

Bijlage Programma van Eisen Perceel 1.

Deze bijlage maakt onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken voor de Aanbesteding Doelgroepenvervoer Westfriesland. Aan dit Programma van eisen moet u als Opdrachtnemer voldoen. Uiteraard moet u ook altijd voldoen aan de wettelijke eisen die op bij deze Opdracht van toepassing zijn.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	2
2.	Bereik van de opdracht	3
2.1.	Begrippen	3
2.2.	Bereik van de opdracht	3
3.	Uitvoering	5
3.1.	Beschrijving	5
3.2.	Reizigers en reizigersmogelijkheden	5
4.	Eisen aan de centrale	8
5.	Ritaanvraag en -boekingsproces	10
5.1.	Operationele tijden vervoer	10
5.2.	Ritreserveringsproces	10
6.	Rituitvoering	12
6.1.	Tijdsaspecten in de uitvoering	12
7.	Personeel	15
7.1.	Eisen aan de chauffeurs	15
8.	Materieel	17
8.1.	Algemeen	17
8.2.	Voertuigen	17
8.3.	Milieu eisen	18
9.	Registratie en rapportage	20
9.1.	Registratie	20
9.2.	Rapportage	21
10.	Communicatie	23
10.1.	Communicatie met reizigers	23
10.2.	Klachten en meldingen	23
10.3.	KTO	24
10.4.	Overleg	24
11.	Financieel en contractueel	26
11.1.	Vergoeding declarabele ritten	26
11.2.	Sanctiebeleid	28
12.	Overig	29

1 Inleiding

De dienstverlening bestaat uit de totale uitvoering van het vraagafhankelijke vervoer conform dit Programma van Eisen in de gemeenten Hoorn, Koggenland, Opmeer, Medemblik, Enkhuizen, Drechterland en Stede Broec en omvat het voeren van de centrale regie én het vervoeren van reizigers met een indicatie op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) van herkomst naar bestemmingsadres.

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de contractperiode alternatieven te onderzoeken voor het vervoer. Het staat de gemeenten vrij om (vrijwilligers)initiatieven waarbij de samenleving of omgeving van de client zelf het vervoer organiseert, toe te staan.

2. Bereik van de opdracht

2.1. Begrippen

Naast de begrippen uit de Algemene Inkoopvoorwaarden en Aanbestedingsleidraad, gebruiken we onderstaande begrippen.

Vraagafhankelijk vervoer

Wmo vervoer, dit betreft het vervoer van pashouders met een Wmo-indicatie, in een aantal gevallen in combinatie met begeleiders, meereizenden, kinderen en hulpmiddelen

Declarabele kilometer

Reizigerskilometer van geïndiceerde Wmo-reiziger. Niet declarabel zijn reizigerskilometers van medereizigers, begeleiders, kinderen, hulphonden, het vervoer van dieren, bagage etc.

Deur

- a) Een voordeur van een woning of ander gebouw;
- b) De centrale ingang bij een woningcomplex. Hier geldt deze centrale ingang als de voordeur (de deurbellen moeten gecentreerd bij deze hal liggen);
- e) De hoofdingang, receptie of slagboom bij een campingterrein of recreatiepark.

Begeleider

Sommige reizigers kunnen niet zelfstandig reizen. Als om die reden sprake is van meereizen, dan spreken we van geïndiceerde begeleiding. Een reiziger met een indicatie waaruit blijkt dat (medische) begeleiding noodzakelijk is mag uitsluitend reizen met een (medisch) begeleider.

Meereizende

Een Wmo-geïndiceerde mag, naast de geïndiceerde begeleiding, twee meereizenden meenemen. Een meereizende heeft geen Wmo vervoersindicatie en mag uitsluitend als meereizende met een pashouder reizen. De meereizende mag géén rolstoel en/of scootmobiel gebruiker zijn en moet in staat zijn zelfstandig in het voertuig te stappen.

Leerlingen/jeugdigen

Het is mogelijk dat binnen dit perceel ook leerlingen of jeugdigen (op basis van de Jeugdwet) worden vervoerd. Het kan gaan om niet structurele ritten zoals bijvoorbeeld stagevervoer of vervoer naar een Jeugdwetvoorziening. Voor deze reizigers is geen reizigersbijdrage (of -budget) van toepassing.

Stagevervoer

Vervoer van leerlingen van en naar de plek waar de leerling in het kader van zijn/haar schoolopleiding een stage uitvoert.

