol komen voor rekening van de inschrijver. Denk hierbij aan kosten voor testen en aansluiting, ook voor eventuele onderaannemers.

Na gunning kan het voorkomen dat aanpassingen in het protocol nodig zijn. Het zendprotocol dient altijd ter goedkeuring voorgelegd te worden aan de opdrachtgever. Kleine aanpassingen in het protocol komen voor rekening van de vervoerder. Als het gaat om wijzigingen waarbij van de vervoerder wordt gevraagd om door te ontwikkelen, treden opdrachtgever en vervoerder hierover met elkaar in overleg.

C.5.2 Dataprotocol

Het dataprotocol regelt de wijze waarop alle gegevens die te maken hebben met de rituitvoering dienen te worden aangeleverd aan het dataportaal van de opdrachtgever. Het dataprotocol fungeert tevens als controlesysteem op de inhoud van de aangeleverde data. Het dataprotocol wordt na gunning aangeleverd.

Bij dit bestek is als bijlage E8 opgegeven welke velden naar het dataportaal gestuurd moeten worden.

C.5.3 GPS-toelevering

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

De Latitude (noorderbreedte) moet liggen tussen 50.000000 en 54.000000

De Longitude (oosterlengte) moet liggen tussen 3.000000 en 8.000000

Voorbeeld decimale breedtegraad (lat) en lengtegraad (long) voor Arnhem/Rijnkade:

51.975630{tab}5.911380

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

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

C.5.4 Datatoelevering

Van alle ritten moet minimaal 95% uitgevoerd worden met terugkoppeling van realtime-gegevens volgens het dataprotocol. Indien zich situaties voordoen, waarbij buiten de schuld om van de vervoerder geen data uitwisseling kan plaatsvinden, dan treden opdrachtgever en vervoerder hierover met elkaar in overleg. Vervoerder meldt dit zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 2 dagen ná constatering van een dergelijke situatie.

Bovenstaande houdt in dat maximaal 5% van de ritten uitgevoerd mogen worden als niet-datarit. Een rit wordt door de opdrachtgever als niet-datarit gekenmerkt als één van onderstaande punten ontbreekt:

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

De vervoerder mag alleen chauffeursfouten die betrekking hebben op de statusmeldingen 8 (instap), 9 (uitstap) en 10 (loos) corrigeren bij het aanleveren van de gegevens. Deze correcties

kunnen tot uiterlijk 2 dagen na het uitvoeren van de rit worden aangeleverd aan het dataportaal. Alle correcties moeten opgenomen worden in een verschillenlijst, welke de vervoerder moet verklaren. De integrale verschillenlijst moet uiterlijk 2 werkdagen na afsluiting van de maand zijn aangeleverd bij het beheerbureau. De opdrachtgever beslist of hij de mutatie al dan niet accepteert. De opdrachtgever kan, indien het vermoeden ontstaat dat er misbruik van deze ruimte gemaakt wordt, beslissen een boete op te leggen (zie C.12.8).

Iedere wijziging leidt ertoe dat de rit als niet-datarit gekwalificeerd wordt. Deze wijzigingen behoren tot de ruimte van maximaal toegestane 5% niet-dataritten. Komt de vervoerder daarboven als gevolg van het aantal achteraf aangebrachte en geaccordeerde mutaties, dan worden deze ritten als foutief gekenmerkt en niet vergoed.

Zie C.12.3 voor het bepalen van de servicegraad en de gevolgen hiervan voor de afrekening van niet-dataritten.

Aan te leveren voertuiggegevens

Van alle ingezette, in het dataportaal onbekende voertuigen krijgt de vervoerder een notificatie via email dat onderstaande gegevens zo snel mogelijk aangeleverd moeten worden, uiterlijk één dag na afsluiting van de kalendermaand:

- Kenteken:= Het gebruikte Kenteken
- VoertuigSoort:= [Taxi/RolstoelBus/PersonenBus/LageVloerBus]
- Brandstof:= [Diesel/CNG/Benzine/Elektrisch/LPG]
- Huisstijl:= [0 (onwaar)/1 (waar)]
- EersteToelatingDatum:= [Jaar-Maand-Dag]

Het aanleveren van deze voertuiginformatie is noodzakelijk in verband met de geautomatiseerde verwerking van de ritgegevens. Het voertuignummer en het kenteken moet uniek en correct zijn. Het voertuignummer, kenteken en chauffeursnummer dienen realtime bij elke rit aangeleverd te worden. Een rit waarvan de voertuig- en kentekengegevens niet (volledig) zijn aangeleverd of waarvan het voertuignummer en het kenteken niet uniek is, is niet declarabel.

C.5.5 Statusmeldingen

De vervoerder levert realtime, middels zogenaamde statusmeldingen, de uitvoeringsgegevens aan. Dit gebeurt in een vastgestelde volgorde aan het dataportaal en aan het callcenter. Het callcenter moet deze gegevens in hun geautomatiseerde systeem kunnen verwerken en relevante gegevens beschikbaar stellen aan de callcenteragents.

In bijlage E9 zijn de te gebruiken statusmeldingen weergegeven. De statusmeldingen zijn omschreven, waarbij ook wordt vermeld met welke gegevens de statusmelding gegenereerd moet worden. Alle meldingen dienen op moment van gebruik realtime aan het callcenter en aan het “dataportaal” van de opdrachtgever aangeleverd te worden. De opdrachtgever behoudt het recht om tijdens de implementatieperiode en gedurende het contract statusmeldingen te herzien, aan te vullen of te schrappen. Er is een boeteregeling op het gebied van statusmeldingen, zie C.12.8.

Het callcenter mag bij een aantal statusmeldingen geen overschrijvingen van de vervoerder accepteren. Dat wil zeggen dat een eenmaal aangeleverde melding, niet nog een keer door de vervoerder gestuurd mag worden. Indien een vervoerder op deze melding toch een nieuwe status

levert, dan moet het callcenter deze weigeren. Het gaat om de volgende statusmeldingen uit bijlage E9: '8 gebruiker ingestapt', '9 gebruiker uitgestapt', '10 loosmelding' en '12 geannuleerd door vervoerder'. Alleen als statusmelding '11 loosmelding ongedaan maken' gebruikt is na een loosmelding, dan mogen bij die rit de gegevens alsnog aangeleverd worden.

Het callcenter dient alle verzamelde ritdata, van iedere individuele rit, realtime door te sturen nadat de vervoerder de volgende statusmeldingen realtime aan het callcenter heeft doorgestuurd: '1 ontvangstbevestiging rit', '2 rit niet geaccepteerd', '3 ontvangstbevestiging wijziging', '8 gebruiker ingestapt', '9 gebruiker uitgestapt', '10 loosmelding' en '12 geannuleerd door vervoerder'.

C.6 Communicatie vervoerder – callcenter

C.6.1 Uitwisseling informatie reiziger naar vervoerder

In principe vindt de communicatie met de reiziger over ritreservering en – uitvoering plaats door het callcenter. Indien een reiziger belt naar het callcenter over een actuele rituitvoering, raadpleegt het callcenter de statusmeldingen in het registratiesysteem.

Indien deze statusmelding(en) niet in overeenstemming is/zijn met de beleving van de reiziger dan neemt het callcenter contact op met de centrale van de vervoerder om dit te verifiëren. Afhankelijk van omstandigheden en situatie, dit ter beoordeling van de regieafdeling van het callcenter (zie C.6.4), wordt de reiziger doorverbonden met de vervoerder en rechtstreeks te woord gestaan door de vervoerder. Het direct doorverbinden van reiziger met vervoerder is een uiterste oplossing. Het callcenter dient hierbij een terughoudende houding aan te nemen.

Blijkt dat de rit niet uitgevoerd zal worden, dan wordt de reiziger niet doorverbonden met de vervoerder en wordt door de callagent aangeboden een nieuwe rit te boeken. Een nieuwe rit wordt altijd ingeboekt op 30 minuten. Daarbij gelden nog steeds de margetijden van 15 minuten voor tot 15 minuten na de opgegeven vertrektijd.

C.6.2 Fouten in de opties of indicaties

Wanneer de vervoerder komt voorrijden met een verkeerd voertuig omdat niet de juiste indicatie of optie is gekoppeld aan een reiziger, dan dient de vervoerder de reiziger hier op te wijzen. De reiziger is zelf verantwoordelijk om de indicatiestelling te laten wijzigen door de gemeente. De vervoerder dient de rit loos te melden met de juiste statusmelding (loosmelding – verkeerd voertuig) en de reiziger te vragen om naar het callcenter te bellen voor het inboeken van een nieuwe rit. Het callcenter boekt een nieuwe rit met de juiste gegevens op 30 minuten in. De vervoerder laat zo snel als mogelijk, maar in ieder geval binnen 45 minuten een passend voertuig voorrijden.

De vervoerder meldt de foutieve indicatiestelling aan het callcenter en de opdrachtgever. Tot aanpassing van de indicatiestelling door de gemeente is de reiziger verantwoordelijk voor de juiste ritboeking.

C.6.3 Fouten veroorzaakt door het callcenter

Het callcenter heeft een inspanningsverplichting om op zorgvuldige wijze tot een zo compleet mogelijke en correcte ritreservering te komen. Er is een wederzijds belang om het aantal fouten

zo klein mogelijk te laten zijn. Incidentele fouten die ontstaan zijn voor risico van de vervoerder. Structurele fouten (bijvoorbeeld: steeds verkeerde tijd boeken) worden door de vervoerder gemeld aan het callcenter en in kopie aan de opdrachtgever. De reiziger dient in voorkomende situaties hier geen ongemakken van te ondervinden. Indien er wel ongemakken ontstaan, moeten deze ongemakken door inzet en medewerking van alle betrokken partijen voor de reiziger tot een minimum beperkt worden.

Structurele fouten van het callcenter worden in overleg met de opdrachtgever geanalyseerd en besproken. Eventueel genomen besluiten ter verbetering van het product en ter voorkoming van fouten dienen direct uitgevoerd te worden door het callcenter.

C.6.4 Regieafdeling callcenter

Voor de vervoerder is de regieafdeling van het callcenter het eerste contact bij het callcenter in geval van vragen over de uitvoering.

C.6.5 Calamiteiten

Indien door calamiteiten de uitvoering van Regiotaxi Gelderland hinder ondervindt, bijvoorbeeld door winterse omstandigheden, treden vervoerder en callcenter met elkaar in overleg en nemen vervolgens contact op met de opdrachtgever. De opdrachtgever besluit op basis van dat overleg en op basis van het calamiteitenprotocol op dat moment of en hoe de uitvoering van Regiotaxi Gelderland wordt voortgezet in geval de veiligheid van de reiziger in het gedrang dreigt te raken. Een contractpartij kan niet op eigen gelegenheid deze beslissing nemen. Het volledig of gedeeltelijk stopzetten van het vervoer geldt in eerste aanleg op perceelniveau. In uitzonderlijke situaties en alleen na overleg met de opdrachtgever kan hiervan worden afgeweken en kan er per gemeente een aannameslop gerealiseerd worden. De opdrachtgever informeert over haar besluit naar de reiziger via de website van Regiotaxi Gelderland en eventueel via een emailbericht.

