



PROGRAMMA VAN EISEN

BIJLAGE A

EUROPESE AANBESTEDING

REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028

WMO-VERVOER EN OV-VANGNETVERVOER

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 WMO-VERVOER EN OV-VANGNETVERVOER

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	5
1.1	Achtergrond	5
1.2	Opdrachtgever	5
1.2.1	Percelen	5
1.2.2	Opdracht	5
1.2.3	Procesbeschrijving	6
1.2.4	Trends en ontwikkelingen	6
2	Programma van Eisen percelen 1 tot en met 5	7
2.1	Reizigers	7
2.1.1	Reizigersgroepen	7
2.1.2	Oneigenlijk gebruik Wmo-vervoer Regiotaxi Utrecht	7
2.1.3	Kenmerken Wmo-reizigers en OV-Vangnetreizigers (Woordenboek Reizigerskenmerken)	8
2.1.4	Bagage	9
2.1.5	Begeleiding voor OV-vangnet reizigers	9
2.1.6	Zelfstandig- en meereizende kinderen	10
2.1.7	Vervoerspas	10
2.1.8	Gegevens Pashouder	10
2.1.9	Rolstoelvervoer/scootmobiel	11
2.1.10	Fouten in reizigersregistratie met impact op de uitvoering van de rit	11
2.2	Reismogelijkheden	11
2.2.1	Vervoergebied	12
2.2.2	Deur tot deur vervoer	12
2.2.3	Puntbestemmingen	12
2.2.4	Openingstijden vervoerssysteem	12
2.3	Data-uitwisseling	13
2.3.1	Dataprotocol en systeemkoppeling met Contractmanagementbureau	13
2.3.2	Ontwikkelingen ten aanzien van data uitwisseling en koppelvlakken (bijv. MaaS concepten)	14
2.3.3	Data-apparatuur in voertuigen en niet data-ritten	15
2.4	Mogelijkheden voor het reserveren van ritten en ontvangen van informatie	15
2.4.1	Boeken en uitvoeren van ritten binnen en buiten gewonnen percelen	15
2.4.2	Ritaanname via telefoon	16
2.4.3	Webapplicatie	17
2.4.4	Reizigersapp	17

PROGRAMMA VAN EISEN

REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 WMO-VERVOER EN OV-VANGNETVERVOER

2.4.5	Uitwisseling informatie Reiziger naar Vervoerder	- 18 -
2.5	<i>Type ritten</i>	- 18 -
2.5.1	Reguliere Wmo-ritten en OV-Vangnetritten	- 18 -
2.5.2	Prioriteitsrit	- 18 -
2.5.3	Groepsritten	- 19 -
2.6	<i>Marges</i>	- 19 -
2.7	<i>Toegestane reistijd</i>	- 20 -
2.8	<i>Stiptheid</i>	- 20 -
2.9	<i>Vooraanmeldtijd</i>	- 20 -
2.10	<i>Bereikbaarheid</i>	- 21 -
2.10.1	Bereikbaarheid centrale van de Vervoerder tijdens de uitvoering	- 21 -
2.10.2	Contact met voertuigen	- 21 -
2.10.3	Openingstijden centrale van de Vervoerder	- 21 -
2.11	<i>Software</i>	- 21 -
2.11.1	Agendasoftware	- 21 -
2.11.2	Eisen overige software	- 22 -
2.11.3	Testen van het systeem	- 22 -
2.12	<i>Gegevensbescherming en –overdracht</i>	- 23 -
2.13	<i>Ov-Toets en ritspreiding</i>	- 23 -
2.13.1	OV-Toets voor OV-vangnet reizigers	- 23 -
2.13.2	Ritspreiding	- 24 -
2.14	<i>Overige uitvoeringsaspecten</i>	- 24 -
2.14.1	Vervoerplicht	- 24 -
2.14.2	Wegwerkzaamheden, file's en evenementen	- 24 -
2.14.3	Rechten en plichten voor de reiziger	- 24 -
2.14.4	Het ophalen van de Reiziger	- 24 -
2.14.5	Vertragingsservice	- 25 -
2.14.6	Loosmelding	- 26 -
2.15	<i>Eisen aan het personeel</i>	- 26 -
2.15.1	Dienstverlening van de chauffeur	- 27 -
2.15.2	Dienstverlening voor de callcenteragents, planners en centralisten	- 27 -
2.16	<i>Materieel</i>	- 27 -
2.16.1	Voertuiginzet en voertuigeisen	- 27 -

PROGRAMMA VAN EISEN

REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 WMO-VERVOER EN OV-VANGNETVERVOER

2.16.2	Duurzaamheid	- 28 -
2.17	<i>Incidenten en calamiteiten</i>	- 29 -
2.17.1	Schorsen of uitsluiten van vervoer	- 29 -
2.17.2	Calamiteitenprotocol	- 29 -
2.18	<i>Communicatie, reizigerstevredenheid en klachtenprocedure</i>	- 30 -
2.18.1	Overleg tussen Opdrachtgever Vervoerder	- 30 -
2.18.2	Gebruikersgroep	- 30 -
2.18.3	Promotie	- 30 -
2.18.4	Reizigerstevredenheid	- 30 -
2.18.5	Klachtenprocedure	- 31 -
2.19	<i>Financiële zaken</i>	- 32 -
2.19.1	Vergoeding aan de Vervoerder	- 32 -
2.19.2	Reizigersbijdrage	- 35 -
2.20	<i>Facturatie en indexering</i>	- 37 -
2.21	<i>Verkoopopbrengsten en accountantsverklaring</i>	- 38 -
2.22	<i>TX-Keurmerk</i>	- 38 -
2.23	<i>Controle en toezicht</i>	- 38 -
2.23.1	Audit	- 39 -

1 INLEIDING

1.1 Achtergrond

Voor u ligt het Programma van Eisen Vervoer in het kader van de Europese Aanbesteding Regiotaxi Utrecht 2024-2028. Dit is het sociaal recreatief Wmo-vervoer (hierna Wmo-vervoer) van 22 gemeenten in de provincie Utrecht en het OV-Vangnetvervoer van de provincie Utrecht.

Dit Programma van Eisen Vervoer maakt onderdeel uit van de Leidraad Europese Aanbesteding Regiotaxi Utrecht 2024-2028. De bepalingen voor Inschrijving en de beoordelings- en gunningssystematiek vindt u in de Leidraad. De vermelde Bijlagen vindt u separaat, het overzicht van alle Bijlagen vindt u in de Leidraad.

Dit Programma van Eisen “Regiotaxi Utrecht 2024-2028 Wmo-vervoer en OV-Vangnetvervoer” beschrijft de eisen waaraan de Vervoerder dient te voldoen, deze gelden voor ieder vervoerperceel afzonderlijk.

Door Inschrijving geeft de Vervoerder aan dat hij aan alle genoemde eisen en bepalingen, zoals genoemd in de Aanbestedingsdocumenten, inclusief de Bijlagen, voldoet.

1.2 Opdrachtgever

De volgende partijen zijn Opdrachtgever van Regiotaxi Utrecht 2024-2028 (hierna te noemen “Opdrachtgever”): Gemeenten: Amersfoort, Baarn, Bunnik, Bunschoten, De Bilt, De Ronde Venen, Houten, IJsselstein, Leusden, Lopik, Montfoort, Nieuwegein, Oudewater, Soest, Stichtse Vecht, Utrecht, Utrechtse Heuvelrug, Vijfheerenlanden, Wijk bij Duurstede, Woerden, Woudenberg, Zeist en de provincie Utrecht. De gemeente Zeist treedt gedurende de aanbesteding op als Penvoerder van de Opdrachtgever.

1.2.1 Percelen

De perceelindeling van Regiotaxi Utrecht 2024-2028 is als volgt:

1. Utrecht Stad (de gemeente Utrecht en de provincie Utrecht)
2. Utrecht West (de gemeente De Ronde Venen, de gemeente Montfoort, de gemeente Oudewater, de gemeente Stichtse Vecht, de gemeente Woerden en de provincie Utrecht)
3. Lekstroom (de gemeente Houten, de gemeente IJsselstein, de gemeente Lopik, de gemeente Nieuwegein, de gemeente Vijfheerenlanden en de provincie Utrecht)
4. Zuidoost Utrecht (de gemeente Bunnik, de gemeente De Bilt, de gemeente Utrechtse Heuvelrug, de gemeente Wijk bij Duurstede, de gemeente Zeist en de provincie Utrecht)
5. Eemland (de gemeente Amersfoort, de gemeente Baarn, de gemeente Bunschoten, de gemeente Leusden, de gemeente Soest, de gemeente Woudenberg en de provincie Utrecht).

1.2.2 Opdracht

Regiotaxi Utrecht 2024-2028 wordt ingezet in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) en als OV-vangnet als onderdeel van het aanvullend Openbaar vervoer van de provincie Utrecht. De opdracht bestaat uit het uitvoeren van het Wmo-vervoer van de eerdergenoemde

PROGRAMMA VAN EISEN

REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 WMO-VERVOER EN OV-VANGNETVERVOER

gemeenten en het OV-Vangnetvervoer van de provincie Utrecht conform dit Programma van Eisen. De uitvoering van het Wmo-vervoer en het OV-Vangnetvervoer vindt plaats op basis van de geldende verordening(en) en beleid in het kader van de Wmo en het Openbaar vervoer (OV). Op de uitvoering van het gehele Vervoer is de Wet Personenvervoer 2000 van toepassing inclusief aanvullende besluiten.

De uitvoering van het Vervoer betreft het vraagafhankelijk (zittend) taxivervoer met een open karakter. Het Wmo-vervoer wordt ingericht als Vervoer van deur tot deur voor Wmo-reizigers. Het OV-Vangnetvervoer wordt ingericht als Vervoer van deur tot deur, van en naar een Opstapplaats of Halte/knooppunt van het OV voor alle overige Reizigers in de provincie Utrecht. Regiotaxi Utrecht is toegankelijk voor iedereen die zelfstandig of met begeleiding kan reizen.

De Opdrachtgever behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om gedurende de uitvoering van de opdracht het Vervoergebied uit te breiden of te beperken, en om Doelgroepen toe te voegen e.e.a. met inachtneming van hetgeen hieromtrent is gesteld in artikel 2.6 van de Aanbestedingsleidraad.

1.2.3 Procesbeschrijving

Binnen het proces van Regiotaxi Utrecht 2024-2028 hebben partijen verschillende rollen, taken en verantwoordelijkheden. De precieze eisen ten aanzien van de taken voor uitvoering van het Vervoer zijn in dit Programma van Eisen nader gespecificeerd.

1.2.4 Trends en ontwikkelingen

Na een periode van stijgende ritaantallen in 2018 en 2019 is het aantal ritten in 2020 & 2021 fors gedaald in verband met de Covid-19 pandemie, waarna het aantal ritten weer langzaam toenam. Vanaf 2022 lijkt het aantal ritten zich te stabiliseren waarbij het volume ten opzichte van 2019 structureel is afgenomen met +/- 29%. Vanwege een verwachte stijging onder het aantal ouderen en Rijksprogramma's is de verwachting dat de gedurende de looptijd het aantal ritten geleidelijk zal toenemen.

2 PROGRAMMA VAN EISEN PERCELEN 1 TOT EN MET 5

2.1 Reizigers

2.1.1 Reizigersgroepen

Regiotaxi Utrecht mag in het kader van het Wmo-vervoer en OV-Vangnetvervoer gebruikt worden door de volgende reizigersgroepen:

- Wmo-reizigers: personen die op basis van een gemeentelijk besluit voor Wmo-vervoer tegen gereduceerd Tarief gebruik mogen maken van Regiotaxi Utrecht voor verplaatsingen in de directe woon- en leefomgeving;
- OV-Vangnetreizigers: iedereen die van Regiotaxi Utrecht gebruik wenst te maken. Iedereen die op een later tijdstip door een van de gemeenten toegelaten wordt als een Doelgroep van het Wmo-vervoer.

Toelichting Wmo-reizigers: Gemeenten hebben op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) de verplichting inwoners met een mobiliteitsbeperking te ondersteunen of bij te dragen aan participatie en zelfredzaamheid, zodat dat zij kunnen deelnemen aan het maatschappelijk verkeer. Op basis van een onderzoek bepalen gemeenten of een aanvrager in aanmerking komt voor een vervoersvoorziening in de vorm van een Wmo-Vervoerspas voor Regiotaxi Utrecht. Zij zijn vervoergerechtigden en worden in het Programma van Eisen aangeduid als 'Wmo-reiziger'. De Opdrachtgever behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om gedurende de looptijd van de Overeenkomst Doelgroepen nader te definiëren, toe te voegen dan wel uit te sluiten, mits dit niet leidt tot een wezenlijke wijziging.

2.1.2 Oneigenlijk gebruik Wmo-vervoer Regiotaxi Utrecht

Oneigenlijk gebruik betreft het gebruik van het Wmo-vervoer per Regiotaxi Utrecht voor Vervoer waarvoor aanspraak kan worden gemaakt op een andere voorziening of financiering op grond van een wettelijke regeling (anders dan de Wmo) of contractuele afspraken. Zo is het Wmo-vervoer binnen Regiotaxi Utrecht niet bedoeld voor het Vervoer van Reizigers die gebruik kunnen maken van andere vervoerregelingen of contractuele afspraken.