2.2. Bereik van de opdracht

Doelgroepen

Vooralsnog gaat het uitsluitend om reizigers die een WMO-vervoerindicatie van hun gemeente hebben ontvangen. Deze groep wordt aangeduid als 'WMO geïndiceerde Reizigers'. Het is mogelijk dat op termijn OV-reizigers hieraan toegevoegd worden.

Het is mogelijk dat binnen dit perceel ook leerlingen of jeugdigen (op basis van de Jeugdwet) worden vervoerd. Het kan gaan om niet structurele ritten zoals bijvoorbeeld stagevervoer of vervoer naar een Jeugdwetvoorziening. Voor deze reizigers is geen reizigersbijdrage (of -budget) van toepassing.

Doelen

De opdrachtgever streeft naar zo optimaal mogelijk gebruik van algemeen beschikbare voorzieningen en een efficiënte uitvoering van het vraagafhankelijk vervoer. Kwaliteit en beheersbaarheid, zowel praktisch als financieel, zijn voor de opdrachtgever en de gemeenten van groot belang.

Ontwikkelingen

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de contractperiode alternatieven te onderzoeken voor het vervoer. De opdrachtgever hanteert een actief beleid om de zelfredzaamheid van reizigers te bevorderen. Van de opdrachtnemer wordt gedurende de contractperiode een actieve houding verwacht in het met de opdrachtgever meedenken en het faciliteren om dit beleid succesvol uit te voeren. De opdrachtnemer is verplicht medewerking te verlenen aan deze ontwikkelingen en eventuele aanpassingen met betrekking tot de uitvoering van het vervoer.

Tijdens de overlegmomenten tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer worden ontwikkelingen besproken en eventuele consequenties in beeld gebracht.

Omvang

In de inschrijfleidraad doelgroepenvervoer Westfriesland staat in de inleiding onder het kopje 'Rittenbestanden' hoe u in het bezit kunt komen van relevante gegevens betreffende het huidige volume. Opdrachtnemer kan hier geen rechten aan ontleen. Het volume, aantal reizigers, ritten en ritkilometers in het vervoer kan fluctueren.

(Onvoorziene) volumewijzigingen

De uitvoering van het vervoer gebeurt op basis van wetgeving waarover de gemeente niet altijd controle heeft. De opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat wijzigingen mogelijk kunnen leiden tot veranderingen in de omvang van de opdracht.

Inschrijver dient er rekening mee te houden dat het aantal reizigers kan fluctueren. Wijzigingen of aanpassingen in lokale verordeningen en beleidsregels kunnen zorgen voor een toe- of afname van het aantal reizigers. Wijzigingen die van grote invloed zijn worden uitsluitend doorgevoerd nadat de opdrachtgever de opdrachtnemer hierover (tijdig) heeft geïnformeerd. De opdrachtnemer is verplicht hieraan alle medewerking te verlenen.

De omvang van de opdracht kan tijdelijk wijzigen door onvoorziene situaties die van invloed zijn op de hele maatschappij, zoals maatregelen naar aanleiding van bijvoorbeeld een pandemie. Indien er sprake is van een aanzienlijke daling van het vervoersvolume, waarbij de oorzaak buiten de invloedssfeer van de opdrachtgever ligt – bijvoorbeeld door maatregelen naar aanleiding van een pandemie – zal de opdrachtgever eventuele tegemoetkomende regelingen treffen met de opdrachtnemer als hier vanuit de Rijksoverheid/VNG richtlijnen voor zijn.

3. Uitvoering

3.1. Beschrijving

Centrale regie

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

Uitvoering vervoer

- De uitvoering van het vraagafhankelijke vervoer betreft het taxivervoer met een gesloten karakter van deur-tot-deur en/of vervoer van deur-tot-halte (of v.v.) binnen het vervoersgebied van de Wmo-reiziger.
- De reiziger wordt door de chauffeur begeleid vanaf de deur van het herkomstadres tot in het voertuig en vanuit het voertuig tot aan de deur van de bestemming.
- De opdrachtnemer heeft een vervoerplicht. Dat wil zeggen dat eenieder die vervoerd wil worden en vervoergerechtigd is, met uitzondering van liggend vervoer, toegang heeft tot het vervoerssysteem en zich conformeert aan de gestelde voorwaarden, vervoerd dient te worden in een voertuig dat aansluit bij een eventuele specifieke indicatie.
- De opdrachtnemer is verplicht de planning van zijn vervoercapaciteit af te stemmen op de te verwachten vervoervraag op de diverse specifieke dagen in het jaar, dagen van de week en uren van de dag.