Tijdens de implementatieperiode wordt het bestaande calamiteitenprotocol nader ingevuld met de gegevens van de vervoerder. Het huidige geanonimiseerde calamiteitenprotocol is bijgevoegd als bijlage E17.

Indien de rituitvoering door omstandigheden en na overleg met de opdrachtgever niet meer plaats kan vinden, dan heeft de vervoerder de plicht om telefonisch (indien een telefoonnummer beschikbaar is) contact te zoeken met de reiziger en mee te delen dat hij of zij niet meer kan worden opgehaald. Per situatie treedt de opdrachtgever met de contractpartij in overleg om elkaars standpunten aan te horen. Afhankelijk van de ernst en de duur van de calamiteit beslist de opdrachtgever of het een uitzonderingssituatie betreft waarbij de marges rondom stiptheid en omrijden worden verbreed. Een weerssituatie is geen aanleiding om het aantal toegestane niet-dataritten te verruimen.

C.7 Eisen aan de taxicentrale en software

C.7.1 Taxicentrale

Voor een efficiënte exploitatie van het systeem bezit de vervoerder één centraal punt waarmee de communicatie tussen callcenter en vervoerder plaatsvindt. Indien de vervoerder gebruik maakt van onderaannemers dient deze zorg te dragen dat de heen- en weerbeweging van informatie vlekkeloos en controleerbaar voor de opdrachtgever verloopt. Het callcenter dient geen hinder te

ondervinden van het feit dat er één of meer onderaannemers zijn. Het callcenter kent slechts één contactpunt: de hoofdaannemer. Als het gaat om de communicatie over de rituitvoering, dan moet de regieafdeling van het callcenter wel direct contact kunnen opnemen met de centrales van de onderaannemers.

C.7.2 Bereikbaarheid (taxi)centrale door het callcenter

De vervoerder is voor het callcenter direct bereikbaar op één apart beschikbaar telefoonnummer. Het callcenter krijgt direct contact met de planningsfunctie van de vervoerder. De planningsfunctie is degene die direct contact kan opnemen met de voertuigen.

Het callcenter mag reizigers in laatste instantie doorverbinden met vragen over een actuele rit. Reizigers worden dan direct te woord gestaan door de vervoerder en niet nogmaals doorverbonden. In verband hiermee dient de vervoerder er voor te zorgen dat ook communicatie met doven en slechthorenden mogelijk is via minimaal fax en email.

C.7.3 Openingstijden centrale

De vervoerder moet ervoor zorgen dat de centrale van de vervoerder bereikbaar en bemand is tijdens de openingstijden van het vervoerssysteem, dus minimaal van 6:00 uur totdat de laatste reiziger het systeem heeft verlaten.

C.7.4 Contact met voertuigen

De vervoerder moet ervoor zorgen dat tijdens de operationele uren van Regiotaxi Gelderland op elk gewenst moment verbinding kan worden gelegd tussen de centrale en de voor dit vervoer in te zetten voertuigen en vice versa.

De vervoerder dient er zorg voor te dragen dat alle door het callcenter verstuurd relevante informatie voor de rituitvoering, ook beschikbaar is voor de chauffeur.

C.7.5 Agendasoftware

De vervoerder moet ervoor zorgen dat de centrale beschikt over agendasoftware, die in staat is om de door de opdrachtgever en/of door de accountant van de opdrachtgever geëiste data te kunnen registreren, loggen, borgen en produceren. De software dient tevens in staat te zijn de statusmeldingen te verwerken, te produceren en door te geven aan het callcenter en aan het dataportaal. Het callcenter vervult een belangrijke functie in de communicatie met de reizigers en kan deze functie pas goed vervullen wanneer de statusberichten door de vervoerder worden verstuurd.

De software dient tevens zo te zijn ingericht dat de data-uitwisseling (zie C.5) te allen tijde 100% foutloos functioneert.

Gelet op het belang van een goed functioneren van de statusmeldingen en het dataprotocol heeft de opdrachtgever hiervoor een malusregeling ingesteld (zie C.12.8).

C.7.6 Eisen overige software

De vervoerder dient te beschikken over software en hardware (terminals in voertuigen) waarmee validatie, autorisatie, identificatie en administratieve afhandeling van financiële- en reizigersgegevens kan worden verricht.

De vervoerder dient kosteloos de noodzakelijke gegevens beschikbaar te stellen voor het aanbieden van realtime reisinformatie via beeldschermen in bijvoorbeeld ziekenhuizen. De opdrachtgever treedt in overleg met de vervoerder indien een ziekenhuis zich aanmeldt voor een scherm.

C.7.7 Gegevensbescherming en -overdracht

Het callcenter, de vervoerder en al diegenen die bij de uitvoering van Regiotaxi Gelderland betrokken zijn, nemen de bepalingen van de Wet bescherming persoonsgegevens in acht.

Alle gegevens die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden verkregen en verzameld, worden voor geen ander doel aangewend dan waarvoor zij zijn verzameld.

De genoemde gegevens worden door de contractpartijen niet aan derden, anders dan de opdrachtgever, ter beschikking gesteld.

Na afloop of bij een tussentijdse opzegging van de overeenkomst dragen de dan voormalige vervoerder, callcenter en al diegenen die het callcenter en de vervoerder bij de uitvoering van Regiotaxi Gelderland heeft betrokken alle gegevens kosteloos over aan de opdrachtgever. Hieronder valt voor de vervoerders onder andere het bestand met reeds aangevraagde ritten voor de periode na afloop van de overeenkomst. Deze bestanden moeten in een door de opdrachtgever vastgesteld format aangeleverd worden en moeten toegankelijk en leesbaar zijn voor de opdrachtgever. In het kader van automatische incasso van ritbijdragen heeft de vervoerder eveneens de verplichting om binnen een maand na afloop van de contractperiode nog te incasseren bedragen aan te bieden bij de bank.

C.8 Rituitvoering

C.8.1 Vervoersplicht en continuïteit

Voor het vervoerssysteem wordt uitgegaan van een vraagafhankelijk concept. Dit betekent dat de ritten door de reiziger bij het callcenter aangemeld moeten worden, per telefoon of internet. Ritten die voldoen aan de spelregels van het systeem mogen nimmer door het callcenter en/of de vervoerder worden geweigerd.

De vervoerder heeft een vervoersplicht. Dat wil zeggen dat een ieder die vervoerd wil worden en vervoergerechtigd is (met uitzondering van liggend vervoer) vervoerd dient te worden in een voertuig dat aansluit bij een eventuele specifieke indicatie. Voorwaarde is dat de reiziger toegang heeft tot het vervoerssysteem en zich conformeert aan de gestelde voorwaarden.

De maximale ritafstand waarbinnen een vervoerder vervoersplicht heeft bedraagt 10 reiszones. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor gedurende de looptijd van de overeenkomst het vervoergebied waarbinnen een vervoersplicht van toepassing is, aan te passen. Dit vindt plaats in overleg met de vervoerder.

De vervoerder 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 materieel en/of een tekort aan materieel of personeel.

De vervoerder dient rekening te houden met wegoptbrekingen, files, braderieën, kermissen, wielerrondes enz. Gemeenten leveren een actieve bijdrage aan de informatie over versperringen.

De vervoerder heeft ook de plicht om rond festiviteiten in overleg met het callcenter en de opdrachtgever afspreeklocaties vast te stellen zodat de reiziger zo min mogelijk last van dergelijke evenementen ondervindt.

De vervoerder is verplicht een ritopdracht van het callcenter uit te voeren. Regiotaxi Gelderland is niet bedoeld voor het vervoer van reizigers die gebruik kunnen maken van andere vervoerregelingen, zoals vervoer in het kader van de wet Langdurige zorg (een deel van de voormalige AWBZ) en werknemersvervoer. De vervoerder heeft richting de opdrachtgever een signalerende functie, maar moet ingeboekte ritten in eerste aanleg altijd uitvoeren.

C.8.2 Toedeling van ritten

Voor wat betreft de toedeling van het vervoer vanuit het callcenter geldt dat de ritten binnen het interne vervoergebied van een perceel en ritten van of naar het externe vervoergebied te allen tijde aan de vervoerder van het betreffende perceel worden toebedeeld, met inachtneming van het volgende:

- Voor wat betreft de toedeling van het vervoer geldt dat de ritten binnen de percelen te allen tijde door de vervoerder van het betreffende perceel worden uitgevoerd. Dit houdt in dat het callcenter op basis van de gemeentecode een rit aan de vervoerder van dat betreffende perceel stuurt.
- Voor de ritten tussen de percelen geldt dat, als de woonplaats van de reiziger niet te herleiden is middels een pasnummer, deze ritten op basis van de vertrekadres/plaats/postcode van de rit aan de betreffende vervoerder worden toebedeeld.
- Is de woonplaats van de klant wel te herleiden, dan wordt de rit toebedeeld aan de vervoerder van het perceel waar de reiziger woonachtig is.
- Voor ritten die starten buiten het vervoergebied van Regiotaxi Gelderland is de bestemming leidend. De rit wordt dan toebedeeld aan de vervoerder van het perceel waar de rit eindigt.
- Het is toegestaan dat de vervoerder, in het kader van efficiency, ritten combineert of uitbesteedt aan andere vervoerders van Regiotaxi Gelderland of aan onderaannemers. Na gunning levert de vervoerder een lijst aan van onderaannemers. Opdrachtgever maakt in het dataprotocol coderingen aan per perceel voor iedere onderaannemer en voor de andere vervoerders van Regiotaxi Gelderland. De vervoerder kan ritten in de planning zelf aan een onderaannemer of andere uitvoerder van Regiotaxi Gelderland toedelen. De hoofdaannemer blijft verantwoordelijk voor de uitvoering van de rit.
- De vervoerder mag in de uitvoering van Regiotaxi Gelderland combineren met bij Regiotaxi Gelderland passend vervoer zoals Valys en zittend ziekenvervoer.

C.8.3 Exploitatieperiode

Het vervoer dient het gehele jaar, zeven dagen per week te worden aangeboden van 06.00 uur tot 01.00 uur de volgende dag. Uitzondering:

- op 31 december van ieder jaar wordt de dienstverlening om 20:00 uur beëindigd. Dat wil zeggen dat de laatste gewenste vertrektijd van een rit 20:00 uur is;
- op 1 januari (Nieuwjaarsnacht) van ieder jaar wordt uitsluitend Wmo-vervoer aangeboden voor rolstoelgebonden reizigers tussen 1:00 en 2:00 uur om naar huis te gaan. Dit geldt niet voor scootmobielgebruikers en bij gebruik van een opvouwbare rolstoel. Op 1 januari is de laatste gewenste vertrektijd van een rit 2:00 uur en is het callcenter tussen 1:00 en 3:00 uur bereikbaar als er ritten zijn geboekt.

