

Wmo-vervoer gemeente Raalte “Service Vervoer Raalte (SVR)”

PROGRAMMA VAN EISEN

Wmo-vervoer gemeente Raalte "Service Vervoer Raalte (SVR)"

Programma van Eisen



voor deelname aan het SVR-vervoerssysteem van de Gemeente
en uitvoering van WMO-vervoer t.b.v. WMO-geïndiceerde Reizigers

4 november 2016

Kenmerk: 1444-PvE-E



© Copyright 2016 Forseti Tender Management, Rosmalen

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

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

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	4
1.1	Open House Systeem	4
1.2	Uitvoering van het vervoer	4
1.3	Geen opdrachten	4
1.4	Wets- en gemeentelijke beleidswijzigingen	5
2	REIZIGERS EN REISMOGELIJKHEDEN	6
2.1	Reizigers	6
2.2	Kenmerken en indicaties	6
2.3	Bagage	7
2.4	Vervoergebied en reismogelijkheden	7
3	CENTRALE	8
3.1	Openingstijd en bereikbaarheid	8
3.2	Software	8
3.3	Gegevens	9
4	RITRESERVERING	10
4.1	Vooraanmeldtijd	10
4.2	Reservering	10
4.2.1	Gewenste vertrektijd	10
4.2.2	Gewenste aankomsttijd	10
5	RITUITVOERING	11
5.1	Toegestane reistijd	11
5.2	Communicatie	11
5.3	Ophalen van de Reiziger	11
5.4	Afmelden van ritten en loosritten	11
5.5	Reizigersbijdrage	12
5.6	Rolstoelvervoer	12
6	PERSONEEL	13
6.1	Chauffeurs	13
6.1.1	Algemeen	13
6.1.2	Rolstoelvervoer	13
6.2	Dienstverlening chauffeurs	14
6.2.1	Algemeen	14
6.2.2	Rolstoelvervoer	14

6.3	Centrale	14
6.4	SROI	15
7	MATERIEEL	16
7.1	Algemeen	16
7.2	Voertuigen	16
7.3	Milieueisen	16
8	REGISTRATIE EN RAPPORTAGE	18
8.1	Registratie en passen	18
8.2	Ritadministratie	18
8.3	Gegevensbestand	19
9	COMMUNICATIE EN KLACHTENPROCEDURE	20
9.1	Overleg	20
9.2	Marktcommunicatie	20
9.3	Klachten	20
9.4	Implementatie	20
10	FINANCIEEL EN CONTRACTUEEL	21
10.1	Reizigersbijdrage	21
10.2	Vergoeding voor declarabele Reizigersritten	21
10.3	Indexering	21
10.4	Controle en toezicht	21
10.5	Facturatie	22
	BIJLAGE	
1.	Ritimport-layout	
2.	Ritgegevens	
3.	Specificaties GPS	
4.	Klachtenprocedure	

1 Inleiding

1.1 Open House Systeem

De gemeente Raalte (hierna genoemd Gemeente) is voornemens een Open House Systeem in te richten voor de Wmo-vervoersgeïndiceerde reizigers (hierna genoemd Reiziger). Voor een nadere beschrijving wordt verwezen naar het document met de aanmeldprocedure.

Het open systeem kent een vast kilometertarief, dat is vastgesteld door de Gemeente. De Reiziger heeft recht op een vastgesteld aantal kilometers dat vrij bij gecontracteerde Deelnemers te besteden is. De Reiziger heeft de vrijheid om een gecontracteerde vervoerder (hierna genoemd Deelnemer) naar keuze te benaderen voor het bestellen en maken van de gewenste reis. Deelnemers hebben nadrukkelijk geen garantie dat de Reiziger gebruik zal maken van de diensten van de Deelnemer. Iedere Deelnemer is zelf verantwoordelijk voor de ritaanname, ritplanning, rituitgifte en rituitvoering, zij het onder toepasselijkheid van de vaste voorwaarden uit de documenten waarmee de Deelnemer zich bij aanmelding akkoord heeft verklaard (akkoordverklaring). De Gemeente draagt zorg voor de verstrekking van de benodigde gegevens van de Reizigers via een aangestelde beheersorganisatie (dit betreft een intermediair).

1.2 Uitvoering van het vervoer

- De uitvoering van SVR betreft het taxivervoer met een gesloten karakter van deur-tot-deur en/of vervoer van deur-tot-halte (of v.v.) en/of vervoer van deur-tot-opstaphalte (of v.v.). Met deur wordt bedoeld de deur van de woning of de deur van de bestemming. Wanneer het een wooncomplex betreft, bijvoorbeeld een flat, dan vormt de centrale ingang van het wooncomplex de deur.
- De Reiziger wordt door de chauffeur begeleid vanaf de deur van het herkomstadres tot in het voertuig en vanuit het voertuig tot aan de deur van de bestemming. Indien wenselijk/noodzakelijk begeleidt de chauffeur de Reiziger vanaf en tot aan de kamerdeur (en niet de voordeur).
- Combinatie met andere vervoersvormen is toegestaan, mits dit passend is voor de doelgroep/Reiziger.

1.3 Geen opdrachten

De Gemeente selecteert geen marktpartijen voor deelname aan het SVR, noch gunt zij onder het SVR enige opdrachten aan Deelnemers. Het SVR dient er enkel toe Reizigers en Deelnemers bij elkaar te brengen, teneinde Reizigers in staat te stellen om in volledige vrijheid een Deelnemer te kiezen bij wie hij of zij een concrete ritbestelling wenst te plaatsen.

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

De Gemeente stelt slechts het systeem ter beschikking aan de Reiziger (en Deelnemers) en zorgt voor afrekening van de gemaakte kilometers.