3.2. Reizigers en reizigersmogelijkheden

Het vraagafhankelijk vervoer van de opdrachtgever is een gesloten vervoerssysteem. Dat betekent dat enkel door de opdrachtgever hiertoe geïndiceerde personen, en eventuele begeleiders van een reiziger (tijdens dezelfde rit), hiervan gebruik kunnen maken.

De opdrachtnemer is verplicht om altijd passend vervoer te leveren. De opdrachtnemer ontvangt voor aanvang van de daadwerkelijke uitvoering de bijzonderheden van de reizigers (zoals rolstoelgebonden) van de opdrachtgever.

Eigen ritbijdrage

De Wmo geïndiceerde reizigers betalen per rit een eigen ritbijdrage. Deze eigen ritbijdrage wordt per gereserveerde rit bepaald. De eigen ritbijdrage wordt per 1 januari 2023 gebaseerd op gereisde kilometers en bestaat uit de volgende onderdelen.

	Wmo reiziger	Begeleider (geïndiceerd)	Meereizende	Meereizende (kinderen tot 4 jaar)
Opstaptarief	€1,-	gratis	€1,-	gratis
Tarief per km	€0,15	gratis	€0,15	gratis

De tarieven worden per kalenderjaar geïndexeerd. Het is de bedoeling dat de ritbijdrage stapsgewijs wordt verhoogd naar het geldende openbaar vervoertarief. De eerstvolgende verhoging vindt op 1 januari 2024 plaats. De hoogte van de eigen ritbijdrage is nu in alle gemeenten gelijk, maar kan per gemeente gaan verschillen.

De berekening van de eigen ritbijdrage is gelijk aan de wijze waarop het aantal kilometers voor de vergoeding aan de opdrachtnemer wordt bepaald (zie hoofdstuk 11). Bij de ritreservering wordt aan de reiziger de ritprijs (eigen ritbijdrage) doorgegeven. De verantwoordelijkheid en communicatie over de wijze van inning van de eigen ritbijdrage ligt bij de opdrachtnemer. Bij automatische incasso zorgt de opdrachtnemer ervoor dat het voor de reiziger duidelijk is voor welke reis/reizen de ritbijdrage wordt geïnd. Contant afrekenen in het voertuig moet mogelijk blijven, maar andere betaalwijzen zoals via automatische incasso of pinbetaling hebben de voorkeur.

Kenmerken en indicaties

Het vervoer omvat zowel reizigers die kunnen lopen als reizigers die rolstoelgebonden (elektrische rolstoel, opvouwbare rolstoel, rolstoel extra breed) zijn. De reiziger kan vanuit de gemeenten een specifieke indicatie krijgen. Deze indicatiegegevens worden vastgelegd in het reizigersprofiel en beschikbaar gesteld aan de opdrachtnemer. De volgende indicaties zijn momenteel van toepassing:

- Rollator;
- Rolstoel (duwrolstoel)
- Elektrische rolstoel
- Opvouwbare rolstoel
- Scootmobiel
- Visuele handicap;
- Slechthorend;
- Hulphond;
- Met (medische) begeleiding
- Voorin;
- Taxi;
- Bus
- Lage instap

Scootmobiel

Het meenemen van een scootmobiel is enkel toegestaan voor een rit vanaf 5 kilometer. De reiziger mag tijdens de rit niet op de scootmobiel blijven zitten en moet de transfer naar een zitplaats kunnen maken.

Geïndiceerde begeleiding

Sommige reizigers kunnen niet zelfstandig reizen. Als om die reden sprake is van meereizen, dan spreken we van geïndiceerde begeleiding. Een reiziger met een indicatie waaruit blijkt dat begeleiding noodzakelijk is mag uitsluitend reizen met een begeleider.

Een pashouder met een begeleidersindicatie mag naast de begeleider ook maximaal twee meereizenden meenemen.

Meereizende(n)

Iedere Wmo-geïndiceerde mag twee meereizenden meenemen per rit meenemen. De meereizende is dezelfde ritbijdrage verschuldigd als de Wmo-geïndiceerde. De meereizende mag géén rolstoel en/of

scootmobiel gebruiker zijn en moet in staat zijn zelfstandig in het voertuig te stappen. Wanneer dit niet het geval is mogen zij niet meegaan als meereizende.

Wanneer de meereizende ook een Wmo-geïndiceerde reiziger betreft betaalt deze ook de eigen ritbijdrage en gaan de kilometers van het budget af.