Het callcenter is bereikbaar van maandag tot en met zondag van 06:00 tot het moment dat de laatste reiziger is ingestapt. Het callcenter sluit als de laatste reiziger is ingestapt. Dit dient het callcenter bij de vervoerder te controleren.

De opdrachtgever kan als hij dit nodig vindt gedurende de contractperiode de openingstijden en beschikbaarheid van het vervoer verkorten of verlengen. De gevolgen voor de vervoerder en de benodigde tijd voor implementatie van de wijzigingen worden in overleg besproken met de opdrachtgever.

C.8.4 Eisen aan de rit

- De uitvoering van het vervoer betreft het taxivervoer zonder overstap van deur-tot-deur, deur-tot-halte, halte-tot-deur of kamer-tot-kamer.
- Daarnaast bestaan opstapplaatsen in bijvoorbeeld binnensteden of natuurgebieden. Nieuwe opstapplaatsen kunnen op initiatief van en in overleg tussen opdrachtgever en/of vervoerder worden bepaald.
- Onder vervoer van deur-tot-deur of deur-tot-halte wordt verstaan het vervoer en de begeleiding vanaf en naar de deur van de woning of de deur van het vertrek- of bestemmingsadres of halte. Wanneer het bijvoorbeeld een wooncomplex, instelling of flatgebouw betreft dan vormt de centrale ingang van het wooncomplex, i.c. de centrale beneden ingang voor het betreffende huisnummer, de deur. Bij een camping- of bungalowpark, volkstuin en sportcomplex geldt de centrale ingang/receptie/slagboom als deur. Vervoer van deur-tot-deur geldt ook ingeval het voertuig niet tot voor de deur gereden kan worden.
- Vervoer van kamer naar kamer bevat daarnaast ook de begeleiding van de Wmo-reiziger van/naar kamer van de woning.
- Reizigers kunnen gecombineerd vervoerd worden. In verband met de combinaties kan van de directe route worden afgeweken.
- De reiziger heeft recht op een eigen zitplaats en/of rolstoelplaats.
- In geval van het vervoer met een personenauto is het niet toegestaan meer dan twee personen te vervoeren op de achterbank. Een personenauto is op de achterbank voorzien van twee duidelijke zitplaatsen. De derde zitplaats wijkt over het algemeen af van de andere twee (onder andere qua afmeting en beenruimte). Wanneer een voertuig beschikt (bijvoorbeeld een MPV) over drie gelijkwaardige zitplaatsen (qua afmetingen en beenruimte overeenkomend met een reguliere zitplaats in een personenauto of 8-persoonsbus) is het toegestaan drie personen naast elkaar te vervoeren.
- Enkele reizigers behoeven een verlengstuk voor de gordel. De vervoerder dient hierover te beschikken in het voertuig en/of deze ter beschikking te stellen aan de reiziger.
- De vervoerder is verplicht de planning van zijn vervoercapaciteit af te stemmen op de te verwachten vervoervraag op de diverse specifieke dagen in het jaar, dagen van de week en uren van de dag.

C.8.5 Ophaaltijd of aankomsttijd

De reiziger kan op twee manieren een rit reserveren:

- Door het aangeven van het gewenste vertrektijdstip. Er geldt een ophaalvenster rond de gewenste ophaaltijd (C.8.7).

- Door het aangeven van het gewenste aankomsttijdstip. Het ophaalvenster wordt in dat geval bepaald door de toegestane marges (rond de aankomsttijd en omrijden) rond de rit. Bij het aanmelden van een rit vraagt het callcenter de reiziger of de reiziger een rit wil reserveren met een gewenst vertrektijdstip of met een gewenst aankomsttijdstip. In het geval van een gewenst aankomsttijdstip wijst het callcenter de reiziger op het ophaalvenster van 30 minuten. Het callcenter geeft deze rit een apart kenmerk mee, zodat voor de vervoerder duidelijk is dat er sprake is van een gewenste aankomsttijd.

Een speciale vorm van ritten met een opgegeven aankomsttijd zijn de zogenaamde prioriteitsritten. Ritten met de volgende bestemmingen worden aangeduid als prioriteitsritten:

- naar een uitvaart- of huwelijksceremonie;
- aansluiting op openbaar vervoer.

Indien een reiziger een rit wil reserveren met een gewenste aankomsttijd, gaat het callcenter na of er mogelijk sprake is van een prioriteitsrit. Het callcenter geeft deze rit een aparte status mee zodat voor de vervoerder duidelijk is dat er sprake is van een prioriteitsrit. Bij een prioriteitsrit wordt een reiziger op zijn vroegst 19 minuten en 59 seconden voor de gegarandeerde aankomsttijd en nooit later dan de gegarandeerde aankomsttijd afgezet op de bestemming.

Alternatieve ophaaltijd

De ervaring leert dat reizigers ritten veelal reserveren op hele en halve uren. Dit kan in de uitvoering voor de vervoerder problemen opleveren. Dit kan deels voorkomen worden door ritten evenrediger over het uurblok te spreiden.

- Na gunning treden callcenter en vervoerder onder leiding van de opdrachtgever in overleg om na te gaan of het callcenter voor de vervoerder een rol kan spelen bij het spreiden van ritten.
- Het callcenter dient inzichtelijk te hebben hoeveel ritten per vervoersperceel in een tijdblok zijn gereserveerd.
- De vervoerder kan via een spreidingstabel bij het callcenter per uurblok aan geven in welke mate capaciteit beschikbaar is.
- Wanneer de reiziger niet wenst in te gaan op een alternatief, dan dient de rit overeenkomstig de wensen van de reiziger uitgevoerd te worden.

C.8.6 Vooraanmeldtijd

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

- Voor ritten met een opgegeven ophaaltijd bedraagt de vooraanmeldtijd minimaal 60 minuten, gerekend vanaf het moment van boeking bij het callcenter.
- Voor ritten met een gewenste aankomsttijd en prioriteitsritten bedraagt de vooraanmeldtijd minimaal 120 minuten, gerekend ten opzichte van het moment van boeking bij het callcenter.
- Voor ritten met 6 zones of meer geldt een vooraanmeldtijd van minimaal 240 minuten.
- Voor een internetreservering bedraagt de vooraanmeldtijd minimaal 120 minuten.
- Voor alle ritten met een opgegeven ophaaltijd tussen 6:00 uur en 8:00 uur geldt dat de reiziger de rit de voorgaande dag voor 22:00 uur dient te reserveren bij het callcenter. Dit geldt voor de telefonische ritbestellingen en de internetreserveringen.
- Voor een groep van 11 of meer reizigers geldt een vooraanmeldtijd van 24 uur.
- Voor ritten tijdens Nieuwjaarsnacht geldt een vooraanmeldtijd minimaal één (1) week.

Verkorte vooraanmeldtijd

Voor ritten vanaf een aantal ziekenhuizen, stations of mogelijk andere drukke afspreekpunten binnen een vervoerperceel geldt een vooraanmeldtijd van 15 minuten. Betreffende ritten worden door het callcenter op 15 minuten ingeboekt. Deze locaties voor het perceel Noord-Veluwe zijn:

- Ziekenhuis St. Jansdal Harderwijk
- Ziekenhuis EHBO/Huisartsenpost Harderwijk

Gedurende de looptijd kan voor locaties een verzoek gedaan worden voor een verkorte vooraanmeldtijd. Aanvragen worden eerst door de opdrachtgever beoordeeld en voorgelegd aan de vervoerder van het betreffende perceel als er voldoende basis (in ieder geval meer dan 10 ritten per dag vanaf die locatie) voor de verkorte vooraanmeldtijd lijkt te zijn. Alleen na akkoord van de vervoerder van het betreffende perceel kan er een verkorte vooraanmeldtijd gaan gelden voor een aanvullende locatie.

C.8.7 Marges en stiptheid

In de uitvoering zijn de volgende marges van toepassing:

- In het geval van een opgegeven ophaaltijd resp. gewenste aankomsttijd geldt een maximale spreiding in de ophaaltijd van 14 minuten en 59 seconden voor en 14 minuten en 59 seconden na de afgesproken resp. geboekte ophaaltijd. Een uitzondering hierop is wanneer de reiziger instemt met eerder ophalen (maximaal 15 minuten).
- Voor prioriteitsritten geldt dat:
 - de reiziger nooit later dan de afgesproken tijd op de afgesproken plaats aanwezig is. Indien dat wel gebeurt, ontvangt de vervoerder een malus (zie C.12.8).
 - de reiziger niet eerder dan 19 minuten en 59 seconden voor de afgesproken tijd aanwezig is.
 - bij het missen van een aansluiting op het OV de vervoerder de reiziger kosteloos doorrijdt naar het eerstvolgende OV-knooppunt of de eindbestemming (indien de reiziger maximaal 3 zones verwijderd is van de bestemming).
- 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 wordt goedgekeurd indien de impulsen liggen tussen:
 - het gewenste vertrektijdstip door de reiziger (vastgelegd door het callcenter) en 14 minuten en 59 seconden daarna.
 - het gewenste vertrektijdstip door de reiziger (vastgelegd door het callcenter) en 14 minuten en 59 seconden daarvoor.
- Voor bepaling van de uitstaptijd bij een prioriteitsrit geldt het moment van pasgebruik of het gebruik van de knop (met daaraan gekoppeld de GPS-coördinaten van de uitstaptijd).

C.8.8 Toegestane reistijd

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. Uit kwaliteitsoverwegingen voor de reiziger stelt de opdrachtgever de eis dat bij omrijden voor een combinatie:

- de extra reistijd bij ritten over 1 en 2 reiszones maximaal 15 minuten bedraagt;

- de extra reistijd bij ritten over 3 en meer reiszones maximaal 30 minuten bedraagt.

Voor bepaling van de gerealiseerde reistijd geldt dat het startmoment wordt bepaald door het pasgebruik of het gebruik van de knop in combinatie met de GPS-coördinaten waarmee de rit wordt gestart (instaptijd). Het einde van de rit wordt bepaald door het moment dat de chauffeur de rit afmeldt/afsluit (uitstaptijd) door pasgebruik of gebruik van de knop in combinatie met de GPS-coördinaten.

De reistijd voor een rit wordt vastgesteld door het callcenter. De reistijd van een rit 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 Easytravel (momenteel Easytravel 2014). Hiervoor gelden de volgende instellingen:

Wegtype	km/u
Autosnelweg	95
Hoofdverbindingsweg 1	80
Hoofdverbindingsweg 2	69
Verbindingsweg	58
Doorgaande weg	40
Lokale weg	25
Percentage	%
Enkele rijbaan	88%
Stedelijk	50%
Overige	km/u
Onverhard	30
Woonerf/Voetgangersgebied	5
Veerdienst	2
30 Km	15

Er wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbrekingen, omleidingen en files. Eventuele extra kosten kunnen niet bij de opdrachtgever in rekening gebracht worden.