Voorbeelden hiervan zijn: zittend ziekenvervoer op grond van de Regeling Zittend Ziekenvervoer, Vervoer van en naar dagbesteding op grond van de Wmo 2015, vervoer in het kader van de Wet langdurige zorg (Wlz), leerlingenvervoer op grond van onderwijswetgeving, jeugdhulpvervoer op grond van de Jeugdwet en/of Vervoer op grond van de Participatiewet. Deze vervoerregelingen maken, met uitzondering van afzonderlijke afspraken, geen deel uit van het Wmo-vervoer van Regiotaxi Utrecht.

De Vervoerder heeft richting de Opdrachtgever een signalerende functie ten aanzien van het Oneigenlijk gebruik van Regiotaxi Utrecht, maar moet aangenomen ritten altijd uitvoeren. Opdrachtgever verwacht van de Vervoerder een proactieve houding ten aanzien van het beperken van Oneigenlijk gebruik. Bijvoorbeeld als er structureel door een Wmo-reiziger in de ochtend en eind van de middag naar of van een locatie voor dagbesteding, dagopvang of werkplek wordt gereisd.

2.1.3 Kenmerken Wmo-reizigers en OV-Vangnetreizigers (Woordenboek Reizigerskenmerken)

Voor Wmo-reizigers en of OV-Vangnetreizigers geldt een aantal specifieke opties ten aanzien van het vervoer waarvoor de Vervoerder passend vervoer moet leveren. Het gaat om een selectie van zogeheten reizigerskenmerken zoals vastgelegd in het Woordenboek Reizigerskenmerken. Opdrachtgevers (Gemeenten en Provincie) zijn vrij in de keuze van toe te kennen Kenmerken uit het woordenboek. De Kenmerken die aan een Reiziger worden toegekend, worden vastgelegd in het Pashouderbestand. Gedurende de implementatie worden de toe te passen reizigerskenmerken bepaald. Via deze link is het woordenboek reizigerskenmerken te downloaden: <https://www.crow.nl/publicaties/woordenboek-reizigerskenmerken>

Onderstaand een korte toelichting op een aantal reizigerskenmerken die in elk geval zullen worden toegepast binnen deze opdracht.

2.1.3.1 Medische begeleiding (Code woordenboek: AB-03)

Verplichte Medische begeleiding: begeleider die naar oordeel van de gemeente met de Wmo-reiziger mee moet reizen omdat daartoe een medische en/of verzorgende noodzaak is vastgesteld door de gemeente. Indien dit Kenmerk is afgegeven, kan en mag de Wmo-reiziger niet alleen reizen. De medisch begeleider is ten minste 12 jaar en in staat om de Wmo-reiziger adequaat te begeleiden tijdens de rit. Dit kan ook een rolstoelgebruiker zijn, mits deze in staat is de reiziger adequaat te begeleiden. De medisch begeleider stapt op hetzelfde adres in en uit als de Reiziger die hij begeleidt. De medisch begeleider betaalt geen Reizigersbijdrage en zijn rit is niet Declarabel.

2.1.3.2 Meereizende gereduceerd tarief (Code woordenboek: AER-02)

Een Wmo-reiziger is gerechtigd om één zogenaamde sociale begeleider (meereizende) mee te nemen. Deze sociale begeleider reist via dezelfde reservering vanaf hetzelfde opstappunt naar dezelfde bestemming als de Wmo-Reiziger. Deze sociale begeleider betaalt dezelfde eigen bijdrage als de Wmo-reiziger, maar de eigen bijdrage van de sociale begeleider hoeft niet te worden afgedragen aan de opdrachtgever. De rit van de sociale begeleider mag echter niet afzonderlijk in rekening worden gebracht.

2.1.3.3 Assistentiehonden en andere (huis)dieren (Code woordenboek: HR-12)

Een Assistentiehond is een aangelijnde hond die de Reiziger hulp biedt vanwege zijn/haar beperking. Assistentiehonden zoals Soho-, en blindengeleidehonden, als zodanig geregistreerd en herkenbaar, kunnen gratis meereizen met een betalende Reiziger. De Vervoerder brengt de Opdrachtgever hier geen kosten voor in rekening. Kleine (huis)dieren zijn toegestaan in de voertuigen van Regiotaxi Utrecht onder de strikte voorwaarde dat het (huis)dier op schoot en/of in een kleine (hand)tas meegenomen wordt.

2.1.3.4 Hulpmiddelen Reiziger (Code's HR in woordenboek)

Het vervoer is toegankelijk voor reizigers met verschillende Hulpmiddelen. In beginsel is één hulpmiddel toegestaan, een eventueel tweede hulpmiddel mag in sommige gevallen mee als bagage. Scootmobielen en Rolstoelen kunnen nooit tegelijk worden meegenomen als hulpmiddel en bagage. Reizigers mogen niet in de scootmobiel blijven zitten en reizigers mogen niet staand op de lift het

voertuig betreden. Voor de mee te nemen/te gebruiken hulpmiddelen worden geen kosten in rekening gebracht. Onderstaande hulpmiddelen zijn wel toegestaan:

- Rolstoelen (codes HR-01 t/m HR-06)
- Rollator of looprek (codes HR-07 & HR-08)
- Scootmobiel (codes HR-09 & HR-10)
- Variabele hulpmiddelen¹ (code HR-11)

De volgende Hulpmiddelen mogen niet mee met Regiotaxi Utrecht:

- Fiets;
- Driewieler;
- Vastframe handbike;
- Losgekoppelde Rolstoelmotor (tenzij deze naar het oordeel van Vervoerder veilig vervoerd kan worden);
- Ligbedden.

In overleg tussen Vervoerder en Opdrachtgever kunnen Hulpmiddelen in deze lijst worden toegevoegd of worden verwijderd.

2.1.3.5 Hulpmiddelen Voertuig (Code's HV in woordenboek)

Kenmerken die het type voertuig of Vervoer betreffen zijn:

- Gordelonthefing (code HV-01), alleen mogelijk door ontheffing te tonen aan de chauffeur

2.1.3.6 Aanvullende eis vervoer (Code's AV in woordenboek)

- Individueel vervoer (code AV-01), hiervoor geldt een toeslag (zie 2.8.5) 8 kilometers
- Vervoer in (rolstoel)bus (code AV-02), hiervoor geldt een toeslag (zie 2.8.5) 4 kilometer
- Vervoer in personenauto (code AV-05), hiervoor geldt een toeslag (zie 2.8.5) 4 kilometers
- Altijd voorin zitten (code AV-07), hiervoor geldt een toeslag (zie 2.8.5) 4 kilometers

2.1.4 Bagage

Handbagage mag gratis mee, mits dit bij de reservering door de Reiziger is aangemeld. Hiervoor geldt dat een Reiziger maximaal 2 tassen mag meenemen. Het totaalgewicht van de bagage mag niet meer dan 25 kg zijn. De chauffeur moet altijd aanbieden de bagage te dragen en in- en uit te laden en de te vervoeren bagage moet veilig kunnen worden vervoerd naar het oordeel van de chauffeur.

2.1.5 Begeleiding voor OV-vangnet reizigers

OV-Vangnetreizigers, dus geen Wmo-reizigers, die in het bezit zijn van een OV-begeleiderskaart zijn gerechtigd om één begeleider gratis mee te nemen. Die begeleider betaalt geen Reizigersbijdrage en zijn rit is niet Declarabel. Een kopie van deze kaart dient getoond te worden aan de chauffeur.

¹ Voor het gebruik van een variabel hulpmiddel vindt altijd afstemming plaats tussen de gemeente en de vervoerder waarbij wettelijke kaders gevolgd worden (let op bij bijvoorbeeld zuurstofflessen)

2.1.6 Zelfstandig- en meereizende kinderen

Kinderen jonger dan 12 jaar mogen niet zonder begeleiding reizen met Regiotaxi Utrecht. Voor Wmo-reizigers jonger dan 12 jaar wordt het Kenmerk voor verplichte Medische begeleiding toegekend. Er mogen in beginsel maximaal 2 minderjarige kinderen (tot 4 jaar) per betalende Wmo-reiziger meereizen. Deze kinderen betalen dezelfde ritbijdrage als de Wmo-reiziger en de rit is Declarabel voor de Vervoerder. Indien er meer dan 2 kinderen van 4 jaar of ouder meereizen, dan wordt kind 3, 4 en verder gezien als OV-vangnetreiziger, zij betalen de geldende Reizigersbijdrage voor het OV-Vangnetvervoer (zie 2.19.2.1). De ouders en/of verzorgers van kinderen zijn er zelf verantwoordelijk voor dat het Vervoer plaatsvindt in een wettelijk goedgekeurd kinderzitje, dan wel met andere voorzieningen die wettelijk zijn voorgeschreven.

2.1.7 Vervoerspas

Alle Wmo-reizigers zijn in het bezit van een geldige Wmo-Vervoerspas. Deze passen worden aangevraagd door de gemeente en geleverd door het Contractmanagementbureau.

Het uitgangspunt is dat reizigers zonder pas niet mogen reizen, maar reizigers die hun pas niet kunnen tonen mogen niet worden geweigerd. In deze gevallen mag de rit handmatig door de chauffeur worden gestart. De Opdrachtgever en de Vervoerder benadrukken bij deze Reizigers dat zij hun pas mee moeten nemen. Reizigers worden erop gewezen dat ze ook gevraagd kunnen worden hun identiteitsbewijs te tonen. Alleen natuurlijke personen kunnen in het bezit komen van een Wmo-vervoerspas.

Voor OV-Vangnetreizigers is een Vervoerspas niet verplicht maar wel gewenst uit efficiencyoverwegingen. OV-Vangnetreizigers kunnen deze pas aanvragen bij het Contractmanagementbureau. Alleen natuurlijke personen kunnen in het bezit komen van een OV-Vangnet-Vervoerspas.

De magneetstrip op de Vervoerspas wordt gebruikt voor de registratie en vastlegging van de rit- en reizigersgegevens in het voertuig en de administratieve verwerking van de rit. Tijdens de implementatie waarborgen het Contractmanagementbureau en de Vervoerder dat de uitgegeven passen compatibel zijn met hun Uitleessysteem. Als nieuwe mogelijkheden in de toekomst op dit gebied beter passen bij de gewenste processen, dan wordt in overleg met opdrachtgever bepaald welke methode wordt ingezet en per wanneer. Hierbij geldt dat een overgang naar nieuwe methoden alleen zal plaatsvinden als alle vervoerders op dezelfde manier kunnen (gaan) werken. Als onderdeel van de implementatie krijgen alle actieve Pashouders een nieuwe Vervoerspas toegestuurd door het Contractmanagementbureau. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Opdrachtgever.

2.1.8 Gegevens Pashouder

De Vervoerder dient een koppeling te realiseren met de database van de Pasleverancier, zodat zij op ieder moment in haar boekingssoftware beschikt over alle relevante en actuele gegevens van Pashouders.

2.1.9 Rolstoelvervoer/scootmobiel

- De Vervoerder dient zich te conformeren aan de geldende Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (Code VVR) van Sociaal Fonds Mobiliteit en te handelen volgens de hierin opgenomen richtlijnen bij de uitvoering van het rolstoelvervoer.
- De Vervoerder instrueert haar medewerkers over het 'Rolstoel ABC'. Zie: <http://taxikeurmerkadvies.nl/sft/hetrolstoelabc>.
- De Vervoerder sluit zich gedurende de looptijd van het contract aan bij eventueel in de toekomst tot stand komende (wettelijke) voorschriften of normen op het gebied van veiligheid en rolstoelvervoer.
- Het is toegestaan scootmobielen in de voertuigen van Regiotaxi Utrecht te vervoeren, mits de scootmobielen veilig vastgezet kunnen worden.
- Indien de scootmobiel voldoet aan deze voorwaarden voor Vervoer, mag Vervoer alleen plaatsvinden als de Reiziger zich tijdens het in- en uitladen niet op de scootmobiel bevindt. Het is ook niet toegestaan dat reizigers staand op de lift het voertuig betreden. De chauffeur zet de scootmobiel in de bus. Tijdens de rit dient de Reiziger op een reguliere zitplaats plaats te nemen.

2.1.10 Fouten in reizigersregistratie met impact op de uitvoering van de rit

Wanneer de Vervoerder komt voorrijden met een verkeerd voertuig omdat dit niet juist in het Pashouderbestand is vastgelegd, dan mag de Vervoerder dit onder voorbehoud aanpassen, maar moet dit wel aan het contractmanagementbureau melden en om akkoord vragen. Het contractmanagement Bureau informeert de betreffende gemeente zodat deze het pashouderbestand kan aanpassen.

Wanneer de Vervoerder komt voorrijden met een verkeerd voertuig omdat Hulpmiddelen niet goed geregistreerd zijn bij de pas of bij de ritgegevens, dan meldt de Vervoerder dit aan het contractmanagement Bureau. De Vervoerder boekt een nieuwe rit met de juiste gegevens, waarbij de reiziger zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 45 minuten met een passend voertuig wordt opgehaald.