1.4 Wets- en gemeentelijke beleidswijzigingen

Wets- en gemeentelijke beleidswijzigingen kunnen leiden tot veranderingen in het gemeentelijk indicatiebeleid en kan daarmee (indirect) gevolgen hebben voor het (potentiele) vervoersvolume dat Deelnemers bij deelname aan het SVR zouden kunnen realiseren. Tijdens de overlegmomenten tussen de gemeente en Deelnemers aan SVR worden ontwikkelingen op dit vlak besproken en eventuele consequenties worden in beeld gebracht. De Deelnemers zijn verplicht medewerking te verlenen aan deze ontwikkelingen.

De Gemeente heeft het recht om in dit verband de door haar gewenste aanpassingen met betrekking tot het SVR en de uitvoering van het vervoer eenzijdig door te voeren, dan wel te stoppen met SVR (en eventueel in een gewijzigde vorm opnieuw aan te bieden). De Deelnemer dient deze te accepteren, dan wel overeenkomstig het bepaalde in de aanmeldprocedure te kiezen om uit het SVR te treden.

2 Reizigers en reismogelijkheden

2.1 Reizigers

SVR is een vervoerssysteem dat uitsluitend is bedoeld voor de door de Gemeente geïndiceerde Reizigers, en eventuele begeleiders binnen dezelfde rit. De Reiziger is in het bezit van een vervoerpas en dient deze te kunnen tonen tijdens het reizen in de taxi, alsmede een legitimatiebewijs.

2.2 Kenmerken en indicaties

Het vervoer omvat zowel Reizigers die kunnen lopen als Reizigers die rolstoelgebonden (elektrische rolstoel, opvouwbare rolstoel, rolstoel extra breed) zijn. Het meenemen van een scootmobiel en rollator is toegestaan binnen SVR. Waar mogelijk worden Reizigersritten zoveel mogelijk gecombineerd uitgevoerd.

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

- Rolstoel: Dit betreft het vervoeren van de Reiziger in een rolstoel van de Reiziger. Met onderscheid tussen de volgende typen rolstoel: elektrische rolstoel, opvouwbare rolstoel, rolstoel extra breed.
- Scootmobiel: Dit betreft het vervoer van een scootmobiel, waarbij de Reiziger in het voertuig plaats neemt op een reguliere zitplaats.
- Medische begeleiding: een Reiziger die een door de gemeente afgegeven indicatie heeft voor een begeleider, *moet* vergezeld zijn van een begeleider. Indien er geen begeleider aanwezig is, wordt de rit niet uitgevoerd. Voor deze begeleider is geen reizigersbijdrage verschuldigd.
- Individueel vervoer: een Reiziger mag gedurende de rit niet gecombineerd worden met andere Reizigers.
- Voorin: een Reiziger moet verplicht voorin het voertuig plaatsnemen.
- Personenauto: een Reiziger moet verplicht in een personenauto (voertuig geschikt voor maximaal 4 passagiers) worden vervoerd.

De betreffende informatie is gekoppeld aan de pasgegevens van de Reiziger.

Een Reiziger mag altijd één (sociaal) begeleider meenemen. Ook voor de begeleider dient een eigen bijdrage te worden betaald (met uitzondering van een medisch begeleider of kinderen tot en met 3 jaar). Dit betreft hetzelfde tarief als voor de geïndiceerde Reiziger wordt gehanteerd (Wmo-reizigerstarief). Dit deel wordt contant afgerekend bij de chauffeur en hoeft niet aan de gemeente afgedragen te worden (is opbrengst voor de Deelnemer).

2.3 Bagage

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

2.4 Vervoergebied en reismogelijkheden

- Een rit moet beginnen of eindigen op het grondgebied van de Gemeente.
- Een Reiziger mag rondom het woonadres in een hemelsbrede straal van 25 kilometer (voormalige 5 zones) per enkele reizen tegen het Wmo-Reizigerstarief. Dit is het persoonlijke vervoergebied van de Reiziger. Indien aantoonbaar de aansluiting met het bovenregionale vervoer wordt gemist mag de Reiziger iets verder reizen (tot en met de 6^e zone).
- Het is niet toegestaan aansluitende ritten te boeken en uit te voeren naar bestemmingen die gelegen zijn buiten het persoonlijke vervoergebied.
- De Deelnemer dient de Reiziger ook te informeren over het bovenregionaal vervoer (Valys), indien de Reiziger verdere ritten wil boeken of buiten het persoonlijke vervoergebied wil reizen.
- De Gemeente kan één of meerdere zogenaamde puntbestemmingen definiëren. Dat is een bestemmingen buiten het individuele vervoergebied van een Reiziger met een reikwijdte van meer dan 25 kilometer waar een Reiziger tegen het Wmo-Reizigerstarief naar toe kan reizen. De volgende puntbestemmingen zijn reeds bepaald:
 - bebouwde kom Zwolle;
 - bebouwde kom Deventer.

3 Centrale

3.1 Openingstijd en bereikbaarheid

Reizigers van SVR dienen dagelijks tussen 07.00 uur en 01.00 uur te kunnen reizen. Uitzondering vormt hierop de avond van 31 december, waarop de bedieningstijd eindigt om 21.00 uur. Binnen deze openingstijden is de Deelnemer bereikbaar voor het reserveren van een rit en geldt een vervoerplicht.

De Deelnemer gebruikt één eigen centraal toegankelijk telefoonnummer voor ritreserveringen. Dit telefoonnummer wordt, samen met de telefoonnummers van de overige Deelnemers, door de gemeente gecommuniceerd richting de geïndiceerde Reizigers. De gesprekskosten mogen niet meer bedragen dan de werkelijke gesprekskosten van het lokale telefoontarief.

Het staat de Deelnemer vrij om de bereikbaarheid buiten de openingstijden in te richten, zoals bereikbaarheid via internet. Buiten deze tijden geldt geen vervoersplicht. Indien gewenst, kunnen Reiziger en Deelnemer de mogelijkheden voor vervoer buiten de openingstijden onderling afstemmen.