De minimale reistijd voor een rit waar de opdrachtgever rekening mee houdt in de berekeningen bedraagt altijd minimaal 10 minuten.

Er zijn geen verschillen per gemeente. Voor spitsmomenten geldt een uurgebonden toeslagtabel die gehanteerd wordt om de directe reistijd vast te stellen.

Tijdblok	Factor
06:00-06:59:59	1,064
07:00-07:59:59	1,263
08:00-08:59:59	1,243
09:00-09:59:59	1,187

10:00-10:59:59	1,035
11:00-14:59:59	1,013
15:00-15:59:59	1,115
16:00-16:59:59	1,230
17:00-17:59:59	1,230
18:00-18:59:59	1,107
19:00-19:59:59	1,033
20:00-Einde	1,000

De maximale reistijd voor een rit wordt bepaald aan de hand van de formule: directe reistijd ongecombineerde rit x de uurgebonden toeslagtabel + toegestane omrijdmarge.

C.8.9 Het ophalen van de reiziger

- De chauffeur meldt zich bij het opgegeven ophaaladres bij de reiziger door aan te bellen of door zich te melden bij de receptie.
- Indien de terugbelservice tussen 5 en 12 minuten voor aankomst bij het ophaaladres is geactiveerd en nadat de chauffeur zich heeft gemeld, geldt een wachttijd van tenminste 2 minuten. Indien de terugbelservice niet geactiveerd is, geldt een minimale wachttijd van 4 minuten. Indien de reiziger na de wachttijd niet bij de chauffeur is verschenen, mag de vervoerder vertrekken zonder de reiziger, nadat hij geprobeerd heeft per telefoon contact te krijgen met de reiziger. Zie belservice voorkomen loosmelding bij C.8.10.
- De chauffeur begeleidt de reiziger van de deur naar het voertuig, en omgekeerd.
- Wanneer in de praktijk problemen ontstaan bij het definiëren van het ophaaladres (bijv. bij instellingen met verschillende paviljoens) maken vervoerder, callcenter en opdrachtgever hierover nadere afspraken. De vervoerder stelt in dat geval samen met de betreffende instelling of instantie een aantal sublocaties vast en legt deze voor aan de opdrachtgever. Opdrachtgever zal het callcenter na goedkeuring opdracht geven om de sublocaties als synoniem in het reserveringssysteem vast te leggen.

C.8.10 Communicatie met de reiziger bij het ophalen

De opdrachtgever hecht grote waarde aan het vergroten van de zekerheid bij de reiziger over het daadwerkelijke ophaaltijdstip. De vervoerder dient contact te zoeken met de reiziger als het voertuig er bijna is (terugbelservice), als het voertuig te laat zal komen (vertragingsservice) en als de chauffeur de reiziger niet kan vinden (bellen ter voorkoming loosrit). Daarnaast mag de vervoerder bellen indien het voertuig eerder bij de reiziger zal zijn. Alle telefoon- of sms-acties dient de vervoerder te loggen, te koppelen aan het ritnummer en als statusmelding vast te leggen. De informatie wordt aan de opdrachtgever beschikbaar gesteld via het dataprotocol (zie statusmeldingen 5, 13 en 14 in bijlage E9).

Terugbelservice

De vervoerder informeert de reiziger middels een terugbelservice over het verschijnen van de taxi. De volgende eisen gelden aan deze terugbelservice:

- als bij de rit een telefoonnummer vermeld is, moet er gebeld worden;
- de vervoerder mag zelf invulling geven aan de manier waarop de reiziger wordt gebeld; persoonlijk of middels een geautomatiseerd spraakbericht;
- de terugbelservice dient door de chauffeur te worden geactiveerd. Activering vanuit de taxicentrale is alleen toegestaan als de centrale ook daadwerkelijk kan bepalen wanneer het voertuig bij de reiziger arriveert;

- de chauffeur belt tussen 5 en 12 minuten voor de verwachte voorrijdtijd naar de reiziger;
- de service dient als sms te worden uitgevoerd als de reiziger dit bij de ritreservering heeft gevraagd.

Vertragingsservice

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

- de vervoerder stelt de reiziger live via telefonisch contact op de hoogte van de vertraging;
- de vervoerder geeft aan hoeveel later de taxi komt in stappen van 5 minuten.

Bellen ter voorkoming loosrit

Indien de chauffeur de reiziger niet treft en het telefoonnummer van de reiziger bekend is dient de chauffeur minimaal één maal live telefonisch contact te zoeken met de reiziger teneinde een loosrit te voorkomen.

Te vroeg belservice

Indien een voertuig eerder dan de maximale margetijd voor de opgegeven tijd bij de reiziger lijkt aan te komen, dient de vervoerder de reiziger op de hoogte te stellen dat het voertuig eerder zal aankomen en te vragen of de reiziger eerder mee wil. Het maximale te vroeg tijdvak gerekend vanaf de maximale margetijd vóór het opgegeven ophaaltijd bedraagt 20 minuten. Voor afrekening van te vroeg ritten zie C.12.8.

Indien de reiziger niet eerder opgehaald wenst te worden, of indien de vervoerder de te vroeg belservice niet activeert, dient de vervoerder te wachten tot de oorspronkelijk afgesproken ophaaltijd.

C.8.11 Loosmelding

De chauffeur moet, indien mogelijk, na een loosmelding een standaardbrief, te noemen loosmeldnotificatie, achterlaten bij het opgegeven ophaaladres met daarin vermeld de tijd van arriveren (invullen door de chauffeur). De tekst op de brief vermeldt dat de taxi op het betreffende ophaaladres is geweest maar dat de reiziger niet is aangetroffen. In overleg tussen de vervoerder en opdrachtgever zal de lay-out en inhoud van het bericht worden vastgesteld.

Indien chauffeur en reiziger elkaar niet treffen en de wachttijd voldoet aan het in paragraaf C.8.9 gestelde, wordt de rit door de vervoerder loosgemeld. Als de reiziger zich opnieuw meldt bij het callcenter, ontvangt de vervoerder een nieuwe rit op 30 minuten. Ongeacht de schuldvraag moet de vervoerder deze rit uitvoeren. Daarbij worden dezelfde margetijden van 15 minuten voor en na vertrektijd gehanteerd.

Om misbruik te voorkomen neemt de opdrachtgever contact op met de reiziger als die geregeld loosmeldingen veroorzaakt. De reiziger wordt door de opdrachtgever gewaarschuwd per brief. Bij herhaling worden de kosten doorberekend aan de reiziger en mogelijk wordt de reiziger (tijdelijk) niet geaccepteerd.

Om de vervoerder tegemoet te komen in de gemaakte kosten bij een loosmelding, ontvangt de vervoerder voor een correcte loosmelding een vergoeding. Zie hiervoor bijlage E18, beoordeling loosmeldingen en paragraaf C.12.8.

C.8.12 Annulering laatste moment

Het kan voorkomen dat een reiziger zich op het laatste moment bedenkt en contact zoekt met het callcenter om de rit te annuleren. Tevens kan het voorkomen dat een reiziger, bij wie de taxi te laat arriveert, de rit niet meer door wil laten gaan.

1. Als een reiziger een rit annuleert tot 45 minuten voor de gewenste vertrektijd geldt dat het callcenter de rit in opdracht van de reiziger op de gebruikelijke wijze kan annuleren. De annulering wordt middels het boekingssysteem als statusmelding aan de vervoerder aangeboden en deze dient vervolgens de rit in het eigen rit-registratiesysteem te verwijderen en de chauffeur in te lichten dat de reiziger niet meer opgehaald moet worden.
2. Indien de reiziger de rit afmeldt binnen 45 minuten voor, tot 15 minuten na, de gewenste vertrektijd geldt dat het callcenter contact dient te zoeken met de centrale van de vervoerder en de volgende keuze moet voorleggen. Annuleren zoals gesteld onder punt 1 of naar het adres rijden en de rit loosmelden. Indien de ritgegevens aan de loosmeldvoorwaarden voldoen, dan wordt de rit nog gedeeltelijk vergoed. De vervoerder kan wegens planningstechnische overwegingen de keuze maken om de rit toch volgens punt 1 te annuleren.
3. De reiziger belt de rit af omdat de taxi te laat arriveert (meer dan 15 minuten na het gewenste vertrekmoment). In dit geval geldt dat het callcenter de rit kan annuleren zoals onder punt 1 beschreven. Wel moet er ook in dit geval contact worden gezocht met de centrale van de vervoerder om door te geven dat de rit wordt geannuleerd.

Indien de reiziger naar aanleiding van een annulering, zoals omschreven onder punt 3, een klacht indient, dan moet voor zowel de vervoerder, het callcenter en het beheerbureau traceerbaar zijn waarom de rit door de reiziger is geannuleerd. Klachten dienen dan ook als gegrond te worden afgehandeld.

Het beheerbureau Regiotaxi Gelderland zal op regelmatige basis analyses uitvoeren op ritten die na de gewenste vertrektijd zijn geannuleerd.

C.8.13 Bij aankomst

De kans bestaat dat op het bestemmingsadres van de reiziger niemand aanwezig is om de reiziger te ontvangen, terwijl dat wel noodzakelijk is. Indien de chauffeur dat constateert, neemt de chauffeur contact op met de taxicentrale. De taxicentrale zoekt contact met het callcenter. Op dat moment wordt gekeken naar de best passende oplossing voor de reiziger.

C.8.14 Betalingsbewijs

De reiziger ontvangt op verzoek een bewijs van betaling van de vervoerder. Dit bewijs kan een voorgedrukt betalingsbewijs zijn of een te printen bon met daarop voorgedrukt de kenmerken van Regiotaxi Gelderland.

De vervoerder vult het betalingsbewijs vervolgens aan met de volgende gegevens:

- datum van de rit;
- de reizigersbijdrage;
- chauffeursnummer;
- kenteken.

Het is de vervoerder ook toegestaan om een afdruk in het voertuig uit te printen met daarop minimaal de gegevens zoals hierboven vermeld. De kosten voor het maken en verstrekken van de betalingsbewijzen zijn voor de vervoerder.