Wanneer de Reiziger structureel een hulpmiddel gebruikt dat niet geregistreerd staat, geeft de Vervoerder dat eveneens door aan het contractmanagementbureau zodat deze de informatie juist kan laten verwerken in het passenbestand door de betreffende gemeente. De Vervoerder mag dit dan tijdelijk aanpassen in reeds geboekte ritten om de dienstverlening niet te frustreren (niet met terugwerkende kracht voor al uitgevoerde/gefactureerde ritten).

2.2 Reismogelijkheden

De reismogelijkheden die in deze paragraaf worden genoemd moeten in een geautomatiseerd systeem worden verwerkt door Vervoerder. De Vervoerder toetst bij aannahme van de rit of de rit voldoet aan de eisen met betrekking tot het Vervoergebied en de reismogelijkheden. Hieronder is beschreven wat de spelregels zijn. Uitsluitend ritten die voldoen aan de gestelde specificaties worden uitgevoerd.

2.2.1 Vervoergebied

Regiotaxi Utrecht is gebaseerd op een systeem van ritkilometers op basis van postcode en huisnummer. Het aantal te bereizen kilometers wordt bepaald via de kortste route op basis van de laatste versie van het softwareprogramma Easy Travel.

- Een Reiziger mag per geboekte rit maximaal 25 kilometer volgens de kortste route over de weg reizen tegen de voor hem geldende Reizigersbijdrage, waarbij het vertrek- of aankomstadres binnen het totale Vervoergebied Regiotaxi Utrecht 2024-2028 dient te liggen.
- Wanneer een Reiziger verder dan 25 km wil reizen dan zijn de meerdere kilometers tegen het commercieel tarief van € 2,65 per km (in 2023) en voor kosten van die reiziger. Hierbij geldt een maximum van 10 km aan commerciële afstand. De totale ritlengte kan daarom nooit meer dan 35 km bedragen. Er mag geen extra starttarief worden berekend voor het commerciële deel van de rit langer dan 25 km. De maximale tarieven worden bijgesteld volgens de vaststelling van maximumtarieven door de Rijksoverheid.

2.2.2 Deur tot deur vervoer

- De uitvoering van het Vervoer betreft het Wmo-vervoer van deur-tot-deur. Onder Vervoer van deur-tot-deur wordt verstaan: het Vervoer en de begeleiding vanaf en naar de deur van de woning of de deur van het vertrek- of bestemmingsadres. Wanneer het bijvoorbeeld een wooncomplex, instelling of flatgebouw betreft, vormt de centrale ingang van het wooncomplex, i.c. de centrale beneden ingang voor het betreffende huisnummer, de deur. Bij een camping- of bungalowpark, winkelcentrum of evenementenhal, volkstuin en sportcomplex geldt de centrale ingang als deur of een daarvoor aangegeven centrale plek;
- Onder Vervoer van deur-tot-deur, van en naar een Opstapplaats of Halte/knooppunt van het OV als OV-Vangnetvervoer wordt verstaan: het Vervoer en de begeleiding vanaf en naar de deur van de woning of de deur van het vertrek- of bestemmingsadres. Dat kan voor het OV-Vangnetvervoer dus ook de ingang van een bus- en/ of treinstation zijn.

2.2.3 Puntbestemmingen

Gemeenten kunnen één of meerdere zogenaamde Puntbestemmingen definiëren. Dat is een bestemming met een reikwijdte van meer dan 25 kilometer waar Wmo-reizigers uit de betreffende gemeente naar toe kunnen reizen tegen de voor hen geldende Reizigersbijdrage. Het is niet toegestaan om een rit te boeken tussen twee Puntbestemmingen. In Bijlage 18 is per gemeente aangegeven welke Puntbestemmingen bij de start van toepassing zijn voor alle Wmo-reizigers van de betreffende gemeente. Het staat gemeenten vrij om hier in de loop van het contract bestemmingen aan toe te voegen of te schrappen. Alleen in uitzonderingsgevallen kan de Opdrachtgever individuele Puntbestemmingen benoemen.

2.2.4 Openingstijden vervoerssysteem

Het Vervoer dient het gehele jaar, zeven dagen per week te worden aangeboden, op zondag tot en met donderdag van 06.30 uur tot 24.00 uur en op vrijdag en zaterdag van 06:30 uur tot en met 01:00 uur de volgende dag.

Uitzonderingen:

- Ritten kerst 24 december 20:00 uur.
- Op 31 december van ieder jaar wordt de dienstverlening om 20:00 uur beëindigd. Dat wil zeggen dat de laatste rit om 20:00 uur aanvangt;
- Op 1 januari start het Vervoer om 07:00 uur.

2.3 Data-uitwisseling

De data-aanlevering tussen de Vervoerder en Contractmanagementbureau dient plaats te vinden op basis van XML (eXtensible Markup Language) via XSS (Cross side scripting). Alle datagegevens van iedere rit dienen Realtime vanuit de centrale (software) aan het Contractmanagementbureau te worden aangeleverd en mogen na verzending/afsluiting van de rit niet meer aangepast worden. De data dienen uitgewisseld te worden via een beveiligde verbinding, dit betreft de boekingsinformatie en de Statusmeldingen. De data-uitwisseling dient in overeenstemming te zijn met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en de AVG. Hiertoe wordt een Verwerkersovereenkomst gesloten tussen Opdrachtgever/Contractmanagementbureau en Vervoerder. Opdrachtgever is en blijft te allen tijde eigenaar van alle data.

2.3.1 Dataprotocol en systeemkoppeling met Contractmanagementbureau

Vervoerder moet zich conformeren aan het voorgeschreven Dataprotocol door het Contractmanagementbureau. Een concept is bijgevoegd als bijlage 19. Na gunning en in overleg met de vervoerders wordt het Dataprotocol definitief vastgesteld. Het Contractmanagementbureau maakt gebruik van een eigen datasysteem waarin de Vervoerder de data moet aanleveren. De eventuele kosten voor een koppeling tussen Vervoerder en het datasysteem komen tot een maximum van € 3000,- voor de rekening van Opdrachtgever. De eventuele meerkosten (boven dit maximum) van deze te realiseren koppeling zijn voor rekening van de Inschrijver.

2.3.1.1 Statusmeldingen

De Vervoerder(s) leveren de uitvoeringsgegevens, via zogenaamde Statusmeldingen, Realtime vanuit de voertuigen/centrale software aan het Contractmanagementbureau. De volgende Statusmeldingen worden in elk geval realtime aan het Contractmanagementbureau doorgestuurd (zie verder dataprotocol):

- '1 ontvangstbevestiging rit',
- '2 rit niet geaccepteerd',
- '3 ontvangstbevestiging wijziging',
- '8 gebruiker ingestapt',
- '9 gebruiker uitgestapt',
- '10 Loosmelding'
- '11 Loosmelding ongedaan gemaakt'
- '12 geannuleerd door Vervoerder'.

De statusmeldingen 8, 9, 10, 12 kunnen na de realtime aanlevering niet meer worden aangepast tenzij een loosmelding ongedaan wordt gemaakt (statusmelding 11), dan mogen de gegevens alsnog worden aangeleverd.

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om tijdens de implementatieperiode en gedurende het contract Statusmeldingen te herzien, aan te vullen of te schrappen.

2.3.1.2 Uitbreiding van informatiegegevens gedurende looptijd contract

Het staat Opdrachtgever vrij om aanvullingen c.q. wijzigingen aan te brengen in het Dataprotocol. De Vervoerder(s) zijn verplicht hieraan mee te werken. Opdrachtgever en Vervoerder(s) treden in overleg over o.a. de implementatie hiervan. Kleine aanpassingen/uitbreidingen dienen binnen 1 maand en zonder extra kosten na verzoek van de Opdrachtgever te zijn geoperationaliseerd tenzij hiervoor schriftelijk een andere termijn is afgesproken. Grote wijzigingen worden doorgevoerd uitsluitend na overleg tussen Inschrijver en opdrachtgever waarin ook eventuele extra kosten zijn besproken en geaccordeerd middels het verstrekken van een aanvullende opdracht. Het bepalen of gesproken moet worden van een kleine danwel grote wijziging wordt in redelijk en billijkheid bepaald.

2.3.1.3 Gps-toelevering

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

- 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) Provinciehuis Utrecht, Archimedeslaan 6, Utrecht: 52.0945796 5.1532049.

Opmerking: Indien Vervoerder gebruikt maakt van een andere gps-weergave, moet de Vervoerder zelf zorgdragen voor een correcte omrekening naar Wgs84 en voor de juiste aanlevering zoals hierboven omschreven.

Het Contractmanagementbureau houdt hierbij geen rekening met foutmarges. Het Contractmanagementbureau behoudt zich het recht voor om zelf op locatie de juiste gps- positie vast te stellen.

2.3.2 Ontwikkelingen ten aanzien van data uitwisseling en koppelvlakken (bijv. MaaS concepten)

Er zijn meerdere ontwikkeltrajecten gaande om in de toekomst te voorzien in MaaS concepten (Mobility as a Service), om ketenreizen beter mogelijk te maken en om reizen en reisadviezen af te stemmen op een specifiek reizigersprofiel. Wanneer in het kader hiervan een landelijk gedragen set van afspraken met betrekking tot berichtenverkeer en koppelvlakken ontstaat is de Vervoerder verplicht mee te werken om op verzoek van de Opdrachtgever/Contractmanagementbureau over te gaan tot invoering daarvan. Als het gaat om wijzigingen waarbij van de Vervoerder wordt gevraagd om door te ontwikkelen, treden Opdrachtgever en Vervoerder in overleg. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om hiervoor een aanvullende opdracht te verstrekken op basis van een open

kostprijscalculatie. Een voorbeeld van een dergelijke ontwikkeling is bijvoorbeeld de “Coalitie Iedereen Mobiel-Architectuur”: een digitaal overzicht van standaarden, randvoorwaarden en criteria voor het ontwikkelen en toepassen van CIM-applicaties inclusief bijbehorende CIM-koppelvlakken.

2.3.3 Data-apparatuur in voertuigen en niet data-ritten

De Opdrachtgever gaat ervan uit dat alle voor Regiotaxi Utrecht in te zetten voertuigen beschikken over werkende data-apparatuur. Alle ritten dienen dan ook aangeleverd te worden met geautomatiseerd gelogde in- en uitstaptijden, gps-posities, Statusmeldingen etc. De Opdrachtgever realiseert zich dat er incidenteel sprake kan zijn van niet functionerende data-apparatuur of problemen in de verzending. De Opdrachtgever accepteert maximaal 5% Niet-dataritten (op maandbasis). Een Niet-datarit is een rit waar geen of onvolledige geautomatiseerd gelogde gegevens van beschikbaar zijn. Van een rit moeten minimaal de geautomatiseerd gelogde in- en uitstaptijd met de bijbehorende gps-posities en Statusmeldingen aanwezig zijn om als data rit beschouwd te worden. Indien het maximum van 5% niet dataritten wordt overschreden dan geldt een korting op de factuur van 2%. De opdrachtgever bepaalt via het Contractmanagement Bureau of er sprake is van overmacht waardoor een coulanceregeling kan worden toegepast en de korting daarmee (deels) kan vervallen. De volledige uitwerking van de sanctie- en bonus/malus regeling is opgenomen als bijlage 20.

2.4 Mogelijkheden voor het reserveren van ritten en ontvangen van informatie

2.4.1 Boeken en uitvoeren van ritten binnen en buiten gewonnen percelen

Ritten worden door de Reiziger bij de betreffende vervoerder van een perceel aangemeld, per telefoon of internet c.q. App. Hierbij geldt dat de woonplaats van de reiziger bepalend is voor bij welke vervoerder hij/zij de ritten reserveert. Alle ritten voor reizigers woonachtig in het betreffende perceel moeten worden ingeboekt door de vervoerder horende bij dat perceel. Dit geldt óók voor ritten geboekt door een inwoner van het betreffende perceel waarvan zowel het vertrekadres en het aankomstadres in een ander perceel liggen. Voor het aanvragen en uitvoeren/doorsturen van ritten geldt het volgende:

1. Alle ritten van een reiziger woonachtig in een perceel worden geboekt bij de gecontracteerde vervoerder van dat betreffende perceel;
2. Alle ritten van reizigers in een perceel waarvan het vertrekpunt en/of de bestemming binnen datzelfde perceel lig(t)gen worden uitgevoerd door de betreffende vervoerder van dat perceel;
3. Ritten geboekt door een reiziger in een perceel waarvan het vertrekpunt én de bestemming buiten het betreffende perceel liggen worden wél ingeboekt maar vervolgens als rit doorgezet naar de collega- vervoerder die het vervoer heeft voor het perceel waar de betreffende rit vertrekt;
4. Indien een rit van buiten het vervoersgebied vertrekt, maar eindigt binnen het vervoersgebied dan wordt deze toegewezen aan de vervoerder van het perceel waar de rit eindigt.
5. Alle ritten van een reiziger woonachtig in een perceel worden door de gecontracteerde vervoerder van dat perceel gefactureerd aan de betreffende gemeente. Gedurende de implementatie worden afspraken gemaakt ten aanzien van een onderlinge

verrekeningsystematiek voor ritten die geboekt en gefactureerd zijn door de betreffende vervoerder gekoppeld aan de woonplaats van de reiziger, maar zijn uitgevoerd door een vervoerder van een ander perceel.