3.2 Software

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

3.3 Gegevens

De Gemeente heeft de Reizigersgegevens centraal geregistreerd via het klantbeheerssysteem Mybility. Dagelijks ontvangt de Deelnemer een update van de beschikbare Reizigersbestand, zodat te allen tijde beschikt kan worden over actuele gegevens die noodzakelijk zijn voor de ritreservering (zoals NAW, indicaties en Reizigersbudget).

Vanwege privacygevoelige informatie gelden de volgende voorwaarden:

- Bij beëindiging van de overeenkomst zal de Deelnemer, zonder gerechtelijke tussenkomst en/of ingebrekestelling en op haar kosten, alle actuele en historische gegevensbestanden noodzakelijk voor de uitvoering van het vervoersysteem binnen de door de Gemeente daarvoor gestelde termijn in het als dan door de Deelnemer gebruikte format teruggeven aan de gemeente en kopieën of delen ervan die in eigen programma's bij de Deelnemer zijn opgenomen uitwissen dan wel vernietigen.
- Beide partijen nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van de informatie over elkaars organisatie, de Reizigers- en ritdata. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, zal ieder der partijen informatie en gegevensdragers die haar ter beschikking staan, niet buiten het kader van deze overeenkomst aan derden ter beschikking stellen en aan haar personeel slechts bekend maken voor zover dat nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties;
- De door de Gemeente aan de Deelnemer aangeleverde reizigergegevens zullen door de Deelnemer uitsluitend worden gebruikt voor de uitvoering van de ritten overeenkomstig de bepalingen van deze overeenkomst;
- De Deelnemer verbindt zich ten opzichte van de Gemeente de aangeleverde persoonsgegevens overeenkomstig de Wet bescherming persoonsgegevens te verwerken en de verplichtingen die op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens op de verantwoordelijke rusten na te komen.
- De Deelnemer mag de beschikbaar gestelde Reizigersgegevens niet voor commerciële doeleinden (reclame voor SVR) gebruiken.

Er wordt een bewerkersovereenkomst opgesteld tussen alle betrokken partijen.

4 Ritreservering

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

4.1 Vooraanmeldtijd

- Ritten dienen door de Reiziger minimaal twee uur vooraf geboekt te worden. Voor ritten vanuit een ziekenhuis (ophalen) of huisarts geldt een vooraanmeldtijd van 30 minuten.
- Voor ritten met een gewenste aankomsttijd bedraagt de vooraanmeldtijd minimaal 24 uur (prioriteitsrit). Bij een prioriteitsrit is sprake van een rit naar een begrafenis/crematie, huwelijk of examen.
- Reserveren binnen twee uur voor het gewenste ophaaltijdstip is mogelijk, maar dan heeft de Reiziger geen garantie dat deze gewenste tijd ook mogelijk is. In overleg tussen de Reiziger en centrale van de Deelnemer wordt een ophaaltijd afgestemd.
- De Deelnemer mag (ook bij tijdige reservering) in overleg met de Reiziger een ander tijdstip afstemmen (mits de Reiziger hiermee akkoord gaat).
- Indien de Reiziger aangeeft ergens op een bepaald tijdstip te willen zijn, en het betreft geen prioriteitsrit, wordt in overleg tussen de centrale van de Deelnemer en Reiziger een passende ophaaltijd vastgesteld.

4.2 Reservering

De Reiziger kan op twee manieren een rit reserveren:

- Door het aangeven van het gewenste vertrektijdstip.
- Door het aangeven van het gewenste aankomstijdstip in geval van een prioriteitsrit.

4.2.1 Gewenste vertrektijd

- De Reiziger geeft de gewenste vertrektijd minimaal twee uur vooraf door aan de centrale (met uitzondering van het ophalen bij ziekenhuizen of huisarts).
- De Reiziger kan maximaal 15 minuten vóór tot maximaal 15 minuten ná de afgesproken tijd opgehaald worden.

4.2.2 Gewenste aankomsttijd

- De Reiziger geeft de gewenste aankomsttijd uiterlijk 24 uur voor de gewenste aankomsttijd door aan de centrale. Dit is uitsluitend mogelijk als er sprake is van een prioriteitsrit.
- In overleg wordt de ophaaltijd vastgesteld.
- Het voertuig moet maximaal 30 minuten voor de afgesproken aankomsttijd op het gewenste aankomstadres aanwezig zijn.

5 Rituitvoering

5.1 Toegestane reistijd

Uit kwaliteitsoverwegingen geldt dat bij omrijden voor een combinatie de Reiziger niet langer onderweg is dan noodzakelijk, waarbij wordt gesteld dat de reistijd van een Reiziger binnen de gemeentegrenzen maximaal een half uur is en voor overige ritten maximaal een uur is.

5.2 Communicatie

De Gemeente hecht grote waarde aan het vergroten van de zekerheid bij de Reiziger over het daadwerkelijke ophaaltijdstip. Communicatie met de Reiziger draagt dan ook bij aan een positieve kwaliteitservaring van het vervoer. De Deelnemer dient contact te zoeken met de Reiziger als de Reiziger buiten de gestelde ophaalmarges wordt opgehaald (te vroeg/te laat). Het hanteren van de terugbelservice dient bij de ritreservering actief te worden aangeboden. Deze terugbelservice laat de Reiziger weten dat de chauffeur eraan komt, maar zorgt er ook voor dat de Reiziger ervoor kan zorgen dat hij/zij gereed staat voor vertrek.

Het staat de Deelnemer vrij om deze communicatie naar eigen inzicht in te richten.

5.3 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 (of in de receptiehal – ingang van de algemene ruimte).
- Indien de terugbelservice voor aankomst bij het ophaaladres is geactiveerd en nadat de chauffeur zich heeft gemeld, geldt een wachttijd van tenminste 3 minuten. Indien de Reiziger na 3 minuten niet bij de chauffeur is verschenen, kan de chauffeur vertrekken zonder Reiziger. Indien de terugbelservice niet is geactiveerd geldt een minimale wachttijd van 5 minuten.