C.8.15 Rolstoelvervoer

- De vervoerder dient zich te conformeren aan de vigerende Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden en te handelen volgens de hierin opgenomen richtlijnen bij de uitvoering van het rolstoelvervoer (met uitzondering van het zelfstandig naar binnen rijden van scootmobielen door de reiziger alsmede het via de lift van het voertuig betreden door de lopende reiziger);
- De rolstoelplaats dient te zijn voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de reiziger (conform de Code VVR). De chauffeur is verantwoordelijk voor het op juiste wijze vastzetten van de reiziger;
- De vervoerder zorgt dat haar medewerkers over het certificaat van het 'Regiotaxi Gelderland ABC' beschikken. Zie: www.hetregiotaxigelderlandabc.nl ;
- De vervoerder 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;
- Het is de taak van de vervoerder de chauffeur te wijzen op:
 - het belang van veilig vervoer van rolstoelen en scootmobielen;
 - zijn/haar verantwoordelijkheid voor het
 - beoordelen of de rolstoel of scootmobiel veilig vervoerd kan worden;
 - goed en veilig vastzetten van de rolstoel / scootmobiel en de reiziger.
 - het feit dat wanneer een reiziger de overstap uit de rolstoel kan maken naar een reguliere zitplaats, deze overstap altijd gemaakt moet worden.
- Het is toegestaan scootmobielen in de voertuigen van Regiotaxi Gelderland te vervoeren, als de scootmobiel veilig vastgezet kan worden tijdens de rit;
- Indien de scootmobiel voldoet aan deze voorwaarden voor vervoer, mag vervoer alleen plaatsvinden als de reiziger zich tijdens het inladen en het vervoer niet op de scootmobiel bevindt. De chauffeur laadt de scootmobiel in en uit. Tijdens de rit dient de reiziger op een reguliere zitplaats plaats te nemen.

C.8.16 Hulpmiddelen & bagage

- Het vervoer is toegankelijk voor rolstoelen, scootmobielen, rollators, opvouwbare kinderwagens, medische hulpmiddelen, aankoppel-handbikes en opvouwbare loopfietsen. De callcentermedewerker vraagt actief bij het reserveren van de rit naar deze onderdelen. De reiziger dient deze aan te melden bij de ritreservering.
- Iedere reiziger mag, naast eventuele hulpmiddelen, maximaal één groot bagagestuk meenemen (bijvoorbeeld weekendtas, koffer, boodschappentas), mits bij de ritreservering door de reiziger aangemeld. Of er ruimte is voor eventuele omvangrijkere (meer dan één stuk dan wel een zitplaats in beslag nemende) handbagage is ter beoordeling aan de chauffeur. De reiziger loopt dan het risico dat hij of zij niet wordt meegenomen.

C.8.17 (Huis)dieren

- Een Soho-, blindengeleidehond of andere hulphond reist gratis mee met een betalende reiziger.
- Huisdieren in een tas of kooi, die op schoot van de reiziger vervoerd worden, worden gratis meegenomen.
- Andere (huis)dieren zijn niet toegestaan.

C.9 Personeel

C.9.1 Eisen aan de chauffeurs

De vervoerder draagt er zorg voor dat de regiotaxichauffeurs:

- voldoen aan de wettelijke eisen voor taxichauffeur;
- uitstekende kennis hebben van de spelregels van het vervoerssysteem;
- kennis hebben van alle - binnen het vervoergebied - feitelijk voor het openbaar verkeer open gestelde wegen (in gevolge de Wegenwet), of terug kunnen vallen op een systeem dat hen die kennis kan verschaffen zodat omrijden tot een minimum beperkt wordt;
- klantvriendelijk werken en een dienstverlenende instelling hebben;
- goede sociale vaardigheden bezitten;
- correct en representatief zijn gekleed (bedrijfskleding of uniform);
- als zodanig herkenbaar zijn (bijvoorbeeld door middel van een badge of uniform);
- beschikken over een certificaat van een (onderdeel van een) opleiding of cursus waarin extra aandacht wordt besteed aan het vervoer van mensen met een functiebeperking;
- kennis hebben (door ervaring of opleiding) van de omgang met de doelgroep;
- diverse beperkingen en ziektebeelden van de doelgroep herkennen en hiermee kunnen omgaan;
- in het bezit zijn van een certificaat voor levensreddend handelen en reanimatie. Het certificaat dient door een algemeen in de personenvervoerbranche erkend opleidingsinstituut te zijn afgegeven. Het is toegestaan gebruik te maken van eigen BHV instructeurs als zij hiertoe gecertificeerd zijn;
- kennis en ervaring hebben met het opklappen, bedienen en vastzetten van de verschillende hulpmiddelen zoals (elektrische) rolstoelen, scootmobielen en rollators;
- de zit- en tiltechniek ten behoeve van passagiers met een fysieke beperking beheersen, in zoverre dat dit niet in strijd is met Arbowetgeving;
- in bezit zijn van het certificaat van het Regiotaxi Gelderland ABC (zie www.hetregiotaxigelderlandabc.nl);
- een goede mondelinge uitdrukingsvaardigheid in de Nederlandse taal hebben;
- voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal hebben zodat begrijpelijke rapportage mogelijk is;
- de registratie apparatuur in het voertuig kunnen bedienen en kennis hebben van de te gebruiken statusmeldingen;
- meewerken aan door de opdrachtgever uit te voeren controles op de weg.

Voor iedere chauffeur die ingezet wordt voor het vervoer van rolstoelafhankelijke reizigers draagt de vervoerder er zorg voor dat deze regiotaxichauffeurs:

- beschikken over een certificaat van een (onderdeel van een) opleiding of cursus waarin aandacht is voor het vervoer en veilig vastzetten van mensen in een rolstoel;
- praktische vaardigheden bezitten betreffende het vervoeren van rolstoelreizigers;
- voldoende kennis hebben (door ervaring of opleiding) van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS);
- ervaring hebben in de omgang met de doelgroep en haar beperkingen;
- op de hoogte zijn van en werken volgens de Code VVR;

C.9.2 Dienstverlening

Eisen die aan de dienstverlening van de chauffeur worden gesteld. De chauffeur:

- belt aan bij de reiziger;
- begeleidt de reiziger van de deur naar het voertuig en omgekeerd;
- verleent hulp aan de reiziger bij het in- en uitstappen;
- belt aan bij het bestemmingsadres van de reiziger indien de reiziger hiertoe zelf niet in staat is;
- is in voorkomend geval bereid de reiziger te helpen met de bagage;
- ziet erop toe dat in het voertuig nooit gerookt wordt;
- ziet erop toe dat in het voertuig geen alcohol wordt genuttigd;
- ziet erop toe dat in het voertuig niet gegeten of gedronken wordt;
- draagt er zorg voor dat op verzoek van de reiziger(s) geen muziek ten gehore wordt gebracht tijdens regiotaxiriten;
- draagt zorg voor orde en rust in het voertuig;
- draagt zorg voor een (verkeers)veilig en comfortabel vervoer van de passagiers en passeert verkeersobstakels rustig en beheerst;
- ziet toe op het gebruik van veiligheidsgordels en indien noodzakelijk het toegevoegde verlengstuk voor de veiligheidsgordel. De chauffeur gaat niet rijden als de reizigers hun veiligheidsgordels niet gebruiken (uitzondering reizigers met ontheffing CBR);
- zorgt in voorkomende gevallen voor het in- en uitrijden en vastzetten van een rolstoel (eventueel inclusief inzittende), scootmobiel, rollator en (door de reiziger meegenomen) kinderzitje, gordelgeleider of -clip;
- zorgt in voorkomende gevallen voor het opbergen van rolstoelvastzetmateriaal, zodat dit geen gevaar oplevert tijdens het rijden of tijdens het in- en uitstappen;
- zorgt in voorkomende gevallen voor het deugdelijk vastzetten van bagage;
- is gerechtigd om de reiziger naar zijn/haar legitimatiebewijs te vragen ter controle van gebruik van de Wmo-vervoerpas. De vervoerder meldt eventuele vermoedens van misbruik bij het beheerbureau van Regiotaxi Gelderland.

C.9.3 Overig personeel taxicentrale

Aan het overig personeel worden de volgende kwaliteitseisen gesteld. Het overige personeel heeft:

- uitstekende kennis van de actuele spelregels van het vervoerssysteem;
- een servicegerichte en reizigersvriendelijke instelling;
- een goede kennis van wegen, straten en openbare gebouwen binnen het vervoergebied;
- kennis (of ervaring) met betrekking tot omgang met de reizigersgroep, dan wel de bereidheid deze kennis door middel van een cursus te verkrijgen;
- kennis van de beperkingen die onder de reizigersgroepen voorkomen, weet welke mogelijke gevolgen deze beperkingen hebben in de communicatievaardigheden van de reizigersgroepen en weet hoe hiermee om te gaan;
- een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal;
- voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal zodat begrijpelijke rapportage en/of klachtafhandeling mogelijk is.

C.9.4 Sociale werkparticipatie

De vervoerder verklaart zich bereid nadrukkelijk te bezien waar in de uitvoering van het vervoer de inzet mogelijk is van werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt en biedt binnen het kader van de uitvoering van deze opdracht deze werkzoekenden de mogelijkheid om werk- of leerervaring op te doen. De vervoerder meldt openstaande vacatures en stageplaatsen op het gebied van de opdracht bij de opdrachtgever.

C.10 Materieel

C.10.1 Algemene voertuigeisen

- Alle voertuigen dienen door de Rijksdienst voor het Wegverkeer te zijn goedgekeurd voor taxivervoer.
- De voertuigen die gedurende de contractperiode worden ingezet mogen niet eerder geregistreerd zijn dan 1 juli 2009 (het bouwjaar en de bouwmaand zijn leidend).
- In het voertuig dient aanwezig te zijn:
 - een goedgekeurde schuim- of poederblusser met een capaciteit van minimaal 2 liter;
 - blusdeken;
 - een gevulde EHBO koffer waarvan de inhoud voldoende houdbaar is;
 - een noodhamer;
 - minimaal 1 gordelverlenger.
- Alle voertuigen dienen comfortabel, goed onderhouden en rookvrij te zijn.
- Tussen 1 november en 1 maart dienen alle wielen van de voertuigen te zijn voorzien van winterbanden met een minimale profieldiepte van 4 millimeter. Regiotaxi Gelderland erkent naast de banden die conform wettelijke voorschriften worden gezien als winterbanden ook de All Weather band voorzien van M + S, een sneeuwvlokje en berg, als winterband. Deze All Weatherband wordt dan ook gezien als een officiële winterband. De band moet zijn goedgekeurd en aan alle verplichtingen voldoen waarop de band dient te worden getoetst.
- De vervoerder dient te beschikken over voldoende geschikte voertuigen waaronder voldoende voertuigen met rolstoelplaatsen en voldoende voertuigen voor het vervoer van scootmobielen.
- De vervoerder heeft de vrijheid de vervoermiddelen die worden gebruikt voor Regiotaxi Gelderland tevens in te zetten voor alle andere vormen van taxivervoer.
- Alle voertuigen zijn voorzien van werkende navigatieapparatuur met actuele software.
- Alle voertuigen beschikken over goedwerkende communicatiemiddelen in de voertuigen waarmee op elk gewenst moment contact kan worden opgenomen met de centrale en die eveneens gebruikt kunnen worden in noodsituaties.
- Voertuigen moeten voorzien zijn 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.
- Alle in te zetten voertuigen hebben voldoende (aparte) ruimte voor het vervoeren van rollators, looprekken, inklapbare rolstoelen en handbagage, dit in relatie tot het aantal passagiers. Deze (hulp)middelen dienen tijdens de rit vast te zitten zodat bij een noodstop of anderszins deze middelen geen schade of letsel veroorzaken bij passagiers of chauffeur. Dit geldt eveneens voor de vastzetmiddelen in het voertuig die niet gebruikt worden tijdens de rit.