6. Doorgestuurde ritten mogen niet worden geweigerd als zij voldoen aan genoemde voorwaarden onder 3 en 4;
7. De vervoerder die de rit doorstuurt dient ervoor te zorgen dat de rit is doorgestuurd binnen de geldende vooraanmeldtijd. Als dit niet gebeurt, dan is de vervoerder die de rit tijdig had moeten doorsturen zelf verantwoordelijk voor een correcte uitvoering van de rit;
8. Ritten die voldoen aan de spelregels van het systeem mogen niet worden geweigerd.

2.4.2 Ritaanname via telefoon

2.4.2.1 Werkwijze en voorwaarden.

- De vervoerder stelt een telefoonnummer beschikbaar waar door de reizigers in het desbetreffend perceel ritten kunnen worden gereserveerd. Alle kosten die gemoeid zijn met het in stand houden van bovenstaand nummer, zoals bijvoorbeeld abonnementen, onderhoud, storingsen e.d. komen geheel voor rekening van de Vervoerder.
- Er dient per perceel een apart telefoonnummer beschikbaar te zijn; ook als een Inschrijver meerdere percelen wint is dit van toepassing.
- Ritreservering met teksttelefoon (voor doven en slechthorenden) is mogelijk.
- De Reiziger krijgt direct een medewerker aan de lijn, die zowel de ritaanvraag als een informatieaanvraag kan verwerken.
- De Opdrachtgever kan ervoor kiezen een informatieboodschap aan Reizigers voordat de Reiziger een medewerker aan de lijn krijgt te geven. Denk hierbij aan informatie over het reserveren tijdens feestdagen.
- De gesprekskosten voor de Reiziger mogen niet meer bedragen dan het lokale telefoontarief of de gebruikelijke mobiele gesprekskosten.

Communicatie met de reiziger in het boekingsproces

De communicatie tussen Reiziger en de Vervoerder moet van dien aard zijn dat alle aspecten van de rit besproken zijn. Als afsluiting deelt de medewerker altijd minimaal de volgende zaken mee aan de besteller van de rit: tijdstip vertrek (en aankomst bij een rit met een opgegeven aankomsttijd), vertrek- en aankomstadres, de ritkosten en alle vermelde indicaties. Verder geeft de medewerker de Reiziger de hoogte door van het resterende Kilometerbudget, indien de gemeente een Kilometerbudget hanteert. Na voltooiing van de telefonische reservering herhaalt de medewerker de geregistreerde reservering aan de persoon die reserveert en vraagt na afloop daarvan of de gegevens correct zijn. De medewerker vraagt aan de persoon die reserveert of er nog meer reserveringen gewenst zijn en boekt deze naar wens van de persoon.

2.4.2.2 Wachttijden aan de telefoon

De gemiddelde Wachtijd per maand van inkomende telefoongesprekken bij het aanvragen van een rit of bij een informatieaanvraag bedraagt in 98% van de gesprekken niet meer dan 60 seconden. Hierop is een malusregeling van toepassing (zie Bijlage 20). Onder Wachtijd wordt verstaan: de tijd

die verstrijkt tussen de verbinding die tot stand komt en het feitelijke telefonische contact met een medewerker van de centrale. De verbinding dient direct tot stand gebracht te worden na de eerste beltoon. Indien de Opdrachtgever een pre-bericht toestaat, dan treden Vervoerder en Opdrachtgever in overleg over het vaststellen van de wachttijd. De Vervoerder dient door middel van data aan te tonen dat de Wachttijd daadwerkelijk niet meer dan gemiddeld 30 seconden is geweest over de afgelopen maand. Deze data dienen maandelijks bij de factuur te worden aangeboden.

2.4.3 Webapplicatie

De Vervoerder dient via internet bereikbaar te zijn voor ritaanvragen en informatieaanvragen. De Vervoerder draagt hiervoor zorg voor een beveiligde, toegankelijke webapplicatie die, indien opdrachtgever dit wenst, is gekoppeld aan de centrale website van Regiotaxi Utrecht. Deze centrale website wordt ontwikkeld door- en is eigendom van de opdrachtgever of het Contractmanagementbureau. Via de centrale website moeten reizigers kunnen doorlinken naar het boekingsgedeelte van de website van de vervoerder van het betreffende perceel. Deze koppeling/doorverwijzing wordt door opdrachtgever en vervoerder zonder meerkosten gerealiseerd tijdens de implementatie. Via deze webapplicatie moet iedere Reiziger een of meerdere ritten kunnen reserveren in zijn/haar perceel zoals ingedeeld naar zijn/haar woonplaats. Het online reserveringsformulier dient toegankelijk te zijn voor Wmo-reizigers en OV-Vangnetreizigers en te voldoen aan de toegankelijkheid richtlijnen zoals vermeld op <https://www.accessibility.nl/>. De Vervoerder dient deze internetfunctionaliteit te realiseren en uiterlijk zes (6) weken voor de start van het Vervoer gereed en werkend te hebben.

2.4.4 Reizigersapp

De Vervoerder dient een App voor op een mobiele telefoon en tablet aan te bieden of zo nodig te ontwikkelen welke bij aanvang van de Overeenkomst volledig operationeel is (geschikt voor iOS en Android). Deze app is beschikbaar voor alle reizigers binnen het toegewezen perceel of de toegewezen percelen. Via een App/webapplicatie biedt de Opdrachtnemer ook de mogelijkheid om ritten te reserveren en informatie te verstrekken aan de Reiziger. De App dient via een smartphone en/of tablet makkelijk toegankelijk te zijn. De App/webapplicatie dient hardware en besturingssysteem onafhankelijk te zijn waardoor deze bruikbaar is op alle mogelijke hedendaagse platforms. Daarnaast dient ook deze te voldoen aan de toegankelijkheid richtlijnen zoals vermeld op <https://www.accessibility.nl/>.

Functionaliteiten van de App

De App/webapplicatie die wordt aangeboden dient tenminste over de onderstaande functionaliteiten te beschikken zodat het in ieder geval mogelijk is voor de Reiziger om:

- Een of meer ritten te reserveren of te annuleren. (Bij een digitale reservering/ annulering ontvangt de Reiziger per ommegaande een bevestiging van de reservering(en)/annulering via de App en/of webapplicatie of zo nodig per e-mail, gratis sms, pop-up bericht).
- Het kunnen inzien van gegevens van de ritaanvraag zoals: ritdatum, ophaal, - en afleveradres, ritafstand in kilometers, aantal personen, terugbelnummer, Reizigersbijdrage alvorens de rit definitief geboekt wordt.

- Het kunnen inzien van de realtime gegevens van de actuele rit zoals; ETA (incl statusupdate; bijv. eens per 2 minuten), ophaal, - en afleveradres, ritafstand in kilometers, aantal personen, terugbelnummer, Reizigersbijdrage.
- Het kunnen inzien en downloaden van alle historische ritten (vanaf start Overeenkomst op 1 januari 2024) over een door de Reiziger zelf in te stellen periode.
- Het kunnen melden van een compliment of klacht over de rit/Ritreservering. De melding moet binnenkomen bij het Klachtenmeldpunt.

Met betrekking tot de aan te bieden App/webapplicatie geldt dat na gunning wordt bekeken of extra service door middel van pushberichten door de Vervoerder kunnen worden uitgevoerd. Ook zal worden bekeken hoe de diverse onderdelen van de Ritbestelling opgenomen kunnen worden (denk aan alternatieve Vertrektijd, verwachte aankomsttijd voertuig bij Reiziger, en eventueel een OV-advies/mobiliteitsadvies etc.).

2.4.5 Uitwisseling informatie Reiziger naar Vervoerder

De communicatie met de Reiziger vindt in principe plaats door de Vervoerder. Indien een Reiziger belt naar de Vervoerder over een actuele rituitvoering, informeert de vervoerder de Reiziger over de ritstatus. Indien de rit te laat is, of verwacht te zijn, dan wordt de reiziger geïnformeerd over de te verwachten vertraging. Indien deze 30 min of meer bedraagt wordt de reiziger gevraagd of deze wil wachten of de rit wil annuleren. Indien de reiziger wil wachten maar de rit wordt niet binnen de gestelde 30 minuten uitgevoerd, dan is de reiziger gerechtigd een particuliere taxi te bestellen op kosten van de vervoerder. Wanneer de Reiziger zich meldt bij de Vervoerder en de rit blijkt loos gemeld, wordt door de Vervoerder aan de Reiziger aangeboden om direct een nieuwe rit te boeken. De Vervoerder moet de Reiziger zo snel mogelijk ophalen, maar altijd binnen 45 minuten.

2.5 Type ritten

Er zijn diverse typen ritten die kunnen worden geboekt. Daarbij kunnen ook meerdere ritten tegelijk in één telefoongesprek worden gereserveerd.

2.5.1 Reguliere Wmo-ritten en OV-Vangnetritten

De Reiziger kan zowel op een gewenste vertrektijd als op een gewenste aankomsttijd boeken:

- Door het aangeven van het gewenste Vertrektijdstip. De reiziger wordt tussen een kwartier vóór en een kwartier na het gewenste Vertrektijdstip opgehaald;
- Door het aangeven van het gewenste aankomsttijdstip. De reiziger wordt maximaal 45 min voor de gevraagde tijd afgezet.

2.5.2 Prioriteitsrit

Ritten waarbij het noodzakelijk is dat de reizigers op tijd op hun bestemming zijn, zijn de zogenaamde prioriteitsritten. Ritten met de volgende bestemmingen worden aangeduid als prioriteitsritten:

- Rit naar een begrafenis of crematie;
- Rit naar een burgerlijke en/of religieuze huwelijksvoltrekking;

- Rit waarbij een aansluiting met het Openbaar Vervoer gegarandeerd is.

De Vervoerder geeft prioriteitsritten een aparte status mee zodat duidelijk is dat er sprake is van een Prioriteitsrit. Bij een dergelijke rit wordt een Reiziger op zijn vroegst 15 minuten en 00 seconden voor de gegarandeerde aankomsttijd en nooit later dan de gegarandeerde aankomsttijd afgezet op de bestemming. Bij een Prioriteitsrit geeft de Vervoerder het vroegste ophaaltijdstip aan en vermeldt dat de Reiziger ook later opgehaald kan worden. Er geldt een toeslag op de vergoeding aan de vervoerder en/of de te innen eigen bijdrage. Zie 2.19.2.3.

2.5.3 Groepsritten.

Onder een groepsrit wordt verstaan: een rit voor het vervoer van groepen met hetzelfde vertrek- en/of aankomstadres, in één keer (in één ritreservering) aangemeld van/naar een sociale activiteit. Een groepsrit is alleen mogelijk voor geïndiceerde pashouders (en eventueel hun begeleiders) en bestaat uit minimaal vier geïndiceerde pashouders. Opdrachtgever, contractmanagementbureau en vervoerder werken samen om de betreffende ritten te identificeren, te markeren en te (laten) reserveren. Elke klant betaalt een klantbijdrage. De vergoeding vindt plaats conform de reguliere vergoedingsmethodiek. De heenrit van een groepsrit dient te worden geboekt op aankomsttijd waarbij reizigers niet eerder dan 30 minuten vóór aanvang van de activiteit en niet later dan de starttijd van de activiteit aanwezig zijn. De vertrektijd van de retourrit wordt vastgesteld op het einde van de activiteit tot maximaal 15 minuten na afloop hiervan. Indien noodzakelijk kan een warme overdracht op de locatie van de activiteit worden opgelegd.

2.6 Marges

Er gelden voor de diverse rittypen verschillende marges. In onderstaande tabel zijn deze weergegeven. Ritten die geboekt worden op aankomsttijd kennen geen marge na de gewenste aankomsttijd. Ritten die geboekt worden op vertrektijd kennen een marge vóór en na de gewenste vertrektijd.

	Reguliere rit	Prioriteitsrit	Groepsritten
Marge vóór gewenste aankomsttijd bij boeking op aankomsttijd	0 min tot 44:59 min	0 min tot 14:59 min	0 min tot 29:59 min
Marge vóór gewenste vertrektijd bij boeking op vertrektijd	0 min tot 14:59 min	Nvt	Nvt
Marge na gewenste vertrektijd bij boeking op vertrektijd	0 min tot 14:59 min	Nvt	0 min tot 14:59 min

Tabel 1: Marges

Een reiziger mag bij een rit die geboekt is op een gewenste vertrektijd eerder opgehaald worden indien de reiziger hier nadrukkelijk en herleidbaar mee instemt. Hierbij geldt dat een eerdere tijd nooit meer dan 15 minuten buiten de reguliere marge mag liggen.

Voor prioriteitsritten geldt dat:

- De Reiziger nooit later dan de afgesproken tijd op de afgesproken plaats aanwezig is;
- De Reiziger niet eerder dan 15 minuten en 00 seconden voor de afgesproken tijd aanwezig is.

2.7 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 van Regiotaxi Utrecht stelt de Opdrachtgever de eis dat bij omrijden voor een combinatie de extra Reistijd maximaal 30 minuten bedraagt. Voor korte ritten van maximaal 5 km directe reistijd geldt een omrijtijd van maximaal 20 minuten. 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. 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.