5.4 Afmelden van ritten en loosritten

- Gereserveerde ritten kunnen tot 30 minuten voor het eerder afgesproken vertrektijdstip worden afgemeld bij de Deelnemer.
- Ritten die niet of te laat door de Reiziger worden afgemeld en daarna niet zijn uitgevoerd, gelden als niet uitgevoerde ritten. Deze ritten moeten wel worden geregistreerd, maar mogen door de Deelnemer niet in rekening worden gebracht bij de Gemeente.
- De Deelnemer dient op betrouwbare wijze aan te kunnen tonen dat de Reiziger een rit heeft geannuleerd.

- Wanneer bij het ophalen van een Reiziger blijkt dat deze niet aanwezig is (loosmelding), dient de chauffeur indien mogelijk bij een huisadres een briefje, waarop hij datum en tijd heeft vermeld, achter te laten in de brievenbus van de betreffende Reiziger. Vervolgens meldt de chauffeur dit aan de eigen centrale, waar registratie plaatsvindt.
- Indien er sprake is van een loosmelding zonder afmelding of een afmelding binnen 30 minuten voor de gevraagde ophaaltijd, worden niet gefactureerd aan de gemeente, maar ontvangt de Deelnemer wel de eigen bijdrage. De beheersorganisatie draagt zorg voor de financiële afhandeling met de Deelnemer en Reiziger. De Deelnemer hoeft de eigen bijdrage niet zelf te innen bij de Reiziger.

5.5 Reizigersbijdrage

De Reiziger betaalt een Reizigersbijdrage:

- De Reizigersbijdrage per rit is opgebouwd uit een instaptarief (4 maal het Reizigerstarief) en een Reizigerstarief per kilometer waarbij de afstand wordt vastgesteld op basis van de kortste route (gebaseerd op de laatste versie van het softwareprogramma Easy Travel volgens de fabrieksinstellingen waarmee de Deelnemer werkt).
- De Gemeente stelt jaarlijks de hoogte van de Reizigersbijdrage vast (het Wmo-Reizigerstarief – prijspeil 2017: € 0,15 per km.). Jaarlijks wordt dit tarief geïndexeerd.
- De beheersorganisatie draagt zorg voor de automatische incasso van de Reizigersbijdrage van de geïndiceerde Reizigers. Uitsluitend de betaling door sociale begeleiders vindt plaats in het voertuig (pin/contant). Deze ontvangen eigen bijdrage hoeft door de Deelnemer niet te worden afgedragen.
- Bij het reserveren van de rit moet de Reiziger worden geïnformeerd over het te betalen bedrag en indien gewenst wordt de Reiziger geïnformeerd over het resterende budget.

5.6 Rolstoelvervoer

- De Deelnemer dient zich te conformeren aan de meest recente Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden opgesteld en beheerd door de stichting Vilans en te handelen volgens de hierin opgenomen richtlijnen bij de uitvoering van het rolstoelvervoer. De chauffeur is verantwoordelijk voor het op de juiste wijze vastzetten van de Reiziger;
- De Deelnemer 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 Deelnemer de chauffeur te wijzen op:
 - Het belang van veilig vervoer van rolstoelen.
 - Zijn/haar verantwoordelijkheid voor het beoordelen of de rolstoel veilig vervoerd kan worden en het goed en veilig vastzetten van de rolstoel en de Reiziger.
 - Het feit dat wanneer een Reiziger de overstap uit de rolstoel kan maken naar een reguliere zitplaats, deze overstap altijd gemaakt moet worden.
- Het is toegestaan scootmobielen in de voertuigen te vervoeren. De Reiziger dient op een reguliere zitplaats plaats te nemen.

6 Personeel

6.1 Chauffeurs

6.1.1 Algemeen

De Deelnemer draagt er zorg voor dat de chauffeurs:

- voldoen aan de wettelijke eisen voor een taxichauffeur;
- de Reizigers veilig vervoeren en de rijstijl aanpassen aan de weersomstandigheden;
- over goede sociale vaardigheden bezitten;
- een servicegerichte en klantvriendelijke instelling hanteren;
- een goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal hebben;
- kennis hebben (door ervaring of opleiding) van de omgang met de gebruikersgroepen;
- diverse beperkingen en ziektebeelden van de doelgroep herkennen en hiermee kunnen omgaan;
- in het bezit zijn van het certificaat levensreddend handelen (of aantoonbaar gelijkwaardig). Op verzoek dienen certificaten te worden overhandigd aan de gemeente;
- op de hoogte zijn van (interne) protocollen en gemaakte (uitvoerings)afspraken binnen onderhavige vervoersysteem en leven deze na;
- kennis en ervaring hebben met het opklappen, bedienen en vastzetten van de verschillende hulpmiddelen zoals (elektrische) rolstoelen en rollators;
- een goede kennis hebben van wegen, straten en openbare gebouwen binnen het vervoergebied;
- de navigatieapparatuur in het voertuig kunnen bedienen;
- de registratieapparatuur in het voertuig kunnen bedienen en kennis hebben van de te gebruiken statusmeldingen;
- uitstekende kennis hebben van de spelregels van SVR;
- erop toezien dat er in de vervoermiddelen geen dranken en voedingsmiddelen worden gebruikt, met uitzondering van personen die dit om medische redenen moeten.