C.10.2 Inzet en toegankelijkheid materieel

De vervoerder is vrij in de keuze van het in te zetten type vervoermiddel, als het voertuig:

- toegankelijk is voor de betreffende reiziger;
- voldoet aan de specifieke (medische) vervoerbehoefden van de betreffende reiziger. De vervoerder dient rekening te houden met het feit dat reizigers uit de doelgroep Wmo-pashouders kunnen beschikken over indicaties vanuit de gemeenten die de inzet van een bepaald type voertuig vereisen.
- De vervoerder dient een geschikt alternatief aan te bieden aan reizigers die momenteel een indicatie hebben voor het reizen met een lage vloer minibus. Zie ook de uitzondering in de toepassing van de code VVR (C.8.15).

Daarnaast geldt aanvullend dat minibussen en rolstoelbussen:

- zijn voorzien van een verlaagde instap;
- zijn voorzien van sta-, grip- en geleidestangen (niet verplicht voor taxipersonenauto) 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.

C.10.3 Rolstoelvervoer

- De vervoerder moet beschikken over voldoende voertuigen met een of meerdere rolstoelplaats(en).
- Het vastzetmateriaal voor de rolstoelen moet snel en volledig weggeborgen kunnen worden. Niet-gebruikt vastzetmateriaal moet zo kunnen worden opgeborgen dat het geen struikelgevaar kan opleveren, en ook bij abrupt remmen op zijn plaats blijft.
- Rolstoelvoertuigen dienen te voldoen aan de aan de vigerende richtlijnen voor het vervoer en de richtlijnen voor chauffeurs Code VVR (Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden).
- De vervoerder verklaart zich verder bereid, gedurende de looptijd van het contract, aan te sluiten bij eventueel in de toekomst tot stand komende voorschriften of normen voor veiligheid, rolstoelvervoer en rolstoelvastzetsystemen.

C.10.4 Milieuaspecten

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

C.10.5 Uitstraling en kleurstelling van het voertuig

- De voertuigen zijn van binnen en buiten representatief.
- De voertuigen zijn schoon, schadevrij, kleine beschadigingen uitgezonderd.
- Voertuigen moeten herkenbaar zijn als Regiotaxi Gelderland –voertuig middels een logo op de buitenkant. In maximaal 20% van de ritten mag er sprake zijn van een voertuig zonder logo aan de buitenkant, mits dit voertuig is voorzien van een duidelijk zichtbaar bord achter de voorruit met logo en aanduiding van Regiotaxi Gelderland.
- Het formaat, de kleurstelling, de te bestickeren plaatsen op het voertuig, het logo en tekst van de stickers zijn opgenomen als bijlage E11.
- De vervoerder draagt de kosten voor het vervaardigen van de stickers en het tijdig aanbrengen van de stickers op het voertuig. In ieder geval dienen de voertuigen bestickerd te zijn per 1-1-2016.
- Reclame-uitingen in en op de voertuigen zijn zonder toestemming van de opdrachtgever niet toegestaan. Het voorzien van de voertuigen van de naam/ logo van de vervoerder in een naar verhouding bescheiden grootte is toegestaan, dit ter beoordeling door de opdrachtgever.

De vervoerder dient de opdrachtgever voor de start van het contract een voertuiglijst te overleggen. Daarop moet per ingezet voertuig staan vermeld: kenteken, datum eerste toelating, voertuigsoort (taxi, rolstoelbus, personenbus, lagevloer bus), brandstofsoort en of het voertuig voorzien is van de huisstijl.

C.11 Communicatie en klachtenprocedure

C.11.1 Communicatie

Overleg tussen opdrachtgever en vervoerder

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

Communicatie opdrachtgever met reiziger

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

Communicatie opdrachtgever met zakelijke relaties

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

Communicatie opdrachtgever met chauffeurs

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

Communicatie met Reizigerspanel

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

Promotie

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

Informatievoorziening aan de reiziger

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

C.11.2 Klachtenprocedure

De opdrachtgever heeft een klachtenprocedure vastgesteld voor klachten als gevolg van de uitvoering. De vervoerder en het callcenter hanteren deze procedure die is opgenomen in bijlage E12.

De opdrachtgever maakt gebruik van een online klachtverwerkingssysteem. Bij de afhandeling van de klacht maken de vervoerder en het callcenter gebruik van dit systeem.

De eerste beoordeling van de klacht wordt door de uitvoerende partij (vervoerder of callcenter) gedaan. Op het moment dat een klacht geaccepteerd is of dat de klacht definitief is toegewezen aan de afhandelende partij, dient de klacht binnen 10 werkdagen afgehandeld te worden en schriftelijk beantwoord te worden aan de reiziger.

De opdrachtgever beoordeelt de klachtafhandeling. Mocht op basis van feiten uit het dataportaal blijken dat de afhandeling van de klacht onjuist of incompleet is, dan treedt opdrachtgever in overleg met klachtafhandelaar van de uitvoerende partij. Dit kan leiden tot een aanpassing in de klachtafhandeling.

De reiziger kan een vervolklacht indienen bij de klachtencommissie indien de eerste klacht door de opdrachtgever is geregistreerd.

Er is een malusregeling van toepassing (zie C.12.8).

- op het aantal gegronde klachten;
- in de vorm van compensatie reizigersbijdrage aan de reiziger bij een gegronde klacht;
- op overschrijding van de toegestane reactietermijn;
- indien de klachtencommissie het bezwaar van de reiziger gegrond acht.

C.11.3 Vervoerreglement

De opdrachtgever heeft een vervoerreglement opgesteld (in te zien via www.regiotaxigelderland.nl). Hierin staan de spelregels en achterliggende informatie voor iedereen die bij Regiotaxi Gelderland betrokken is. Het is in de eerste plaats geschreven voor de reiziger die gebruik maakt van regiotaxi. Maar ook de chauffeurs, de vervoerders, de callcentermedewerkers, de kwaliteitmedewerkers en de deelnemende gemeenten vinden er alle informatie over het gebruik van regiotaxi. De inhoud van het vervoerreglement is gebaseerd op de achterliggende bestekken van de vervoerders en van het callcenter en afspraken met de deelnemende gemeenten. Aan het vervoerreglement kunnen door de inschrijver geen rechten worden ontleend.

C.12 Financiële zaken

Alle bedragen in dit bestek zijn exclusief BTW, met uitzondering van de reizigersbijdrage (deze is inclusief BTW).

C.12.1 Hoogte reizigersbijdrage

De OV-reizigersbijdrage die de OV-reizigers van Regiotaxi Gelderland moeten betalen wordt door de opdrachtgever vastgesteld. Gemeenten stellen de hoogte van de Wmo-reizigersbijdrage vast voor de Wmo-reizigers. Deze tarieven zijn gebaseerd op de zonering van het NVB (Nationale Vervoer Bewijzen). Iedere betalende reiziger betaalt één extra zone (instapzone).

Het callcenter en de vervoerder worden op de hoogte gesteld van de reizigersbijdrage en dienen deze tarieven met in achtneming van minimaal één maand verwerkingstermijn op de gewenste ingangsdatum in hun systemen te verwerken en te innen bij de reizigers. In bijlage E3 is een overzicht opgenomen van de reizigersbijdrage per reizigersgroep en type begeleiding. Het callcenter stelt de reizigersbijdrage vast bij de ritreservering en geeft deze door aan de vervoerder. De genoemde reizigersbijdragen gelden voor reizen van maximaal 5 OV-zones.

Vanaf de zesde reiszone geldt het commerciële tarief. Dit tarief bedraagt in alle regio's € 7,50 per persoon en per zone (prijspeil 2015). Kaarten geldend in het reguliere openbaar vervoer zoals OV-chipkaart, sterabonnementen, NS-kortings- en jaarkaarten en de OV-studentenkaart zijn niet geldig bij Regiotaxi Gelderland.

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

C.12.2 Inning en afdracht reizigersbijdrage

De vervoerder int de reizigersbijdrage(n) op de volgende manieren:

- Wmo- en OV-pashouders betalen contant in het voertuig of op rekening met betaling per automatische incasso;
- Niet-pashouders betalen contant in het voertuig.

Een pashouder kan bij het beheerbureau een aanvraag doen om per automatische incasso te betalen. Het beheerbureau stuurt de klant een machtigingsformulier toe. Ondertekende machtigingsformulieren worden door de pashouder naar de vervoerder gestuurd. De vervoerder incasseert de bijdragen maandelijks. De vervoerder moet op verzoek van de reiziger een specificatie sturen per post of per email van het ritoverzicht en het te incasseren bedrag. De vervoerder brengt hiervoor geen administratiekosten in rekening. Het callcenter geeft bij de rit aan op welke wijze de reiziger betaalt. De vervoerder dient in alle gevallen beide betaalmogelijkheden te accepteren.

De vervoerder int de reizigersbijdrage namens de opdrachtgever bij de reiziger. Deze reizigersbijdragen maken geen onderdeel uit van de vergoeding door de opdrachtgever aan de vervoerder. De reizigersbijdrage wordt op de daarbij behorende factuur verrekend met de vergoeding die de opdrachtgever verschuldigd is aan de vervoerder. Op de totale vergoeding

(excl. BTW) van de opdrachtgever wordt de totaal te innen reizigersbijdrage (excl. BTW) in mindering gebracht. Over dit saldo wordt de BTW berekend.

C.12.3 Servicegraad

De servicegraad is een factor die afgeleid wordt van de prestaties op stiptheid en omrijden. Iedere maand wordt voor zowel stiptheid als omrijden een percentage vastgesteld van ritten die binnen de spelregels van Regiotaxi Gelderland is uitgevoerd. Beide onderdelen van tijdigheid worden even zwaar beoordeeld. De servicegraad ontstaat door het optellen van de percentages en vervolgens door twee te delen.

De servicegraad is voor twee zaken van belang. Enerzijds voor het imago van Regiotaxi Gelderland en anderzijds voor de afrekening van de ritten die in de categorie niet-data vallen. De opdrachtgever stelt dat bij een dagelijkse servicegraad van 95% of hoger een vervoerder op stiptheid en omrijden naar behoren presteert.

Ritten die als niet-data worden aangemerkt en die binnen de 5% niet-data vallen worden uitbetaald naar deze servicegraad.

Indien de opdrachtgever constateert dat er een herkenbaar negatief patroon is in de servicegraad (lager dan 95%) dan dient de vervoerder, op verzoek van de opdrachtgever, binnen twee weken een verbeterplan aan te leveren aan de opdrachtgever met concrete acties en (oplever)data. De vervoerder heeft 2 maanden om aan de verbetering te werken. Dit laat onverlet de rechten van de opdrachtgever zoals deze voortvloeien uit hoofde van de overeenkomst.