Kinderen

Kinderen worden meegeteld als meereizende, maar mogen tot 4 jaar gratis meereizen. Voor kinderen vanaf 4 jaar is een reguliere eigen bijdrage verschuldigd. Kinderen met een Wmo-indicatie worden beschouwd als een volwaardig Wmo-geïndiceerde reiziger en betalen eveneens de reguliere eigen bijdrage per rit.

(Huis) dieren en hulphond

Een hulphond of blindengeleidehond biedt de reiziger hulp vanwege de beperking die de reiziger heeft. Hij mag altijd gratis mee. Voorwaarde is wel dat de reiziger dit doorgeeft bij de boeking. Andere dieren mogen alleen mee als zij in een tas of kooi op schoot vervoerd worden. Dit is gratis en moet ook worden doorgegeven bij de boeking.

Bagage

- Een reiziger mag zonder een indicatie hulpmiddelen, zoals een rollator, gratis meenemen.
- Een reiziger en eventueel de begeleider mag gratis maximaal één bagagestuk meenemen indien dit geen zitplaats inneemt en niet lastig, hinderlijk, gevaarlijk of verboden is, dan wel kan leiden tot beschadiging of verontreiniging.

Bagage die groter is moet door de reiziger bij bestelling worden aangemeld. Bij een teveel aan bagage van alle reizigers ligt de uiteindelijke beslissing van wat wel en niet mee kan bij de chauffeur, in overleg met de centrale regie.

Vervoergebied en reismogelijkheden

Voor de Wmo-reiziger is er sprake van een gelimiteerd vervoersgebied. Dit betekent dat een Wmo-reiziger ritten mag rijden binnen een straal van 25 kilometer vanaf het woonadres. Deze afstand wordt bepaald aan de hand van de in hoofdstuk 11 vastgestelde systematiek. De opdrachtnemer heeft de plicht om de reiziger te wijzen op de mogelijkheid om gebruik te maken van het vervoerssysteem Valys als de ritaanvraag een rit betreft over meer dan 25 kilometer tenzij het een puntbestemming betreft.

Puntbestemmingen

Als er een kleine afwijking in kilometers is (>25 kilometer) dan kan de opdrachtgever een puntbestemming aanwijzen. Op dit moment zijn er geen puntbestemmingen. Opdrachtnemer kan hierover adviseren.

Reizigersbudget

Per reiziger geldt een reizigersbudget welke situatie afhankelijk vastgesteld wordt. Het uitgangspunt is hierbij 2000 km per jaar, maar dit kan lager zijn bij een lagere vervoersbehoefte of het gebruik van een ander vervoermiddel. Niet gebruikte kilometers vervallen jaarlijks op 31 december 23.59 uur. De vervoerder dient zorg te dragen voor registratie van het kilometerverbruik. Gemeenten kunnen een reiziger bij wijze van uitzondering ook meer kilometers toekennen. De budgetten worden vastgelegd door opdrachtgever en bijgehouden door opdrachtnemer. Bij overschrijding van het reizigersbudget brengt de opdrachtnemer automatisch het hoge tarief in rekening en wordt de reiziger hiervan op de hoogte gesteld bij boeking van de rit. Op dit moment gelden onderstaande hoge tarieven per zone. Deze moeten nog omgezet worden naar een hoog kilometertarief.

Zones	Hoog tarief
1	€ 1,50
2	€ 3,00
3	€ 6,00
4	€ 9,00
5	€12,00
6	€15,00

4. Eisen aan de centrale

Minimale bereikbaarheid

De centrale regie dient tijdens de operationele uren voortdurend in directe verbinding te kunnen staan met de in het systeem aanwezige voertuigen. De centrale regie dient voor alle betrokkenen minimaal op alle dagen van 07:00 tot 24:00 bereikbaar en bemand te zijn, behalve op 1^e en 2^e kerstdag, oudejaarsdag en nieuwjaarsdag. Dan gelden afwijkende tijden. Op 1^e en 2^e kerstdag en oudejaarsdag is de centrale tot 21.00 bereikbaar. Op nieuwjaarsdag is de centrale vanaf 09.00 uur bereikbaar. Aanvullend dient de centrale regie beschikbaar te zijn tot de laatste reiziger opgehaald- en weggebracht is.