6.1.2 Rolstoelvervoer

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

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

6.2 Dienstverlening chauffeurs

6.2.1 Algemeen

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

- belt aan bij de Reiziger of meldt zich bij een centrale receptie;
- begeleidt, indien gewenst, de Reiziger van en naar de deur (toegangsdeur aan de openbare weg) en indien wenselijk/noodzakelijk vanaf en tot aan de kamerdeur (en niet de voordeur).
- verleent desgewenst hulp aan de Reiziger bij het in- en uitstappen;
- belt aan bij het bestemmingsadres van de Reiziger indien de Reiziger hiertoe zelf niet in staat is;
- is bereid de Reiziger te helpen met het dragen van de bagage;
- draagt zorg voor een (verkeers)veilig en comfortabel vervoer van de Reizigers, en passeert verkeersobstakels rustig en beheerst;
- draagt zorg voor orde en rust in het voertuig;
- draagt er zorg voor dat op verzoek van de Reiziger(s) geen muziek ten gehore wordt gebracht tijdens ritten;
- zorgt in voorkomende gevallen voor het deugdelijk vastzetten van bagage of hulpmiddelen;
- ziet erop toe dat in het voertuig nooit wordt gerookt, geen alcohol wordt genuttigd, niet wordt gegeten of gedronken;
- ziet toe op het gebruik van veiligheidsgordels. Indien de Reiziger weigert de gordel te gebruiken vervalt de vervoerplicht. Alleen Reizigers die een ontheffing van de RDW kunnen tonen, zijn vrijgesteld van gordelgebruik;
- vraagt de Reiziger naar zijn/haar legitimatiebewijs ter controle;
- activeert de belservice;
- neemt contact op met de eigen centrale (wanneer de Reiziger niet wordt aangetroffen op het afgesproken ophaaladres) en neemt contact op met de Reiziger indien mogelijk, dit om een no-show rit te voorkomen.

6.2.2 Rolstoelvervoer

De volgende eisen worden gesteld aan de dienstverleningen door de chauffeur in het geval van het vervoer van een rolstoelafhankelijke Reiziger. De chauffeur:

- rijdt een rolstoel (eventueel inclusief inzittende) in en uit het voertuig.
- zet rolstoelen verantwoord vast volgens de richtlijnen van de code VVR.
- voldoet aan de eisen die de code VVR stelt ten aanzien van de omgang door de chauffeur met mensen met functiebeperkingen;
- zorgt in voorkomende gevallen voor het opbergen van rolstoelvastzetmateriaal, zodat dit geen gevaar oplevert tijdens het rijden of tijdens het in- en uitstappen.

6.3 Centrale

Het personeel van de eigen centrale dat de contacten met de Reiziger, beheersorganisatie en gemeente onderhoudt, dient:

- de Nederlandse taal te spreken, te schrijven en te verstaan;
- klantvriendelijk te werken en een dienstverlenende instelling te hebben;

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

6.4 SROI

De Gemeente heeft als doelstelling om mensen met een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt duurzaam aan het werk te krijgen. Onder social return on investment wordt voor SVR verstaan dat de Deelnemer een bijdrage levert aan het bieden van werkgelegenheid aan de doelgroep.

Er worden eisen gesteld bij een minimale jaaromzet van € 50.000,-. De invulling geschiedt op basis van de bouwblokkenmethode zoals gehanteerd door het Werkbedrijf regio Zwolle waar de Gemeente bij is aangesloten. De adviseur aldaar zal met u bepalen hoe er invulling kan worden gegeven aan de eis:

- De Deelnemer is verplicht om 5% van de jaaromzet excl. BTW (achteraf bepaald) in te zetten aan Social Return.
- Daarnaast verplicht de Deelnemer zich iedere vacature met betrekking tot SVR te melden bij de Vervoercentrale of een andere aangegeven instantie. Pas op het moment dat er geen geschikte kandidaat beschikbaar is, mag de Deelnemer de vacature op een andere wijze uitzetten en invullen. Vanuit de Gemeente wordt in dit traject actief medewerking verleend.

7 Materieel

7.1 Algemeen

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

- zijn door de Rijksdienst voor het Wegverkeer goedgekeurd voor taxivervoer. De voertuigen voldoen tevens aan de Regeling permanente eisen taxi's (Wet Personenvervoer 2000).
- dienen te zijn voorzien van een verbandtrommel, brandblusser, noodhamer en gordelsnijder. De Deelnemer ziet er op toe dat de inventaris indien nodig wordt aangevuld.
- zijn voorzien van werkende navigatieapparatuur met actuele software;
- zijn voorzien van GPS en goedwerkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment contact kan worden opgenomen met de centrale en eveneens gebruikt kan worden bij noodsituaties;
- zijn voorzien van registratieapparatuur die bijdraagt aan het verzamelen van de ritdata zoals aangegeven in dit Programma van Eisen. De apparatuur moet ritinformatie, ritprijs, indicaties en aanvullende adresinformatie weergeven voor de chauffeur;
- hebben een fatsoenlijk uiterlijk (bijvoorbeeld: geen deuken en geen afwijkende kleuren) en zien er aan de binnenzijde representatief uit.
- hebben voldoende ruimte voor het vervoeren van hulpmiddelen en handbagage.

De Deelnemer draagt te allen tijde zorg voor veilig vervoer. Dit betekent dat het verplicht is om in de winterperiode de voertuigen te voorzien van winterbanden of dat er all weather banden gebruikt worden.

7.2 Voertuigen

- De Deelnemer vervoert de Reiziger altijd in een voor hem/haar geschikt voertuig.
- De voertuigen dienen goed toegankelijk te zijn voor de doelgroep.
- Voor rolstoelvoertuigen geldt:
 - De rolstoelplaats wordt bereikt middels een lift of een oprijplaat waarvan de hellingshoek zodanig moet zijn dat het inrijden van de rolstoel ergonomisch verantwoord én veilig kan plaatsvinden.
 - De rolstoelplaats is voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging voor zowel rolstoel als Reiziger. Deze bevestiging dient als zodanig gebruikt te worden.
 - Niet-gebruikt vastzetmateriaal moet volledig en veilig opgeborgen kunnen worden.