2.8 Stiptheid

Voor bepaling van de instaptijd om de stiptheid te beoordelen geldt het moment van pasgebruik tenzij de pas niet gebruikt kon worden. Bij twijfel (aan de grenzen van de marges) en in geval ritten handmatig zijn gestart wordt tevens gekeken naar de aankomsttijd van het voertuig i.c.m. de GPS-positie. Voor ritten van reizigers die eerder opgehaald zijn met instemming van de reiziger geldt dat deze stipt zijn indien de reiziger herleidbaar heeft ingestemd met de eerdere ophaaltijd en de ophaaltijd maximaal 24 min, 59 sec voor het initieel gewenste ophaaltijdstip ligt. Opdrachtgever wenst een service level van 95% ritten op tijd. Hierop is een bonus/malus regeling van toepassing (zie bijlage 20)

2.9 Vooraanmeldtijd

Opdrachtgever zal in de informatie naar de Reiziger vragen om ritten zo vroeg mogelijk aan te melden. Er geldt een verkorte Vooraanmeldtijd van 30 minuten vanaf sommige ziekenhuizen naar bestemmingen binnen het Vervoergebied. Deze punten worden in overleg tussen Vervoerder en Opdrachtgever vastgesteld op basis van praktijkaantallen en via de website van Regiotaxi Utrecht gecommuniceerd. Een verkorte Vooraanmeldtijd vanaf een bepaalde bestemming kan alleen ingesteld worden na goedkeuring van de Opdrachtgever. Na goedkeuring van Opdrachtgever heeft de Vervoerder 4 weken de tijd om dit in te regelen. De volgende vooraanmeldtijden gelden voor zowel de telefonische Ritbestellingen als de reserveringen via internet en App.

Hoe lang tevoren bestellen	Soort rit
1 uur	<ul style="list-style-type: none">• Ritten met een opgegeven Vertrektijd niet zijnde ritten vanaf ziekenhuizen, groepsritten of Prioriteitsritten.
30 minuten	<ul style="list-style-type: none">• Ritten vanaf vastgestelde ziekenhuizen binnen het interne Vervoergebied binnen het eigen perceel.

PROGRAMMA VAN EISEN

REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 WMO-VERVOER EN OV-VANGNETVERVOER

Hoe lang tevoren bestellen	Soort rit
1 uur	<ul style="list-style-type: none">• Ritten vanaf vastgestelde ziekenhuizen binnen het interne vervoersgebied maar buiten het eigen perceel.
4 uur	<ul style="list-style-type: none">• Ritten van- en naar Puntbestemmingen buiten het interne Vervoergebied• ritten geboekt op gewenste aankomsttijd• prioriteitsritten
Vóór 21 december 20:00 uur	<ul style="list-style-type: none">• Ritten 1^e en 2^e kerstdag
24 uur	<ul style="list-style-type: none">• Groepsritten

Tabel 1: Vooraanmeldtijden per ritsoort

2.10 Bereikbaarheid

2.10.1 Bereikbaarheid centrale van de Vervoerder tijdens de uitvoering

De centrale van de Vervoerder is voor Wmo- reizigers en OV-Vangnetreizigers direct bereikbaar op één apart beschikbaar telefoonnummer en er is ook één apart telefoonnummer beschikbaar voor Opdrachtgever. De Vervoerder dient ervoor te zorgen dat ook communicatie met doven en slechthorenden mogelijk is via minimaal teksttelefoon en/of App/e-mail.

2.10.2 Contact met voertuigen

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

2.10.3 Openingstijden centrale van de Vervoerder

De Vervoerder moet ervoor zorgen dat de centrale van de Vervoerder bereikbaar en bemand is tijdens de openingstijden van het vervoersysteem.

Op zondag tot en met donderdag 6.30 uur tot 24.00 uur en op vrijdag en zaterdag van 6.30 uur tot 01.00 uur en zolang als er Reizigers in het vervoersysteem aanwezig zijn. Een rit met Regiotaxi Utrecht 2024-2028 kan om 23:59 respectievelijk 00:59 uur nog aanvangen. De centrale is bereikbaar tot de laatste reiziger op zijn/haar bestemming is aangekomen.

2.11 Software

2.11.1 Agendasoftware

De Vervoerder moet beschikken over Agendasoftware en apparatuur in de voertuigen, die in staat is om de door de Opdrachtgever geëiste data te kunnen registreren, loggen, borgen en produceren. De software dient tevens in staat te zijn de Statusmeldingen te verwerken, te produceren en door te geven

aan de Opdrachtgever. De software dient zo te zijn ingericht dat de data-uitwisseling te allen tijde foutloos functioneert.

2.11.2 Eisen overige software

De Vervoerder dient kosteloos alle noodzakelijke gegevens/software beschikbaar te stellen om te voldoen aan alle gestelde eisen in dit Programma van Eisen en voor het aanbieden van Realtime reisinformatie van Regiotaxi Utrecht Vervoer voor App/website.

2.11.2.1 Taxipoints en overige informatiepunten

Er is op dit moment een Taxipoint in het ziekenhuis in Amersfoort. Deze is eigendom van de opdrachtgever. Mogelijk worden meerdere taxipoints of overige (digitale) informatiepunten ingesteld gedurende de looptijd. Opdrachtgever draagt hiervoor de kosten van aanschaf en onderhoud. Vervoerder is ervoor verantwoordelijk dat informatie op deze informatiepunten kan worden gedeeld, of ritten kunnen worden geboekt. De nodige aanpassingen aan de kant van de Vervoerder zijn voor kosten van de Vervoerder.

2.11.3 Testen van het systeem

Tijdens de implementatie dienen de Vervoerder en het Contractmanagementbureau de werking van de gegevensuitwisseling te testen. Uiterlijk 1 maart 2024 moeten de systemen goed werkend en actief zijn. In deze week zal onder regie van het Contractmanagementbureau ook een testdag plaatsvinden. Op de testdag dient aangetoond te worden dat de datacommunicatie tussen Vervoerder, Contractmanagementbureau en het datasysteem van Regiotaxi Utrecht werkt conform het Dataprotocol. Tijdens deze test dienen de Vervoerder en het Contractmanagementbureau ieder voor het eigen deel aan te tonen dat het gehele proces van ritaanname tot de uitvoering voldoet aan het Programma van Eisen. Hierbij zullen onder andere de volgende elementen gecontroleerd worden:

- Telefoonscript.
- Ritboekingsysteem.
- Toewijzing ritten aan juiste perceel/vervoerder
- Budget registratie.
- Inrichting vervoersysteem wat betreft kilometers en tarieven.
- Belservices.
- Indicaties.
- Reizigersbijdrage.
- Kilometerberekeningen.
- Datacommunicatie conform het Dataprotocol.
- Onder andere: Belservice, indicaties, Reizigersbijdrage, kilometerberekeningen, betalingen
- Registratie / bonnetje als toets op werking

2.12 Gegevensbescherming en –overdracht

De Vervoerder en al diegenen die bij de uitvoering van Regiotaxi Utrecht betrokken zijn, nemen de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming in acht. Voor overige bepalingen ten aanzien van gegevensbescherming en -overdracht wordt verwezen naar de Leidraad (3.2).

2.13 Ov-Toets en ritspreiding

2.13.1 OV-Toets voor OV-vangnet reizigers

Provincie Utrecht wenst in de contractperiode een pilot uit te voeren met deur-OV-knooppunt Vervoer door de Regiotaxi Utrecht om daarna mogelijk dit definitief in te voeren. Hiervoor wenst zij OV-Vangnetvervoer van deur naar OV-knooppunt met de Regiotaxi tegen een lager Tarief per reizigerskilometer voor de Reiziger aan te bieden als er naar dat OV-knooppunt op dat moment geen regulier OV-aanbod is.

Hiervoor moet de Vervoerder een OV-toets uit kunnen voeren. De OV-toets bestaat uit:

- Een check of de betreffende Reiziger met het aanwezig regulier OV kan reizen op basis van het individuele reizigersprofiel zoals vastgelegd in de database met reizigerskenmerken;
- De aan- of afwezigheid van passend regulier OV-aanbod op het tijdstip en voor het traject waarvoor de rit met de Regiotaxi wordt aangevraagd.

Is passend regulier OV aanwezig dan hanteert de Vervoerder het standaard Tarief per reizigerskilometer voor OV-Vangnetvervoer. Is er geen passend regulier OV dan hanteert de Vervoerder een nader te bepalen lager Tarief per reizigerskilometer voor OV-Vangnetvervoer voor deze rit. De Vervoerder moet beschikken over Realtime informatie over dit Openbaar vervoer inclusief de bereikbaarheid en toegankelijkheid van deze vervoervoorzieningen.

De Vervoerder verstrekt maandelijks aan het Contractmanagementbureau een rapportage waarin is opgenomen:

- De hoeveelheid uitgevoerde OV-toetsen;
- Wanneer de OV-toets is uitgevoerd.

Tijdens de implementatieperiode maken Opdrachtgever en het Contractmanagementbureau afspraken over het format en de exacte registratie van gegevens. Het format wordt door het Contractmanagementbureau vastgesteld. Gezien de ontwikkeling van dit traject wordt van de Vervoerder flexibiliteit verwacht in het beschikbaar stellen van informatie.

Opdrachtgever wil dit deur-OV-knooppunt Vervoer in partnerschap met de Vervoerder verder uitwerken. Opdrachtgever kan geen indicatie geven van het aantal uit te voeren OV-toetsen. Over de kosten van de uitvoering van de OV-toets worden daarom separaat afspraken gemaakt op het moment dat wordt besloten de pilot uit te voeren, dan wel definitief deur-OV-knooppunt Vervoer in te voeren.

2.13.2 Ritspreiding

Opdrachtgever is voornemens actief te (laten) sturen op ritspreiding om de piekdruk af te vlakken. Hiervoor ziet opdrachtgever diverse mogelijkheden zoals tariefdifferentiatie of de mogelijkheid om reizigers een alternatieve vertrektijd aan te bieden bij ritten geboekt tussen 1 en 1,5 uur vantevoren waarbij de gevraagde tijd met maximaal 45 minuten mag worden verlegd. Deze maatregelen zijn bij aanvang van de overeenkomst nog niet van toepassing. Opdrachtgever zal gedurende de looptijd de mogelijkheden verder onderzoeken en eventuele maatregelen in overleg met vervoerder doorvoeren. Van vervoerder wordt wel direct al verwacht dat zij om kunnen gaan met tariefdifferentiaties en aanpassingen in de boekingsvoorwaarden in relatie tot het spreiden van ritten.

2.14 Overige uitvoeringsaspecten

2.14.1 Vervoerplicht

De Vervoerder heeft een Vervoerplicht. Dat wil zeggen dat elke ritaanvraag uitgevoerd moet worden. Eenieder die vervoerd wil worden en vervoergerechtigd is, met uitzondering van liggend Vervoer in een bed en volgens de geldende code VVR ongeschikte rolstoelen, toegang heeft tot het vervoerssysteem en zich conformeert aan de gestelde voorwaarden, dient vervoerd te worden in een voertuig dat aansluit bij een eventueel specifiek reizigerskenmerk.

2.14.2 Wegwerkzaamheden, file's en evenementen

De vervoerder dient rekening te houden met wegwerkzaamheden, files, braderieën, kermissen, wielerrondes etc. Gemeenten leveren een actieve bijdrage aan de informatie over versperringen. De Vervoerder heeft ook de plicht om rond festiviteiten in overleg met de Opdrachtgever opstappunten vast te stellen zodat de Reiziger zo min mogelijk last van dergelijke evenementen ondervindt.

2.14.3 Rechten en plichten voor de reiziger

- De Reiziger wordt vervoerd van vertrekadres naar bestemmingsadres zonder een overstap te hoeven maken.
- De reiziger heeft altijd een eigen zitplaats
- Het is de Vervoerder niet toegestaan (nadere) eisen aan de Reiziger te stellen, behoudens goedkeuring van de Opdrachtgever.

In een vervoerreglement, dat in gezamenlijkheid gedurende de implementatie tussen Opdrachtgever en Vervoerder wordt opgesteld, zal voor de Reizigers inzichtelijk gemaakt worden wat zij van het Vervoer mogen verwachten en welke randvoorwaarden er zijn. Na gunning zal het bestaande reglement worden herzien in een versie die via de website van Regiotaxi Utrecht aan alle Reizigers ter beschikking wordt gesteld;

2.14.4 Het ophalen van de Reiziger

- De chauffeur belt, indien er een telefoonnummer bekend is, 5 tot 10 minuten voor aankomst persoonlijk of geautomatiseerd (terugbelservice). De service moet ook als tekstbericht kunnen worden uitgevoerd als de Reiziger dit bij de Ritreservering heeft gevraagd;

PROGRAMMA VAN EISEN

REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 WMO-VERVOER EN OV-VANGNETVERVOER

- De Vervoerder dient ook digitale berichtenservice, bijvoorbeeld WhatsApp, aan te bieden. Via deze berichtenservice kan dan ook vertraging, aankomsttijd en bij een Loosmelding de tijd dat de chauffeur aanwezig was bij het vertrekadres worden gecommuniceerd;
- Wanneer de Reiziger niet op het ophaaladres aanwezig is, dient de chauffeur of de centrale van de Vervoerder minimaal éénmaal live telefonisch contact te zoeken met de Reiziger teneinde een loosrit te voorkomen;
- De chauffeur meldt zich op een wijze die past bij de kenmerken van de reiziger bij het opgegeven ophaaladres van de Reiziger; rekening houdend met de eventuele beperking(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, mag de chauffeur een Loosmelding doen (onder voorwaarde, zie 2.14.6);
- De chauffeur biedt de Reiziger de ondersteuning die past bij de Kenmerken van de Reiziger als het gaat om het bereiken van het voertuig, in- en uitstappen etc.