C.12.4 Vergoeding aan de vervoerder

De vervoerder ontvangt voor het uitvoeren van declarabele ritten van de opdrachtgever een basisvergoeding per declarabele zone. De inschrijver dient hiervoor een vaste kostprijs (prijsspeil 2016) per declarabele zone (excl. BTW) op te geven op het prijsinvulformulier. In deze kostprijs dienen alle kosten van de inschrijver te zijn verdisconteerd die voortkomen uit de verplichtingen zoals opgenomen in dit Programma van Eisen.

Een declarabele rit is een verplaatsing van een reiziger die door het callcenter als rit is ingeboekt, doorgestuurd is aan de vervoerder en ook door de vervoerder is uitgevoerd. Ritten die losgemeld zijn of zijn geannuleerd, kortom ritten die niet zijn uitgevoerd, zijn niet declarabel. Om de vervoerder tegemoet te komen in de gemaakte kosten bij een loosmelding, ontvangt de vervoerder voor een correcte loosmelding een vergoeding. Zie hiervoor paragraaf C.12.8.

Ritten die gekenmerkt worden als niet-data en die vallen binnen het gestelde maximum van 5%, worden uitbetaald volgens de servicegraad. In paragraaf C.12.3 is de servicegraadbepaling uitgelegd. De vervoerder ontvangt het percentage van de maximale vergoeding als de rit 100% declarabel zou zijn geweest.

Het aantal zones per rit wordt overeenkomstig de systematiek als omschreven in hoofdstuk C.4.1 (lees: het aantal zones dat behoort bij de route die het minste aantal zones oplevert) vermeerderd met één instapzone.

Per declarabele rit wordt het aantal declarabele zones bepaald. Hierbij geldt:

- Declarabel zijn: de verplaatsingen van OV-reizigers, Wmo-reizigers, sociaal begeleiders en van meereizende OV-reizigers tot en met 5 reiszones.

- Niet declarabel zijn:
 - de verplaatsingen van medische/verplichte begeleiders, kinderen tot 4 jaar, hulphonden en van OV-begeleiders met een geldige OV-begeleiderskaart;
 - zones waarbij de reiziger het commercieel tarief betaalt;
 - ritten waarbij de chauffeur tegelijk reiziger is;
 - foutritten. Indien er meer dan 5% van de ritten niet geheel of gedeeltelijk geregistreerd (niet-dataritten) worden deze als foutritten aangemerkt;
 - ritten waarvan de voertuig- en kentekengegevens niet (volledig) zijn aangeleverd of waarvan het voertuignummer en het kenteken niet uniek is (zie C.5.4).

Voorbeeld: Indien een rit uitgevoerd is met een Wmo-reiziger, een sociale begeleider en een meereizende OV-reiziger, dan mag de vervoerder drie keer het aantal declarabele zones per rit aan de opdrachtgever in rekening brengen. Bij een rit waarbij een Wmo-reiziger samen met een medische/verplichte begeleider reist, mag de vervoerder slechts één keer het geoffreerde rittarief in rekening brengen."

In bijlage E3 is een overzicht opgenomen van de mate waarin verplaatsingen van de verschillende reizigers en begeleiders declarabel zijn.

Vanaf de zesde reiszone ontvangt de vervoerder een vergoeding van de reiziger op basis van een commercieel tarief, met uitzondering van ritten van/naar een puntbestemming.

C.12.5 Opslagen

De gemeente kan Wmo-reizigers indiceren voor een specifieke wijze van vervoer, waardoor een specifieke voertuiginzet of dienstverlening nodig is. De vervoerder wordt hiervoor gecompenseerd met een opslag op de basisvergoeding per declarabele ritzone voor de volgende indicaties:

- Rit voor indicatie
 - altijd vervoer met taxipersonenwagen: 10%
 - altijd vervoer met taxibus: 10%
 - altijd individueel vervoer: 25%
 - altijd vervoer voorin: 10%
 - kamer-tot-kamer: 25%
 - gezinstaxi: 25%
- Voor ritten die verreden moeten worden met een rolstoelvoertuig geldt een opslagpercentage van 20% per declarabele zone.

Indien sprake is van een dubbele indicatie, bijvoorbeeld een reiziger met indicaties voor individueel vervoer en kamer-tot-kamervervoer, zijn de opslagen cumulatief. In dit voorbeeld ontvangt de vervoerder $25\% + 25\% = 50\%$ opslag op het geoffreerde zonetarief. In bijlage E3 is een overzicht opgenomen van de verschillende opties en opslagen. De bedragen voor de genoemde opslagen worden afgerond op twee cijfers achter de komma.

C.12.6 Verantwoording en factuur

Uitgangspunt voor het declareren van zones is dat de uitvoering heeft plaatsgevonden conform voorwaarden van dit Programma van Eisen. Op de dienstverlening die niet conform deze voorwaarden heeft plaatsgevonden is een malusregeling van toepassing conform C.12.8.

De opdrachtgever stelt de maandelijkse vergoeding vast voor de verrichte vervoersdiensten op basis van het aantal declarabele en verreden zones die door de vervoerder aan het dataportaal zijn aangeleverd. Een deel van die vergoeding is afhankelijk van de geleverde prestatie door de vervoerder en wordt in de maandelijkse declaratie verrekend. De geleverde prestatie wordt volledig geautomatiseerd en zeer nauwkeurig gerapporteerd vanuit het dataportaal. Hiervoor wordt na de tweede werkdag van de nieuwe maand om 23:59 uur het dataportaal gesloten en wordt deze definitieve versie gebruikt voor de afrekening. De wijzigingen aangebracht door de vervoerder dienen te worden doorgegeven aan de opdrachtgever via de zogenaamde verschillenlijst. Op basis van de gegevens vanuit het dataportaal, de controle hierop door de opdrachtgever en de verschillenlijst wordt door de opdrachtgever vastgesteld wat het maximaal te factureren bedrag is en wat de inhouding is op basis van de kwaliteitseisen (zie bonus-/malusregeling C.12.8). Voor de 10e werkdag van de maand ontvangt de vervoerder een overzicht van deze gegevens met daaraan gekoppeld een factuurinstructie. Een voorbeeld van een berekening van de vergoeding is opgenomen in bijlage E16. De factuur mag door de vervoerder vervolgens digitaal worden aangeleverd. Op deze factuur dient te worden vermeld:

- juiste omschrijving inclusief juiste inkoopordernummer
- het totale declarabele bedrag;
- de te innen reizigersbijdragen;
- malussen op basis van geleverde prestatie;
- de BTW dient apart te worden gespecificeerd.

De definitieve lay-out van de factuur wordt na gunning in overleg met de opdrachtgever vastgesteld.

De opdrachtgever zorgt ervoor dat de factuur binnen 21 dagen na ontvangst betaald wordt.

C.12.7 Bonus-/malusregeling

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

- eisen die direct gevolg hebben voor de vergoeding van een rit. Het gaat daarbij om de eisen ten aanzien van de stiptheid van de rituitvoering en de omrijtijd;
- een klanttevredenheidsonderzoek om de door de reizigers ervaren kwaliteit te meten;
- loosritten;
- het aantal klachten.

Stiptheid

Normstelling zijn ritten binnen gestelde tijdsmarges (zie C.8.7). Als ritten binnen gestelde marges en binnen de GPS-straal zijn, dan geldt een 100% vergoeding van de prijs per declarabele zone (inclusief eventuele opslagen). Voor ritten buiten de gestelde tijdsmarges geldt de volgende vergoedingsregeling naar de mate van afwijking:

- afwijking 0 minuten t/m 4 minuten en 59 seconden: 100% vergoeding
- afwijking 5 minuten t/m 9 minuten en 59 seconden: 80% vergoeding

- afwijking 10 minuten t/m 14 minuten en 59 seconden: 60% vergoeding
- afwijking 15 minuten t/m 19 minuten en 59 seconden: 40% vergoeding
- afwijking 20 minuten t/m 24 minuten en 59 seconden: 20% vergoeding
- afwijking groter of gelijk aan 25 minuten en 0 seconden: 0% vergoeding

De genoemde afwijkingen worden als volgt toegepast:

- Bij een rit met een gewenste ophaaltijd resp. aankomsttijd geldt de afwijking ten opzichte van de marges rond de gewenste resp. geboekte ophaaltijd.
- Bij een rit die vroeger vertrekt dan 14 minuten en 59 seconden voor de gewenste/geboekte ophaaltijd waarbij *geen* geregistreerd akkoord is.
- Bij een prioriteitsrit geldt de afwijking ten opzichte van de marge vóór de opgegeven aankomsttijd.

De vergoeding van de gehele rit vervalst:

- Bij een prioriteitsrit indien de reiziger later aankomt dan de gewenste aankomsttijd (bij aankomsttijd 10:00:00 is rit fout bij aankomst op 10:00:00 of later).
- Bij een te vroeg rit die vroeger vertrekt dan 34 minuten en 59 seconden voor de gewenste/geboekte ophaaltijd waarbij er *wel* een geregistreerd akkoord is.

Er geldt een 100% vergoeding voor de rit:

- Bij een te vroeg rit die vertrekt tussen 14 minuten en 59 seconden en 34 minuten en 59 seconden voor de gewenste/geboekte ophaaltijd waarbij er *wel* een geregistreerd akkoord is.

Tevens dient de rit te zijn gestart binnen een straal van 250 meter (via GPS-meting vast te stellen) rondom de vertreklocatie. Indien dat niet het geval is wordt de rit gekenmerkt als een niet-datarit.

Tijdens de uitvoering van ritten tijdens Nieuwjaarsnacht vervallen de malussen op stiptheid met dien verstande dat alle reizigers voor 03:00 uur op plaats van bestemming dienen te zijn.

Omrijdtijd

Normstelling zijn omrijdtijden binnen gestelde tijdsmarges (zie C.8.8). Als ritten binnen gestelde tijdsmarges zijn, dan geldt een 100% vergoeding van de prijs per declarabele zone (inclusief eventuele opslagen). Voor ritten buiten de gestelde tijdsmarges geldt de volgende vergoedingsregeling naar de mate van afwijking:

- afwijking 0 t/m 4 minuten en 59 seconden: 100% vergoeding
- afwijking 5 minuten t/m 14 minuten en 59 seconden: 80% vergoeding
- afwijking 15 minuten t/m 19 minuten en 59 seconden: 60% vergoeding
- afwijking 20 minuten t/m 24 minuten en 59 seconden: 40% vergoeding
- afwijking 25 minuten t/m 29 minuten en 59 seconden: 20% vergoeding
- afwijking groter dan of gelijk aan 30 minuten en 0 seconden: 0% vergoeding

Tijdens de uitvoering van ritten tijdens Nieuwjaarsnacht vervallen de malussen op omrijden.