7.3 Milieueisen

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

Ten aanzien van milieuvriendelijkheid worden de volgende eisen gesteld:

- Al het materieel moet minimaal voldoen aan de Euro 5-norm of voldoet maximaal aan aantoonbaar vergelijkbare uitstoot.
- Indien tijdens de looptijd van het contract nieuwe voertuigen worden aangeschaft voor de uitvoering van SVR, dienen deze te voldoen aan de hoogst geldende milieunorm op het moment van aanschaf.
- Het onderhoudsysteem van de voertuigen moet erop gericht zijn de milieubelasting van de voertuigen tot een minimum te beperken.

8 Registratie en rapportage

8.1 Registratie en passen

- De Deelnemer dient te werken met een door de controlerend accountant goedgekeurd geautomatiseerd ritregistratiesysteem. Dit systeem moet vóór de startdatum van deelneming operationeel zijn.
- Voorafgaand aan de start van SVR op 1 januari 2017 ontvangen alle Reizigers een nieuwe pas. De kosten voor de distributie van de passen komt voor rekening van de Gemeente. De passen blijven eigendom van de gemeente.
- De Reiziger dient zich tijdens de rit te kunnen legitimeren door middel van de vervoerpas in combinatie met een geldig legitimatiebewijs.
- De vervoerspas is voorzien van een magneetstrip waarmee ritregistratie mogelijk is.
- Voor vergoeding komen uitsluitend ritten in aanmerking die (per Reiziger) voor aanvang van de rit en bij beëindiging van de rit, via uitlezing van de zich in het voertuig bevindende kaartleesapparatuur, zijn geregistreerd. Dit geldt voor Reizigers die daartoe over een eigen pas beschikken.
- Ook ritten van geïndiceerde Reizigers die (tijdelijk) geen pas bezitten komen voor vergoeding in aanmerking. Deze ritten dienen als dusdanig te zijn geregistreerd en de gegevens van de betreffende Reizigers dienen herleidbaar te zijn.

8.2 Ritadministratie

- De Deelnemer houdt de administratie van het aantal aangevraagde en daadwerkelijk gereden ritten bij op basis van de ritplanning in de centrale en de ritregistratie op de voertuigen.
- Voorwaarde hierbij is dat van elke ritbestelling de afgesproken vertrektijd of aankomsttijd, inclusief klantnummer en dag, slechts eenmalig in het systeem kan worden ingevoerd en op een later tijdstip niet meer kan worden gewijzigd.
- De Gemeente is eigenaar van de gegevens over de ritbestellingen en de vervoerprestatie. De Deelnemer biedt dagelijks conform het vastgestelde format de benodigde ritgegevens aan bij de beheersorganisatie.
- Bij beëindiging van deze overeenkomst zal de Deelnemer, zonder gerechtelijke tussenkomst en /of ingebrekestelling en op zijn kosten, alle actuele en historische gegevensbestanden noodzakelijk voor de uitvoering van het vervoerssysteem binnen 5 werkdagen na het verzoek in het dan door de Deelnemer gebruikte format teruggeven aan de gemeente en kopieën of delen ervan die in eigen programma's bij de Deelnemer zijn opgenomen, uitwissen dan wel vernietigen.
- Bij gebreke van handelen door de Deelnemer van het bepaalde in het vorige lid, verbeurt Deelnemer een onmiddellijke opeisbare en niet voor matiging vatbare boete gelijk aan de laatste drie volle maandvergoedingen voorafgaand aan de datum van beëindiging, alsmede een bedrag gelijk aan de meest recente maandvergoeding voor elke dag dat er niet

(volledig) aan het verzoek van de gemeente is voldaan, onverminderd het recht van de gemeente op schadevergoeding.

- Uit de ritadministratie van de Deelnemer dienen op eerste verzoek van de gemeente of beheersorganisatie vervoergegevens te kunnen worden gegenereerd.

8.3 Gegevensbestand

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

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

Het format van het gegevensbestand wordt door de Gemeente en de beheersorganisatie voorgeschreven. De Gemeente is ten alle tijde gerechtigd aanvullende informatie bij de Deelnemers op te vragen, zoals rittenstaten en dergelijke. De Deelnemer is verplicht deze informatie binnen 5 werkdagen te leveren na indiening van het verzoek door de gemeente.

9 Communicatie en klachtenprocedure

9.1 Overleg

- Gedurende de uitvoering van SVR vindt periodiek overleg plaats tussen de Gemeente en de Deelnemers over het systeem. Tijdens dit overleg komt de gang van zaken aan bod en worden klachten over of onvolkomenheden van het systeem besproken en afgehandeld.
- De gemeente behoudt zich het recht voor een onderzoek in te stellen naar de feitelijke kwaliteit van de uitvoering van het vervoer en de beleving daarvan door de Reiziger. De Deelnemer dient hieraan alle medewerking te verlenen.

9.2 Marktcommunicatie

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

9.3 Klachten

Klachten worden aangenomen en afgehandeld via de door de Gemeente ingerichte beheersorganisatie. De klachtenafhandeling vindt plaats volgens de in bijlage 4 opgenomen klachtenprocedure.

Indien noodzakelijk is de betreffende Deelnemer verantwoordelijk voor het geven van een terugkoppeling (binnen 10 werkdagen) op gemelde klachten.

9.4 Implementatie

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

10 Financieel en contractueel

10.1 Reizigersbijdrage

- De Reizigersbijdrage maakt geen onderdeel uit van de vergoeding van de Gemeente aan de Deelnemer. De beheersorganisatie int de Reizigersbijdrage namens de Gemeente.
- De door de Deelnemer te innen Reizigersbijdrage (contant/pin in het voertuig) voor de betalende meereizenden hoeft niet te worden afgedragen aan de gemeente.