Wanneer in de praktijk problemen ontstaan bij het definiëren van het ophaaladres (bv. bij instellingen met verschillende paviljoens) maken Opdrachtgever en Vervoerder hierover nadere afspraken. De Vervoerder stelt samen met de betreffende instelling of instantie een aantal sub locaties vast en legt deze voor aan de Opdrachtgever. Deze sub locaties worden als synoniem in het reserveringssysteem vastgelegd.

2.14.5 Vertragingsservice

- Indien een voertuig later dan de maximale margetijd na de opgegeven Vertrektijd bij de Reiziger dreigt aan te komen, wordt de Reiziger hiervan door de Vervoerder op de hoogte gesteld. Ook wordt vermeld hoeveel later de taxi komt.
- Indien een voertuig eerder dan de maximale margetijd voor de opgegeven tijd bij de Reiziger lijkt aan te komen, staat het de Vervoerder vrij de Reiziger op de hoogte te stellen dat het voertuig eerder zal aankomen. De vervoerder vraagt op dat moment of de Reiziger akkoord gaat met het eerder ophalen.

Alle telefoon- of tekstberichtacties dient de Vervoerder te loggen, te koppelen aan het ritnummer en als Statusmelding vast te leggen. De informatie wordt aan de Opdrachtgever beschikbaar gesteld via het Dataprotocol.

Wanneer bellen	Wat	Wie	Info
5-10 min voor voorrijden	Live middels warme terugbelservice, tekstbericht op verzoek van klant.	Door chauffeur of centrale (mits locatie voertuig bekend)	Taxi rijdt binnen 5-10 minuten voor.
Indien te vroeg	Live middels warme te vroeg Belservice.	Door chauffeur of centrale	Reiziger akkoord met eerder ophalen?
Bij vertraging (later dan margetijd)	Live of tekstbericht op verzoek van Reiziger	Door chauffeur of centrale (mits locatie voertuig bekend)	Wanneer komt taxi?

PROGRAMMA VAN EISEN

REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 WMO-VERVOER EN OV-VANGNETVERVOER

Wanneer bellen	Wat	Wie	Info
Als chauffeur de Reiziger niet vindt	Live	Door chauffeur	Waar is de Reiziger? Loosmelding voorkomen

Tabel 2 Belservices mits telefoonnummer bekend

2.14.6 Loosmelding

Indien de chauffeur en de reiziger elkaar niet treffen wordt telefonisch contact gezocht met de reiziger door de vervoerder. Indien chauffeur en Reiziger elkaar niet treffen en de gestelde wachttijd is vertreken, dan wordt de rit door de Vervoerder loos gemeld. Wanneer een heenrit loos is én de Vervoerder via aantoonbaar contact met de Reiziger weet dat de retourrit niet door hoeft te gaan, dan mag de vervoerder deze terugrit annuleren.

Wanneer een Reiziger herhaaldelijk Loosmeldingen veroorzaakt (>3) neemt het Contractmanagementbureau contact op met de Reiziger. Wanneer dit daarna nog steeds gebeurt, krijgt de Reiziger een waarschuwingsbrief van het Contractmanagementbureau. Bij herhaling kunnen na afstemming met de Opdrachtgever de kosten doorberekend worden door de Vervoerder en/of kan een (tijdelijk) reisverbod met Regiotaxi Utrecht opgelegd worden. De Vervoerder heeft een signaalfunctie en dient bij drie Loosmeldingen binnen een maand door dezelfde Reiziger het Contractmanagementbureau hierover te informeren. De Opdrachtgever krijgt maandelijks een rapportage omtrent Loosmeldingen. Hierover worden afspraken gemaakt tijdens de implementatie.

2.15 Eisen aan het personeel

De Vervoerder draagt er zorg voor dat Regiotaxi Utrecht-chauffeurs hun taak uitvoeren zoals van een goed functionerend chauffeur verwacht mag worden in het kader van Vervoer voor de Doelgroepen zoals genoemd in het contract. In dat kader dient de chauffeur in ieder geval, maar niet alleen, te voldoen aan de volgende punten. De chauffeur:

- is in staat om met de Doelgroep te communiceren;
- is correct en representatief gekleed (bijvoorbeeld door middel van bedrijfskleding of uniform);
- is als chauffeur van Regiotaxi Utrecht herkenbaar zijn (bijvoorbeeld door middel van een badge of uniform);
- past 'Het nieuwe rijden' toe;
- is gerechtigd om de Reiziger naar zijn/haar legitimatiebewijs te vragen bij vermoeden van misbruik van de pas. De Vervoerder meldt eventuele vermoedens van misbruik bij de Opdrachtgever;
- int de Reizigersbijdrage indien sprake is van betaling in het voertuig (contant en pin);
- is in het bezit 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 door het Oranje Kruis hiertoe gecertificeerd zijn;
- heeft de GOED-training gevolgd bij Samen Dementievriendelijk (gratis online training <https://samendementievriendelijk.nl/taxi>).

2.15.1 Dienstverlening van de chauffeur

Extra eisen die in ieder geval aan de dienstverlening van de chauffeur worden gesteld. De chauffeur:

- werkt reizigersgericht en heeft een dienstverlenende instelling;
- zet het voertuig uit bij het wachten op Reizigers en bij het in- en uitstappen van Reizigers en haalt de sleutel uit het voertuig;
- 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. Dat kan zijn bij het inladen van bagage, maar ook door hulp te bieden bij het in- en uitstappen of lopen naar het voertuig of de deur;
- draagt er zorg voor dat er geen muziek ten gehore wordt gebracht tijdens Regiotaxi Utrecht-ritten;
- draagt zorg voor orde en rust in het voertuig;
- signaleert eventuele problemen en communiceert deze via eigen organisatie aan Opdrachtgever;
- gaat discreet om met persoonlijke informatie die door Reizigers gedeeld wordt en gebruikt deze gegevens niet voor contacten buiten het werk.

Alle personeelsleden in dienst van de Vervoerder zijn gedurende de looptijd van de Overeenkomst en na beëindiging daarvan verplicht tot geheimhouding met betrekking tot persoonsgegevens waarvan zij kennis kunnen nemen, behoudens voor zover een bij, of krachtens de wet gegeven voorschrift tot verstrekking verplicht. Zij tekenen hiertoe een geheimhoudingsverklaring met de Vervoerder.

2.15.2 Dienstverlening voor de callcenteragents, planners en centralisten

Aan het callcenteragents van de Vervoerder worden de volgende extra kwaliteitseisen gesteld. Dit personeel:

- heeft een servicegerichte en klantvriendelijke instelling.
- beschikt over een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal.
- heeft voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal zodat begrijpelijke rapportage mogelijk is.
- heeft actuele lokale kennis van het vervoersgebied alsmede over festiviteiten, wegafzettingen, wegomleggingen en/of blokkades waardoor de toegankelijkheid in het gedrang komt.

2.16 Materieel

2.16.1 Voertuiginzet en voertuigeisen

De Vervoerder heeft de vrijheid de vervoermiddelen die worden gebruikt voor Regiotaxi Utrecht tevens in te zetten voor andere vormen van Doelgroepenvervoer of personenvervoer per taxi mits dit niet ten koste gaat van het Vervoer voor Regiotaxi Utrecht.

De Vervoerder is vrij in de keuze van het in te zetten type vervoermiddel, mits het voertuig:

- Passend is voor Wmo-reizigers en OV-vangnet Reizigers.

PROGRAMMA VAN EISEN

REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 WMO-VERVOER EN OV-VANGNETVERVOER

- voldoet aan de specifieke (medische) vervoersbehoeften van de betreffende Reizigers. De Vervoerder dient rekening te houden met het feit dat Reizigers beschikken over Kenmerken vanuit de gemeenten die de inzet van een bepaald type voertuig vereisen.

Voor alle in te zetten voertuigen gelden de volgende eisen:

1. 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).
2. Ieder voertuig is voorzien van airco of klimaatbeheersing, een verbandtrommel, een brandblusser, een noodhamer, een gordelsnijder, kindersloten en goedwerkende veiligheidsgordels aanwezig. De Vervoerder ziet erop toe dat het materieel goed functioneert en de inventaris indien nodig wordt aangevuld.
3. In de voertuigen is communicatieapparatuur/boordcomputer taxi (bct) voor directe communicatie tussen centrale en voertuig aanwezig.
4. Gedurende de winterperiode (of wanneer weersomstandigheden dit verlangen) zijn de voertuigen voorzien van winterbanden of dat er all weather banden gebruikt worden.
5. De Reiziger heeft recht op een eigen zitplaats of rolstoelplaats in het voertuig;
6. In geval van het Vervoer met een personenauto is het niet toegestaan meer dan twee personen te vervoeren op de achterbank.

Voor de in te zetten toegankelijke taxibus en rolstoelbus geldt aanvullend:

- De voertuigen bieden door de voordeur toegang tot de zitplaats naast de chauffeur (indien aanwezig), indien nodig met extra trede.
- De voertuigen bieden toegang tot de overige zitplaatsen door middel van een openslaande zijdeur, danwel schuifdeur, waarbij bij een te overwinnen hoogte vanaf de grond van meer dan 23 cm een extra trede is aangebracht. In het voertuig is het verschil tussen treden maximaal 24 cm.
- Losse trapjes zijn niet toegestaan, tenzij "nagelvast" verbonden aan het voertuig.
- De zitplaatsen in het voertuig zijn geplaatst in de zogenaamde 'OV-opstelling'. Bij deze opstelling loopt het gangpad door het midden van de bus en zijn stoelen aan weerszijden van het gangpad geplaatst.
- De voertuigen dienen voorzien te zijn van sta-, grip-, en geleidestangen. Deze dienen in een zwavelgele kleur te zijn uitgevoerd en op nader aan te geven plaatsen van een greepprofiel en of kinbescherming te worden voorzien. Alle zitplaatsen beschikken over een deugdelijke driepuntsgordel en iedere stoel is voorzien van vasthoudbeugels.
- Rolstoelbus dient voorzien te zijn van een plateaulift en geen hellingbaan.

Voertuigen zoals bijvoorbeeld een VW Caddy met rolstoelplaats (alleen type met horizontale vloer is toegestaan) mogen ingezet worden met een hellingbaan.

2.16.2 Duurzaamheid

De eisen op het gebied van duurzaamheid zijn opgenomen in paragraaf 2.9 van de Leidraad.

2.16.3 Uitstraling voertuigen

- De voertuigen zijn van binnen en buiten representatief.
- Ieder voertuig dient goed herkenbaar te zijn als Regiotaxi Utrecht-voertuig, in principe door middel van vaste bestickering volgens de stijlwijzer Regiotaxi Utrecht (bijlage 23). Voor voertuigen of zaken waarin de stijlwijzer niet voorziet, vindt vooraf overleg met de Opdrachtgever plaats. De kosten voor het besticker van de voertuigen zijn voor rekening van Inschrijver.

Reclame- of andere uitingen in en op de voertuigen zijn zonder toestemming van de Opdrachtgever niet toegestaan. Het voorzien van de voertuigen van de naam van de Vervoerder in een naar verhouding bescheiden grootte (maximaal 50% van het regiotaxi logo) is toegestaan. Wanneer Opdrachtgever besluit dat “reclame” uitingen voor de Opdrachtgever mogelijk moeten zijn, moet de Vervoerder daar medewerking aan verlenen.

2.17 Incidenten en calamiteiten

Incidenten tijdens het Vervoer, zoals ongelukken met letsel, worden door de chauffeur direct gemeld bij de centrale van de Vervoerder. De Vervoerder dient dit onverwijld rechtstreeks te melden bij het Contractmanagementbureau en wanneer het een Wmo-reiziger van een gemeente betreft, ook bij die betreffende gemeente. Communicatie met de pers verloopt in alle gevallen uitsluitend via Opdrachtgever/Contractmanagementbureau.

2.17.1 Schorsen of uitsluiten van vervoer

Het volledig of gedeeltelijk stopzetten van het Vervoer geldt in eerste aanleg op perceelniveau, in uitzonderlijke situaties en alleen na overleg met het Contractmanagementbureau. Het Contractmanagementbureau informeert de betreffende gemeente die de reiziger indien nodig te woord zal staan.