Cumulatie stiptheid en omrijdtijd

Een rit kan zowel qua stiptheid als qua omrijden buiten de normen zijn uitgevoerd. De kortingspercentages worden dan opgeteld. Het totale kortingspercentage is gemaximeerd op 100%.

Voorbeeld:

een rit is

- 7 minuten buiten de toegestane tijdsmarge = 80% vergoeding (dus 20% korting);
- 17 minuten omrijden buiten de marge = 60% vergoeding (dus 40% korting);
- totaal dus 60% korting op het te vergoeden bedrag en dus voor 40% vergoeding.

Loosritten

Indien een geboekte rit niet is uitgevoerd en de vervoerder niet kan aantonen middels GPS dat het voertuig op het afgesproken ophaaladres binnen de gestelde marges aanwezig is geweest, wordt de loosrit beschouwd als een niet-uitgevoerde rit. Er geldt een straal van 250 meter hemelsbreed. Er geldt dan een sanctie van € 3,00 per niet uitgevoerde zone, ongeacht het aantal reizigers op de ritregel.

Als echter blijkt dat deze loosrit niet aan de vervoerder te wijten is, is de rit voor de vervoerder gedeeltelijk declarabel. Om voor deze gedeeltelijke vergoeding in aanmerking te komen levert de vervoerder de volgende gegevens aan:

- de statusmeldingen "Voorrijden" (statusmelding 7) en "Loosmelding" (statusmelding 11);
- de voorrijdtijd en het tijdstip waarop de rit op locatie wordt loosgemeld;
- de gps-coördinaten van het voertuig gekoppeld aan de statusmelding "Loosmelding" en "Voorrijden".

Voor de beoordeling door de opdrachtgever of de loosrit al dan niet aan de vervoerder te wijten is, dient het voertuig minimaal 4 minuten op locatie te hebben gewacht/stilgestaan en in het geval de terugbelservice uitgevoerd is dient het voertuig minimaal 2 minuten op locatie te hebben gewacht/stilgestaan. Deze wachttijd wordt bepaald aan de hand van de gps-positie en tijdstip op moment van voorrijden en op het moment van loosmelden. Het is dus belangrijk dat de rit op dezelfde gps-positie wordt loosgemeld als waar het voertuig is komen voorrijden. Alle bovengevraagde gegevens dienen realtime via het dataprotocol aan de opdrachtgever aangeleverd te worden. De opdrachtgever bepaalt dan of de loosmelding voldoet aan de voorwaarden om alsnog gedeeltelijk voor declaratie in aanmerking te komen. Voldoet de rit aan deze voorwaarden, dan is de rit (ongeacht het aantal reizigers op de ritregel) declarabel tegen een bedrag van € 3,00 per zone. De bedragen genoemd in dit hoofdstuk staan vast en worden gedurende de contractperiode niet geïndexeerd.

Klanttevredenheidsonderzoek

Een tevredenheidsonderzoek heeft als doel het onderzoeken van de door de reizigers feitelijk ervaren kwaliteit. Het betreft één onderzoek naar tevredenheid over algemene systeemkenmerken en uitvoeringsgerichte onderwerpen. De onderzoeken worden minimaal één maal per jaar door of namens de opdrachtgever uitgevoerd in de vorm van een schriftelijke enquête verzonden aan een representatieve steekproef uit de reizigers met Regiotaxi Gelderland.

Gezien de looptijd van de overeenkomst is alleen over de uitkomst van het KTO van 2016 eventueel een bonus te behalen. In onderstaande tabel is de te behalen bonus weergegeven:

Gemiddelde score perceel	Bedrag bonus (exclusief BTW)
Perceel	Noord-Veluwe
Gemiddeld < 8,00	0
Gemiddeld ≥ 8,00	€ 25.000,- (bonus)

Dit bedrag is het maximum op jaarbasis. Bij meerdere onderzoeken wordt het bedrag naar rato van de verdeling over het jaar aangepast. Het gemiddelde cijfer wordt rekenkundig afgerond op twee decimalen.

De rapportage van het onderzoek dat in 2014 is gehouden, is bijgevoegd als bijlage E14. Hierin is ook de standaardvragenlijst opgenomen.

Klachten

Als normstelling geldt een parameter van 30 gegronde klachten per 10.000 uitgevoerde en loosgamelde ritten. Indien het aantal gegronde klachten genoemde parameter overschrijdt, zal voor iedere klacht die de parameter overschrijdt een boete worden opgelegd van € 100,- per klacht boven het aantal van 30 gegronde klachten. De beoordeling vindt één maal per half jaar plaats. Voor een indicatie van het historische aantal klachten zie bijlage E2.

Op het moment dat een klacht geaccepteerd is of definitief is toegewezen aan de vervoerder, dan dient de klacht binnen 10 werkdagen beantwoord te worden aan de reiziger. Bij een gegronde klacht vergoedt vervoerder de reizigersbijdrage van de rit aan de reiziger (zie bijlage E12, klachtenprocedure).

Indien de reiziger een vervolklacht indient bij de klachtencommissie en de klachtencommissie acht de klacht gegrond, dan wordt een boete van € 100,- opgelegd aan de klachtafhandelaar.

Een uitzondering hierop is een klacht die door een verkeerde partij is afgehandeld.

C.12.8 Boeteregelingen

Opgelegde boetes dienen binnen 30 dagen door de vervoerder te worden voldaan na schriftelijke aanzegging door opdrachtgever.

Dataprotocol boeteregeling

Het uitwisselen van statusmeldingen en het functioneren van het dataprotocol is van groot belang voor het goed functioneren van Regiotaxi Gelderland. Het is de basis waarop het systeem Regiotaxi Gelderland rust. Het dataprotocol wordt gehanteerd en werkt of werkt niet. Dat is een meetmoment voor aanvang van het vervoer (1-10-2015). Indien het protocol niet werkt op 1-11-2015 en het probleem is niet voor 1-1-2016 opgelost, kan opdrachtgever een boete opleggen van maximaal € 25.000,- voor iedere maand na 1-1-2016 waarin het dataprotocol niet werkt. Voor het opleggen van deze boete is geen ingebrekestelling vereist, een schriftelijke melding van opdrachtgever volstaat.

Gebruik statusmeldingen boeteregeling

Voor het niet of onjuist gebruiken van statusmeldingen of het in strijd met de besteksbepalingen corrigeren van de statusmeldingen, kan opdrachtgever per gebeurtenis een boete opleggen van maximaal € 25.000,-. Bij constatering wordt vervoerder in de gelegenheid gesteld een verklaring te leveren. Opdrachtgever baseert de hoogte van de boete op de aangeleverde verklaring. Voor het opleggen van deze boete is geen ingebrekestelling vereist.

Algemene boeteregeling

Wanneer binnen een termijn van 60 dagen na ingebrekestelling door de opdrachtgever geconstateerde tekortkoming(en) niet is opgelost, kan de opdrachtgever een boete opleggen van maximaal € 25.000,- per maand zolang de tekortkoming niet voldoende wordt opgelost. Indien de vervoerder de tekortkoming(en) niet oplost kan dat leiden tot ontbinding van het contract.

C.13 Controles door opdrachtgever en door onafhankelijke accountant

C.13.1 Controles door opdrachtgever

De opdrachtgever controleert de gegevens die realtime door de vervoerder aan het callcenter worden verstrekt met de gegevens die aan het dataportaal worden verstuurd. Als de opdrachtgever constateert dat hierin onregelmatigheden plaatsvinden dan kan de opdrachtgever de boeteregeling instellen. Het proces van gegevensverwerking is in hoge mate geautomatiseerd, waarbij door de opdrachtgever reeds diverse controles worden uitgevoerd. Van een aantal relevante aspecten die de opdrachtgever niet zelf kan toetsen, wordt een onafhankelijke accountant gevraagd die controles te verrichten en daarover te rapporteren in een Rapport van feitelijke bevindingen. De inschrijver geeft daartoe een onafhankelijke accountant opdracht, bijvoorbeeld de accountant die de jaarrekening van de vervoerder controleert. Daarnaast kunnen door de provincie Gelderland of in opdracht van de provincie audits en aanvullende controles worden uitgevoerd.

C.13.2 Controle door een onafhankelijke accountant

Doel ervan is vast te stellen dat betreffende schakels bij de vervoerder in het geautomatiseerde proces goed functioneren en een aantal eisen in de overeenkomst zijn nageleefd. Het rapport van feitelijke bevindingen heeft betrekking op één kalenderjaar en dient uiterlijk 1 juli volgend op ieder

kalenderjaar aan de provincie Gelderland te worden verstrekt. De kosten die de accountant in rekening brengt voor de specifieke werkzaamheden en het opstellen van het rapport van feitelijke bevindingen zijn voor rekening van de vervoerder. Het rapport is uitsluitend bedoeld voor de vervoerder en de Provincie. Het accountantsprotocol en het model voor het Rapport van feitelijke bevindingen zijn in bijlage E13 opgenomen.

In bijlage E13, accountantsprotocol, is uiteengezet welke algemene uitgangspunten en specifieke vereisten gelden bij de uitvoering van het onderzoek door de accountant en het opstellen van het rapport van feitelijke bevindingen alsmede op welke wijze de uitkomsten van deze werkzaamheden dienen te worden gerapporteerd aan de provincie Gelderland. Het is mogelijk dat door een (externe) accountant van de provincie Gelderland een review zal worden uitgevoerd bij de accountant die het onderzoek heeft uitgevoerd, ter toetsing van de naleving van het accountantsprotocol. Indien een review wordt uitgevoerd zal hierover overleg worden gepleegd met de vervoerder.

Bijlagen

- D1 verklaring bestuurder rechtmatigheid inschrijving
- D2 eigen verklaring
- D3 referenties
- D4 inschrijfbiljet prijs
- D5 inschrijfbiljet kwaliteit
- D6 verklaring holding
- D7 format indienen vragen
- D8 format indienen vragen Excel
- D9 klachtenregeling aanbestedingen Regiotaxi Gelderland
- D10 in 6 stappen digitaal inschrijven via TenderNed
- D11 verklaring conformiteit

- E1 begrippenlijst
- E2 werkelijk gerealiseerde vervoervolume & klachten perceel Noord-Veluwe
- E3 reizigers, opslagen en indicaties
- E4 indeling vervoerperceel
- E5 zonekaart
- E6 vervallen
- E7 puntbestemmingen
- E8 velden van het dataportaal
- E9 statusmeldingen
- E10 zendprotocol
- E11 bestickering voertuigen
- E12 klachtenprocedure Regiotaxi Gelderland
- E13 accountantsprotocol
- E14 klanttevredenheidsonderzoek 2014
- E15 concept vervoerovereenkomst
- E16 voorbeeld afrekening
- E17 calamiteitenprotocol
- E18 beoordeling loosmeldingen
- E19 ritbestanden perceel Noord-Veluwe