10.2 Vergoeding voor declarabele Reizigersritten

- De Deelnemer ontvangt voor het uitvoeren van SVR een basisvergoeding per declarabele kilometer. Het kilometertarief is vastgesteld op € 1,45 ex. btw (prijspeil 2017).
- Declarabele kilometers zijn: Reizigerskilometers van geïndiceerde Reizigers tot en met 25 ritkilometers en die naar eventueel vastgestelde puntbestemmingen.
- Niet declarabel zijn Reizigerskilometers van medische begeleiders, kinderen van 0 tot en met 3 jaar, hulphonden. Evenmin zijn declarabel de kosten van bagage en hulpmiddelen als scootmobielen en rollators.
- Voor vergoeding komen uitsluitend werkelijk uitgevoerde Reizigersritten in aanmerking. Deze ritten dienen (per Reiziger) voor aanvang van de rit en bij beëindiging van de rit, via uitlezing van de zich in het voertuig bevindende apparatuur, zijn geregistreerd. 'No-show' ritten worden niet vergoed. Dit zijn alle ritten waarbij, om welke reden dan ook, de gevraagde rit niet is uitgevoerd, bijvoorbeeld door het niet (tijdig) aanwezig zijn van een Reiziger.
- Voor bepaling van het aantal kilometers per rit geldt de kortste route over de weg. Deze wordt bepaald met de laatste versie van het softwareprogramma Easytravel of een andere minimaal gelijkwaardige routeplanner. Hiervoor gelden de standaard fabrieksinstellingen. De afstand wordt rekenkundig afgerond tot één cijfer achter de komma.
- De Deelnemer ontvangt daarnaast per rit een starttarief van vier maal het kilometertarief.

10.3 Indexering

- Jaarlijks, per 1 januari, worden de tarieven geïndexeerd (NEA-index).
- De eerste indexering vindt plaats per 1 januari 2018.

10.4 Controle en toezicht

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

10.5 Facturatie

- De beheersorganisatie stelt maandelijks een totaal factuur op per Deelnemer van de gereden ritten. Deze wordt binnen uiterlijk 2 weken na het einde van de betreffende maand aan de Deelnemer verstrekt.
- De Deelnemer dient binnen eventuele onvolkomenheden binnen 1 week terug te koppelen aan de beheersorganisatie.
- Bij geen terugkoppeling of overeenstemming tussen de beheersorganisatie en de Deelnemer wordt de factuur doorgestuurd naar de Gemeente om betaalbaar gesteld te worden.
- De Gemeente betaalt binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur vanuit de beheersorganisatie.
- De gemeente behoudt zich het recht voor om onafhankelijke externe adviseurs in te schakelen om de onderbouwing van de afrekening(en) te verifiëren. Indien deze onderbouwing niet juist blijkt te zijn, komen de kosten van de onafhankelijke externe adviseurs voor rekening van de Deelnemer.

BIJLAGE

1 Ritimport-layout

Deze bijlage is separaat beschikbaar gesteld.

2 Ritgegevens

Deze bijlage is separaat beschikbaar gesteld.

3 Specificaties GPS

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

4 Klachtenprocedure

KLACHTENPROCEDURE Wmo-vervoer Raalte

Artikel 1 Begrippen

Aanbieder:	Organisatie betrokken bij de uitvoering van Wmo-vervoer Raalte (zowel vervoerder als gemeenten).
Beheerorganisatie:	Door opdrachtgever ingesteld beheerorgaan van Wmo-vervoer Raalte voor de registratie, toewijzing en controle op de afhandeling van klachten.
Chauffeur:	De chauffeur die namens de vervoerder de rit in het kader van het Wmo-vervoer Raalte uitvoert.
Reizigersbijdrage:	Het door de opdrachtgever(s) vastgestelde tarief per reizigerskilometer zodat de vervoerder de reiziger in rekening brengt voor de uitvoering van een rit.
Klacht:	Een opmerking over de wijze van uitvoering van een rit via de klachtenlijn.
Klachtenafhandeling:	Het door de aanbieder schriftelijk aan de klager melden, met opgave van redenen, van het al dan niet (geheel of gedeeltelijk) gegrond zijn van een klacht, en het bij een (geheel of gedeeltelijk) gegronde klacht (geheel of gedeeltelijk) zorgdragen voor dusdanige voorzieningen/maatregelen dat deze klacht niet herhalend zal optreden.
Klachtenlijn:	Een beschikbaar telefoonnummer en/of website waar (mondeling) een klacht kan worden ingediend.
Klager:	De (beoogde) gebruiker van het Wmo-vervoer Raalte danwel namens deze zijn vertegenwoordiger en/of nabestaande(n) die een klacht heeft ingediend.
Opdrachtgever:	De partij of partijen die opdracht hebben verleend tot het uitvoeren van Wmo-vervoer Raalte en het beheer van de klachten.
Rit:	Een personenverplaatsing.
Vervoerders:	Elke deelnemer van het Wmo-vervoer Raalte.

Artikel 2 Doelstelling klachtenprocedure

- 2.1 Het verzamelen van klachten teneinde een beter inzicht te krijgen in de uitvoering van Wmo-vervoer Raalte, het daardoor beter kunnen inspelen op de behoefte van de gebruiker in het algemeen, alsmede het bewaken en optimaliseren van de kwaliteit van Wmo-vervoer Raalte.
- 2.2 Het bieden van de mogelijkheid tot het afhandelen van een klacht door de beheersorganisatie in eerste instantie en - indien noodzakelijk - in tweede instantie beoordeling van (de afhandeling van) deze klacht door een bij het vervoer betrokken en daartoe aangewezen ambtenaar van de gemeente Raalte.

Artikel 3 Indienen klacht

- 3.1 Een klacht dient binnen twee weken na de gereserveerde en/of verreden rit door de klager te worden ingediend.
- 3.2 Een klacht dient bij de Klachtenlijn te worden ingediend.
- 3.3 De klacht bevat ten minste:
 - naam en volledig adres van klager;
 - pasnummer;
 - datum van de rit;

- vertrek en aankomsttijdstip;
- vertrekadres en bestemmingsadres van de rit;
- een omschrijving van de klacht.