2.17.2 Calamiteitenprotocol

Tijdens de implementatieperiode stellen Vervoerders, Opdrachtgever en Contractmanagementbureau een Calamiteitenprotocol vast. Hierin wordt o.a. opgenomen:

- Welke calamiteiten worden onderscheiden en hoe hierbij te handelen door betrokken;
- onder welke omstandigheden en voor welke periode de uitvoering van Regiotaxi Utrecht wordt verminderd of stopgezet bij bijvoorbeeld extreme weersomstandigheden;
- welke besluiten per vervoerperceel of in het geheel worden genomen in geval van calamiteiten;
- Een contactenlijst en escalatiematrix
- hoe en door wie Reizigers en overige betrokkenen (gemeenten, locaties, verzorgers) worden geïnformeerd;

Indien de rituitvoering door omstandigheden en na overleg met het Contractmanagementbureau niet meer plaats kan vinden, dan hebben de Vervoerders de plicht om actief telefonisch (indien een telefoonnummer beschikbaar is) contact te zoeken met de Reizigers waarvoor ritten gepland staan en

mee te delen dat hij of zij niet meer kan worden opgehaald. Indien door een calamiteit de presataties of dienstverlening worden beïnvloed, dan meld de vervoerder dit zo snel mogelijk bij het Contractmanagementbureau. Aanspassing en vervolgstappen worden in overleg bepaald.

2.18 *Communicatie, reizigerstevredenheid en klachtenprocedure*

2.18.1 Overleg tussen Opdrachtgever Vervoerder

Opdrachtgever en/of Contractmanagementbureau voert over alle zaken betreffende Regiotaxi Utrecht één keer per maand overleg met de Vervoerder dan wel zoveel vaker of minder vaak als gewenst. De Vervoerder en het contractmanagement bureau hebben te allen tijde het recht om op eigen initiatief in overleg te treden.

2.18.2 Gebruikersgroep

Voor Regiotaxi Utrecht wordt gezamenlijk door Opdrachtgever en/of Contractmanagementbureau en de Vervoerder een consumentenplatform samengesteld die Regiotaxi Utrecht Reizigers vertegenwoordigt. Dit consumentenplatform wordt samengesteld uit Reizigers die veel gebruik maken van Regiotaxi Utrecht.

Het consumentenplatform is bedoeld om Opdrachtgever, Contractmanagementbureau en Vervoerder te informeren over de ervaringen van de Reizigers van Regiotaxi Utrecht zodat de aldaar verzamelde informatie gebruikt kan worden om de dienstverlening van de Vervoerder binnen de systeemkenmerken, aan te passen of te verbeteren. Het is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van Opdrachtgever, Contractmanagementbureau en Vervoerder om de contacten met de gebruikersgroep te onderhouden en periodieke overleggen te organiseren en deze te faciliteren (minimaal 2x per jaar). Er vindt van deze bijeenkomsten een verslaglegging plaats die eerst ter controle aan de Opdrachtgever wordt voorgelegd. De Opdrachtgever/Contractmanagementbureau is bij deze bijeenkomsten altijd aanwezig. Verder heeft ROCOV een adviesrol ten aanzien van Regiotaxi Utrecht voor wat betreft de OV-Vangnetreizigers en het Tarief per reizigerskilometers voor het OV-Vangnetvervoer binnen Regiotaxi Utrecht. Indien van dit advies wordt afgeweken zal dat beargumenteerd worden door de Opdrachtgever.

2.18.3 Promotie

De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor alle promotie-uitingen en communicatie van Regiotaxi Utrecht. De Vervoerder is verplicht aan deze activiteiten mee te werken in alle redelijkheid en billijkheid. De naam Regiotaxi Utrecht, de website, het logo, de telefoonnummers etc. zijn en blijven eigendom van de Opdrachtgever. Zelfstandige promotieacties van de Vervoerder mogen pas na overleg met en na (schriftelijke) goedkeuring van de Opdrachtgever plaatsvinden. Zelfstandige tariefacties van de Vervoerder zijn nooit toegestaan.

2.18.4 Reizigerstevredenheid

Eén keer per half jaar wordt onder de Reizigers een algemeen digitaal en/of schriftelijk Reizigerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd op de verschillende onderdelen van de dienstverlening

PROGRAMMA VAN EISEN

REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 WMO-VERVOER EN OV-VANGNETVERVOER

(op tijd rijden, snelheid van opnemen van de telefoon, bejegening door de chauffeur, kwaliteit voertuigen etc.). Daarnaast wordt na het eerste kwartaal en na het derde kwartaal van een kalenderjaar de Reizigerstevredenheid gemeten door middel van telefonische enquêtes. Continu wordt de Reizigerstevredenheid gemeten via de App.

De kosten die met de uitvoering van deze onderzoeken gemoeid zijn, komen voor rekening van de Opdrachtgever. De Vervoerder dient zijn medewerking te verlenen aan de Reizigerstevredenheidsonderzoeken. Het Contractmanagementbureau is verantwoordelijk voor de uitvoering van deze onderzoeken en rapporteert hierover aan Opdrachtgever. Op deze manier houden Opdrachtgever, de Vervoerders en het Contractmanagementbureau de voortgang van de kwaliteit van het systeem goed in het zicht.

Als uit de continue meting via de App en/of de telefonische enquêtes blijkt dat de Reizigerstevredenheid naar het oordeel van de Opdrachtgever te wensen over laat, treedt het Contractmanagementbureau hierover in overleg met de Vervoerder en kijken ze gezamenlijk wat de oorzaak is. Wanneer de oorzaak ligt binnen de verantwoordelijkheid van de Vervoerder, dan krijgt de Vervoerder twee (2) weken de tijd om een schriftelijk verbeterplan (SMART) bij het Contractmanagementbureau aan te leveren. In dit plan beschrijft hij welke maatregelen en/of acties binnen een termijn van 6 weken worden getroffen om de Reizigerstevredenheid te verbeteren. Opdrachtgever vindt dat de eindscore Reizigerstevredenheid bij het schriftelijke halfjaarlijkse Reizigerstevredenheidsonderzoek Wmo-vervoer en OV-Vangnetvervoer minimaal een 7 moet zijn.

Wanneer uit het schriftelijke halfjaarlijkse Reizigerstevredenheidsonderzoek blijkt dat (ondanks eventuele getroffen maatregelen na een tegenvallende uitkomst van de telefonische enquêtes in kwartaal 1 of 3 en/of de continue kwaliteitsmeting per App) de Reizigerstevredenheid lager dan een 6 als eindscore heeft of het aantal gegronde en aan de Vervoerder toe te rekenen klachten meer dan 2 gegronde klachten per 1000 uitgevoerde ritten is, dan kan een malus van 3% over de maandfactuur worden opgelegd. Wanneer uit het schriftelijke halfjaarlijkse Reizigerstevredenheidsonderzoek blijkt dat de eindscore hoger is dan een 8, wordt een bonus van 2% over de maandfactuur toegekend.

Bij de percelen waar het Wmo-vervoer, OV-Vangnetvervoer met het Leerlingenvervoer wordt gecombineerd, wordt voor de Reizigerstevredenheid dus apart naar de prestaties van het Wmo-vervoer/OV-Vangnetvervoer enerzijds en het Leerlingenvervoer anderzijds gekeken.

2.18.5 Klachtenprocedure

Klachten over de uitvoering van onderhavige opdracht kunnen per telefoon, brief, mail of via de website worden ingediend bij één centraal punt: het Contractmanagementbureau. Deze wijst de klacht toe aan Vervoerder of Opdrachtgever, al naar gelang de aard van de klacht. Is er sprake van een zwaardere klacht dan is driehoeksoverleg nodig (Contractmanagementbureau, partij waar de klacht betrekking op heeft (Opdrachtgever/Vervoerder) en indiener van de klacht).

Het Contractmanagementbureau stelt in afstemming met de Vervoerders van de 5 Vervoerspercelen één klachtenprocedure Regiotaxi Utrecht op gedurende de implementatiefase. Zie voor het Concept

klachtenprocedure bijlage 22) Klachten zijn inzichtelijk voor Opdrachtgever, Vervoerder en het Contractmanagementbureau via de op te stellen managementtool.

Indien in eerste aanleg een klacht door de Vervoerder niet is afgehandeld of niet naar tevredenheid van de indiener van de klacht is afgehandeld, wordt getracht het geschil in der minne te schikken. De maximale termijn hiervoor is drie weken.

Het Contractmanagementbureau verneemt binnen deze 3 weken (of per brief, of per email) op welke wijze het geschil is afgedaan. Bij het afdoen van het geschil oefent de Vervoerder nooit (indirecte) druk uit op de indiener van de klacht om de klacht in te trekken of met een wijze van afdoening in te stemmen.

Indien in tweede aanleg het geschil niet is afgehandeld of niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, kan de klager zich wenden tot de Geschillencommissie(s) Taxivervoer:

www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/taxivervoer

<https://www.tx-keur.nl/geschillencommissie-zorgvervoer-en-taxi-tx-keur/>

De kosten hiervoor zijn in eerste instantie voor rekening van de indiener van de klacht.

2.19 Financiële zaken

2.19.1 Vergoeding aan de Vervoerder

De vervoerder ontvangt een vaste vergoeding per maand aangevuld met de declarabele kilometers tegen het geoffreerde tarief per perceel. Per betalende Reiziger zijn alléén de reiskilometers (kortste route) van ritten die feitelijk zijn uitgevoerd, declarabel. Voor de uitwerking en de hoogte van de vaste vergoeding wordt verwezen naar de leidraad (5.4.1).

2.19.1.1 Declarabele reiskilometers

Voor bepaling van het aantal Declarabele reiskilometers per rit geldt de **kortste** route over de weg eventueel via gebruikmaking van een veerpont. Opdrachtgever controleert dit steekproefsgewijs door middel van de meest recente versie van routeplanner Easy Travel Netwerkversie Europa. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan het zijn dat er updates volgen. Indien dit aan de orde is, zullen de Opdrachtgever en de Vervoerder gezamenlijk het moment van overstappen naar de geüpdatete versie afspreken. De afstand wordt rekenkundig afgerond op 1 cijfer achter de komma. Bij afwijkingen in de door de Vervoerder gebruikte versie van Easy Travel en de door de Opdrachtgever gebruikte versie van Easy Travel gaat de meest recente versie voor. Het aantal beladen kilometers per rit wordt bepaald door de kortste route over de weg. Per Declarabele rit wordt het aantal Declarabele reiskilometers bepaald.

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 WMO-VERVOER EN OV-VANGNETVERVOER

2.19.1.2 Declarabele en niet declarabele ritten

Een Declarabele rit is een verplaatsing van een declarabele Reiziger van herkomst- naar bestemmingsadres en die ook door de Vervoerder is uitgevoerd. Ritten die loos gemeld zijn of zijn geannuleerd, kortom ritten die niet zijn uitgevoerd, zijn niet Declarabel. Indien er sprake is van dubbele toe te passen kenmerken, dan mogen de toeslagen bij elkaar worden opgeteld.

In onderstaande tabel is aangeven welke ritten wel- of niet declarabel zijn:

PROGRAMMA VAN EISEN

REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 WMO-VERVOER EN OV-VANGNETVERVOER

Omschrijving	Declarabel Ja/nee	Toeslag	Eigen bijdrage innen	Eigen bijdrage afdragen
Uitgevoerde ritten voor Wmo-Reizigers	Ja	Nee	Ja	Ja
Uitgevoerde ritten voor OV-Vangnet reizigers	Ja	Nee	Ja	Ja
Geannuleerde ritten en Loosritten	Nee	Nee	Nvt	Nvt
Uitgevoerde rit met kenmerk individueel Vervoer	Ja	8 km	Ja	Ja
Uitgevoerde rit met kenmerk kamer tot kamer	Ja	12 km	Ja	Ja
Uitgevoerde rit met kenmerk rolstoelgebruiker / scootmobiel	Ja	4 km	Ja	ja
Uitgevoerde rit met indicatie voorin zitten	Ja	2 km	Ja	Ja
Uitgevoerde rit met kenmerk alleen personenauto	Ja	2 km	Ja	Ja
Uitgevoerde rit met kenmerk alleen in (taxi)bus	Ja	2 km	Ja	Ja
Uitgevoerde Prioriteitsritten	Ja	6 km	Ja	Ja
Rit voor medische begeleider (meereizend)	Nee	Nee	Nee	Nee
Rit voor meereizende gereduceerd tarief	Nee	Nee	Ja	Nee
Ov-Vangnet Rit voor meereizende begeleider met begeleiderskaart	Nee	Nee	Nee	Nee
Meereizende kinderen (max 2 kinderen t/m 4 jaar) (2.1.6)	Ja	Nee	Ja	Ja
Meereizende kinderen (3 kinderen of meer, per kind) (2.1.6)	Ja	Nee	Ja	Ja = OV-Vangnet tarief

2.19.1.3 Niet-dataritten

Niet-dataritten die buiten de 5% toegestane Niet-dataritten vallen, worden niet vergoed. Ter bepaling van de hoogte van het bedrag dat niet wordt uitbetaald, wordt het

PROGRAMMA VAN EISEN

REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 WMO-VERVOER EN OV-VANGNETVERVOER

overschrijdingspercentage gerelateerd aan de factuur. Voorbeeld: 7% Niet-dataritten = overschrijding 2%. Dat betekent dat 2% van de factuur niet wordt betaald van de betreffende maand.

2.19.2 Reizigersbijdrage

De reizigersbijdrage is de vergoeding voor een Regiotaxirit die door de Wmo-reiziger en OV-Vangnetreiziger betaald wordt. De reizigersbijdrage bestaat uit een Opstaptarief plus een Tarief per Reizigerskilometer.

2.19.2.1 Hoogte van de reizigersbijdrage

Gemeenten stellen de hoogte van de reizigersbijdragen jaarlijks vast voor de Wmo- Reizigers. De Provincie Utrecht stelt de hoogte van de reizigersbijdrage jaarlijks vast voor de OV-Vangnetreiziger. De Vervoerder wordt op de hoogte gesteld van de vastgestelde Tarieven per reizigerskilometer en dient deze tarieven met in achtneming van minimaal twee weken verwerkingstermijn op de gewenste ingangsdatum in haar systemen te verwerken en te innen bij de Reizigers. Gemeenten en provincie hanteren verschillende tarieven. De vervoerder dient dus om te kunnen gaan met tariefdifferentiatie per gemeente en per vervoerssoort. De reizigersbijdragen zover bekend zijn in 2023 als volgt:

Gemeente/Provincie	Instaptarief	Kilometertarief
Amersfoort	NNB ²	NNB
Baarn	NNB	NNB
Bunnik	€ 1,18	€ 0,30
Bunschoten	NNB	NNB
De Bilt	€ 1,04	€ 0,26
De Ronde Venen	€ 1,14	€ 0,28
Houten	€ 1,24	€ 0,31
IJsselstein	€ 1,24	€ 0,31
Leusden	NNB	NNB
Lopik	€ 1,24	€ 0,31
Montfoort	€ 1,14	€ 0,28
Nieuwegein	€ 1,24	€ 0,31
Oudewater	€ 1,14	€ 0,28
Soest	NNB	NNB
Stichtse Vecht	€ 1,14	€ 0,28
Utrecht	€ 1,07	€ 0,27
Utrechtse Heuvelrug	NNB	NNB
Vijfheerenlanden	€ 1,24	€ 0,31
Wijk bij Duurstede	NNB	NNB
Woerden	€ 1,14	€ 0,28
Woudenberg	NNB	NNB
Zeist	€ 1,12	€ 0,28
Provincie Utrecht	€ 3,20	€ 0,80

² Waar NNB (Nog Niet Bekend) is aangegeven werken gemeenten in 2023 nog met een andere systematiek.

De Vervoerder stelt het bedrag dat de Reiziger moet betalen vast bij de Ritreservering en geeft deze door aan de Reiziger. De genoemde Reizigersbijdragen gelden voor het reizen van maximaal 25 kilometer en voor alle kilometers bij het reizen naar een Puntbestemming.

Kaarten geldend in het reguliere Openbaar vervoer zoals OV-chipkaart, sterabonnementen, NS-kortings- en jaarkaarten en de OV-studentenkaart zijn niet geldig bij Regiotaxi Utrecht.

Mogelijk voert Opdrachtgever gedurende de contractperiode een pilot uit waarbij Wmo-reizigers tegen een extra laag Tarief per reizigerskilometer voor het OV-Vangnetvervoer, met het OV-Vangnetvervoer kunnen reizen. De hoogte van dit Tarief per reizigerskilometer OV-Vangnetvervoer wordt op een nader moment bepaald. Opdrachtgever kan na de pilot besluiten dit lagere Tarief per reizigerskilometer voor OV-Vangnetvervoer voor Wmo-reizigers in te voeren voor Regiotaxi Utrecht. Dit kan leiden tot een hoger volume van het OV-Vangnetvervoer.

2.19.2.2 Inning en afdracht Reizigersbijdrage

De Vervoerder is verantwoordelijk voor de inning van de Reizigersbijdragen (inclusief btw) per automatische incasso en in het voertuig. OV-Vangnetreizigers kunnen niet per automatische incasso betalen. De betalingsmogelijkheden in het voertuig dienen te zijn: contant (zoveel mogelijk gepast), of per (mobiele) pin. Bij de instap betaalt de gebruiker de verschuldigde Reizigersbijdrage aan de chauffeur met contanten of via een (mobiele) pintransactie. Voor de inning van de Reizigersbijdrage gelden de volgende afrondingsregels: afgerond op hele eurocenten naar boven bij automatische incasso en digitale betaling/pin en bij contant afgerond op 5 eurocenten. De Vervoerder int de Reizigersbijdragen namens de Opdrachtgever en draagt de btw af aan de Belastingdienst. De geïnde Reizigersbijdragen worden op de daarbij behorende factuur verrekend met de vergoeding die de Opdrachtgever verschuldigd is aan de Vervoerder. De Vervoerder brengt op de totale vergoeding (incl. btw) van de Opdrachtgever de totaal te innen Reizigersbijdrage (exclusief btw) in mindering.

2.19.2.3 Betalingsbewijs

De chauffeur vraagt altijd of de Reiziger een vervoerbewijs/betalingsbewijs wil. Dit bewijs is een digitaal bewijs of een te printen bon wanneer de Reiziger dat wenst. Check bij implementatie toevoegen. Het betalingsbewijs bevat ten minste de volgende gegevens:

- Vermelding Regiotaxi Utrecht;
- Unieke ritnummer van de rit zoals meegegeven door Vervoerder;
- Datum en tijd van de rit;
- De Reizigersbijdrage.

De kosten voor het maken en verstrekken van de betalingsbewijzen zijn voor de Vervoerder.

2.19.2.4 Automatische incasso

De Vervoerder zorgt voor de automatische incasso van Reizigersbijdragen. Dit betreft zowel het proces van verwerking aanvraag en machtiging voor automatische incasso als het innen van de Reizigersbijdragen die via automatische incasso verlopen. Het laten innen van de Reizigersbijdrage via automatische incasso is alleen mogelijk voor Wmo-reizigers.

PROGRAMMA VAN EISEN

REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 WMO-VERVOER EN OV-VANGNETVERVOER

- De Vervoerder stuurt Wmo-reizigers op verzoek het machtigingsformulier voor automatische incasso. Nieuwe Wmo-reizigers ontvangen dit formulier bij de mailpack van de Regiotaxi Utrecht Vervoerspas.
- De Vervoerder ontvangt de ingevulde machtigingsformulieren en verwerkt de informatie in het online Pashouderbestand.
- De kosten voor de automatische incasso zijn voor de Vervoerder.
- Bij automatische incasso stuurt de Vervoerder maandelijks een overzicht van het te incasseren bedrag naar de Wmo-reiziger, gespecificeerd per rit met daarin de vermelding wanneer afschrijving zal plaatsvinden. In het overzicht dienen contactgegevens van de Vervoerder vermeld te zijn waar de Wmo-reiziger zich met vragen over de informatie of automatische incasso kan melden. Dit overzicht dient gratis per mail te worden verstrekt als bij de Vervoerder het mailadres bekend is. Indien men een overzicht per post dient te ontvangen, doordat het mailadres ontbreekt, dan mag de Vervoerder hiervoor € 2,50 per gestuurd overzicht in rekening brengen bij de Wmo-reiziger.
- Het risico voor niet te innen gelden ligt bij de Vervoerder. Wanneer een bijdrage niet geïncasseerd kan worden, kan de Vervoerder de betaalwijze omzetten van automatische incasso naar contant betalen. De Wmo-reiziger dient dan bij volgende ritten contant te betalen totdat de openstaande Reizigersbijdrage voldaan is. Over de communicatie hierover tussen Vervoerder en de Opdrachtgever worden na definitieve gunning nadere afspraken gemaakt.

Btw

Alle bedragen in dit bestek zijn exclusief btw, met uitzondering van de Reizigersbijdragen (deze zijn inclusief btw).

2.20 Facturatie en indexering

- Gespecificeerd per maand en gemeente vindt per maand facturatie plaats op basis van het bepaalde in dit Programma van Eisen;
- Deze factuur wordt ter controle voorgelegd aan het Contractmanagementbureau, vervolgens worden de facturen verzonden door de Vervoerder aan de desbetreffende gemeente.
- Op deze facturen worden ook de maandelijkse bonus/malus en toeslagen vermeld.
- De Vervoerder dient de maandelijkse facturen binnen 30 kalenderdagen in bij het contractmanagementbureau.
- Betaling door Opdrachtgever geschiedt binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur indien door de Vervoerder aan alle gestelde voorwaarden wordt voldaan.
- De Vervoerder dient zich tijdens de uitvoering te houden aan het facturatieformat dat door het Contractmanagementbureau in samenspraak met Vervoerder wordt vastgesteld. Het volledig ingevulde format dient maandelijks digitaal (in xls-bestandsformaat) te worden verstrekt aan het Contractmanagementbureau.
- Het Contractmanagementbureau is gerechtigd om wijzigingen op het facturatieformat door te voeren.
- Facturen dienen een duidelijke splitsing weer te geven van kosten voor de verschillende Gemeenten in een vervoersperceel.

Opdrachtgever en Vervoerder zullen in de implementatie overleg voeren over de invoering van omgekeerd factureren. In deze systematiek stelt het Contractmanagementbureau de te declareren bedragen per gemeente vast op basis van hetgeen beschreven in dit Programma van Eisen. Vervoerder controleert deze bedragen en stelt de facturen op.

De uitwerking ten aanzien van de indexering (Leidraad 2.11.1) is opgenomen in de Leidraad.

2.21 Verkoopopbrengsten en accountantsverklaring

De Vervoerder is verplicht jaarlijks, uiterlijk drie maanden na het einde van een kalenderjaar, een controleverklaring af te laten geven door een accountant middels een door opdrachtgever nader vast te stellen accountantsprotocol (het concept vindt u in bijlage 21). De kosten hiervan zijn voor rekening van de Vervoerder.

2.22 TX-Keurmerk

De Opdrachtgever vereist dat de Opdrachtnemer inclusief eventuele onderaannemers in het bezit zijn van het TX-keurmerk (of aantoonbaar vergelijkbaar), dan wel het ISO 9001:2008 of 9001:2015 certificaat indien het een niet daadwerkelijk bij de uitvoering betrokken partij betreft. Deze dient uiterlijk op het moment van start van het vervoer overlegd te kunnen worden. Op het moment dat de Opdrachtnemer (of één van de andere betrokken partijen) gedurende de uitvoering van de overeenkomst het keurmerk kwijtraakt, dan hanteert de opdrachtgever per de eerste dag van de eerstvolgende maand een korting (malus). De Opdrachtnemer dient dit te melden bij de opdrachtgever. Deze malus wordt direct verwerkt op de factuur. Op het moment dat aantoonbaar is dat alle bij de uitvoering betrokken partijen weer in het bezit zijn van het keurmerk, komt per de eerste dag van de eerstvolgende maand de malus te vervallen. Wanneer door controle blijkt dat de Opdrachtnemer het vervallen van het keurmerk niet heeft gemeld dan wordt de korting alsnog met terugwerkende kracht toegepast. Indien de Opdrachtnemer binnen 6 maanden het keurmerk niet aantoonbaar bezit kan de opdrachtgever de overeenkomst ontbinden.

2.23 Controle en toezicht

De Opdrachtgever kan de gegevens, die Realtime worden verstrekt door de Vervoerder, controleren. Als de Opdrachtgever constateert dat hierin onregelmatigheden zitten, kan de Opdrachtgever juridische stappen ondernemen. Dit geldt ook als de Vervoerder bewust niet-tijdige ritten of Niet-dataritten opgeeft aan de Opdrachtgever.

De Opdrachtgever heeft het recht om steekproefsgewijs controles uit te (laten) voeren. Dit zullen zowel aangekondigde als onaangekondigde controles betreffen in de uitvoering van het Vervoer en/of de verslaglegging daarvan. Tijdens deze audits en controles zal worden getoetst of door de Vervoerder aan de gestelde eisen van dit Programma van Eisen wordt voldaan. De Vervoerder dient hieraan onverkort zijn medewerking te verlenen.

2.23.1 Audit

Na gunning, vóór aanvang van het Vervoer, vindt een audit plaats, waarbij in ieder geval getoetst zal worden op personeels- en voertuigeisen evenals de CAO-verklaring. Een dergelijke audit kan ook op andere momenten gedurende de contractperiode plaatsvinden. Hierbij dient in ieder geval aangeleverd te worden:

- Voertuigenlijst (kenteken, voertuigtype, brandstof besparende opties, duurzame brandstof, aandrijving, euronorm, herkenbaar als Regiotaxi Utrecht, aantal zitplaatsen, welke banden).
- Lijst met chauffeurs (volgens format Opdrachtgever: minimaal taxipas, levensreddend handelen, certificaten chauffeurs etc.).
- Verklaring CAO-naleving. Vervoerders zijn verplicht aan te tonen dat de bepalingen van de Collectieve Arbeidsovereenkomst Taxivervoer getrouwelijk wordt nageleefd. Daartoe dienen zij een geldige verklaring van Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM) aan te leveren. Uit de verklaring van SFM moet blijken dat de CAO-naleving door de Vervoerder door SFM als voldoende wordt beoordeeld dan wel moet blijken dat het onderzoek door het Sociaal Fonds Mobiliteit op CAO-naleving beëindigd is en 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 SFM te worden aangeleverd waaruit blijkt dat de bedrijfs-CAO op juiste wijze wordt nageleefd.