Artikel 4 Afhandeling klacht

- 4.1 Alle klachten worden door de beheerorganisatie doorgestuurd naar de verantwoordelijke aanbieder.
- 4.2 Een door de beheerorganisatie ontvangen klacht over de uitvoering van een rit wordt na ontvangst doorgestuurd naar de vervoerder.
- 4.3 Een door de beheerorganisatie ontvangen klacht over de toepassing van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning en/of de indicatie wordt na ontvangst doorgestuurd naar de gemeente Raalte. De klacht wordt door de desbetreffende gemeente afgehandeld.
- 4.4 Een door de beheerorganisatie ontvangen klacht over de voorwaarden van het vervoersreglement wordt na ontvangst doorgestuurd naar de opdrachtgever.
- 4.5 De aanbieder kan de klacht van klager gegrond, gedeeltelijk gegrond, ongegrond of niet-ontvankelijk verklaren en kan al naar gelang de gegrondheid van de klacht aan klager een genoegdoening verstrekken zoals is opgenomen in artikel 5.
- 4.6 De opdrachtgever kan de klacht van klager gegrond, gedeeltelijk gegrond, ongegrond of niet-ontvankelijk verklaren en kan al naar gelang de gegrondheid van de klacht aan klager beargumenteerd doorgeven hoe de klacht van invloed is op toekomstige wijzigingen.
- 4.7 Binnen 5 werkdagen na melding draagt de aanbieder zorg voor een zorgvuldige schriftelijke afhandeling van deze klacht. In de brief wordt verwezen naar de aard van de klacht en de wijze van indiening. De aanbieder handelt alle klachtonderdelen af waarbij zo goed mogelijk wordt aangegeven waarom de klacht is ontstaan, welke actie wordt ondernomen om herhaling te voorkomen of waarom de klacht niet gegrond is. In de brief wordt de mogelijkheid vermeld van de behandeling van een klacht door een bij het vervoer betrokken en daartoe aangewezen ambtenaar van de gemeente Raalte.
- 4.8 Een digitaal afschrift van de brief, waarin de klacht door de aanbieder wordt afgehandeld, wordt aan de beheerorganisatie aangeboden ter registratie en controle.
- 4.9 Indien een klacht naar oordeel van de de klager, dan wel de vervoerder(s), niet naar behoren kan worden afgehandeld, kan bemiddeling van een bij het vervoer betrokken en daartoe aangewezen ambtenaar van de gemeente Raalte worden ingeroepen.

Artikel 5 Onderscheid in klachten

Een klacht over de uitvoering is in ieder geval gegrond indien vervoerder niet kan aantonen dat in de uitvoering voldaan is aan de uitvoeringsregels van het vervoercontract.

Een klacht over de uitvoering is in ieder geval gedeeltelijk gegrond indien vervoerder kan aantonen dat in de uitvoering voldaan is aan de uitvoeringsregels van het vervoercontract, maar niet voldaan is aan algemene regels van servicegerichtheid en gastvrijheid in het vervoer.

Artikel 6 Genoegdoening bij gegronde klachten

- 6.1 Als de klacht over de uitvoering (gedeeltelijk) gegrond is, dan gelden de volgende genoegdoeningen naast een schriftelijke afhandeling van de klacht:
 - Teveel betaalde Reizigersbijdrage: de gebruiker ontvangt de teveel betaalde Reizigersbijdrage terug.
 - De klager heeft langer dan 30 minuten na de uiterlijke ophaaltijd moeten wachten: de klager ontvangt gelijk met de schriftelijke afhandeling een gratis ritkaart;
 - Onfatsoenlijk gedrag door een medewerker van de aanbieder: de klager ontvangt een excuus van de vervoerder.
 - Niet behandeld volgens indicatie: de klager ontvangt een attentie in natura.
 - Onjuiste indicatie: de klager ontvangt een uitnodiging voor herindicatie.

- 6.2 Als blijkt dat de aanbieder en/of beheerorganisatie vindt dat naar aanleiding van een klacht, die niet in bovenstaande opsomming is opgenomen, een genoegdoening op zijn plaats is zal deze in onderling overleg worden bepaald.

Artikel 7 Klachtbehandeling door beheerorganisatie – taken en bevoegdheden

- 7.1 De beheerorganisatie registreert de klachten en de afhandeling daarvan en rapporteert maandelijks aan opdrachtgever over de afhandeling van de klachten.
- 7.2 De beheerorganisatie kan steekproefsgewijs controleren of de klachtafhandeling door de aanbieder en opdrachtgever op juiste wijze (inhoudelijk en procedureel) heeft plaatsgevonden. De beheerorganisatie is bevoegd om een klacht die door de aanbieder ongegrond of (deels) gegrond is verklaard, alsnog (deels) gegrond te verklaren. De aanbieder dient in een dergelijk geval, indien door klager gewenst, alsnog de ritkosten aan klager te vergoeden.

Artikel 8 Overige bepalingen

- 8.1 Kosten die de aanbieder maakt voor de uitvoering van deze klachtenprocedure worden niet vergoed.
- 8.2 Deze klachtenprocedure kan, na overleg met het beheersorgaan en de vervoerder worden gewijzigd door de gezamenlijke opdrachtgevers.
- 8.3 Deze klachtenprocedure ligt ter inzage bij de vervoerder(s) en de gemeente Raalte en wordt op verzoek toegezonden.
- 8.4 De klachtenprocedure treedt in werking op 1 januari 2017.
- 8.5 Deze klachtenprocedure kan worden aangehaald als 'Klachtenprocedure Wmo-vervoer Raalte 2017 e.v.'.