Coördinator

- De opdrachtnemer benoemt een vast aanspreekpunt, de “coördinator vraagafhankelijk vervoer” die voor de opdrachtgever direct aanspreekbaar is en bereikbaar is via een eigen e-mailadres.
- Daarnaast benoemt de opdrachtnemer een vaste vervanger. Deze vaste vervanger is het aanspreekpunt van alle betrokkenen bij afwezigheid van de coördinator vraagafhankelijk vervoer.

Software

- De opdrachtnemer dient kosteloos alle medewerking te verlenen aan koppelingen met de in te zetten applicaties van de opdrachtgever waarmee de gegevens van geïndiceerde Wmo-reizigers worden doorgegeven. Vooralsnog wordt daarvoor Yoonidata/Mybility gebruikt.
- De opdrachtnemer dient te werken met een goedgekeurd geautomatiseerd ritregistratiesysteem, waarin de opdrachtnemer de ritreserveringen opneemt, rekening houdend met alle eisen die zijn gesteld aan het vervoer.
- De opdrachtnemer dient te beschikken over software waarmee validatie, autorisatie, identificatie en administratieve afhandeling van financiële- en reizigersgegevens kan worden verricht. De software dient geschikt te zijn om de in dit bestek beschreven taken uit te voeren.
- De software dient geschikt te zijn om tariefdifferentiatie, naar bijvoorbeeld tijdstip, bestemming, doelgroep, aanwezigheid OV-alternatief, verplaatsing, te kunnen verwerken. Indien de opdrachtgever tariefdifferentiatie wil toepassen kan de opdrachtnemer geen extra kosten in rekening brengen bij de opdrachtgever.
- De software dient bij ritreservering reizigers een betrouwbare vertrektijd te kunnen bepalen, die is afgestemd op basis van de beschikbare capaciteit en reeds ingeboekte ritten.
- Indien gedurende de contractperiode de systeemkenmerken wijzigen dient de opdrachtnemer de noodzakelijke aanpassingen binnen maximaal één maand te verwerken in de software en de export/koppeling.
- In de software dient een mogelijkheid aanwezig te zijn om snel adresgegevens te kunnen vinden van bijvoorbeeld kerken, winkels, ziekenhuizen, stations en openbare gebouwen. Vaak weten reizigers wel waar bijvoorbeeld een kerk staat maar zijn zij niet bekend met het adres en postcode.
- De opdrachtnemer update de geografische kaartgegevens die zijn opgenomen in de software minimaal éénmaal per halfjaar, zodat nieuwe straten en adressen toegevoegd worden.
- Ritreserveringen zijn mogelijk via internet, telefoon (inclusief app voor telefoon/tablet). Deze reserveringen dient de opdrachtnemer te verwerken in de agendasoftware.
- Alle software dient te voldoen aan de bepalingen in de AVG.

Telefonische bereikbaarheid

- De (vier) 088 nummers die worden gebruikt voor uitvoering van het flexibel vervoer zijn eigendom van de opdrachtgever en worden geporteerd naar de vervoerder gedurende de looptijd van de overeenkomst.
- De opdrachtnemer gebruikt één centraal toegankelijk telefoonnummer voor ritreserveringen namelijk: 088 6667000. Doven en slechthorenden kunnen bellen naar nr.: 088 6667090. Voor boekingen via internet is de website www.regiotaxiwestfriesland.nl beschikbaar.
- De gesprekskosten van telefonische reserveringen bedragen niet meer dan de werkelijke gesprekskosten van het lokale telefoontarief.

- De capaciteit van de telefooncentrale en de personele bezetting zijn afgestemd op het aantal gebruikers en de verwachte vervoerstroomb.
- Het is niet toegestaan een keuzemenu te hanteren.
- De reiziger (of persoon die namens de reiziger de ritbestelling plaatst) krijgt direct een medewerker van de opdrachtnemer aan de lijn, die zowel een ritaanvraag als een informatieaanvraag kan verwerken.
- De gemiddelde telefonische wachttijd per maand bedraagt niet meer dan 1 minuut. De data over wachttijden dient afzonderlijk maar gelijktijdig met de facturatie maandelijks te worden aangeboden aan de opdrachtgever.
- De continuïteit van de werking van de centrale regie dient ook bij extreme piekbelasting gegarandeerd te zijn.
- Met wachttijd wordt verstaan de tijd die verstrijkt tussen de eerste beltoon en het feitelijke telefonische contact met een medewerker van de opdrachtnemer. Indien de opdrachtgever een pre-bericht toestaat, dan treden opdrachtnemer en opdrachtgever in overleg over het vaststellen van de wachttijd.
- Indien de reiziger na 1 minuut geen medewerker heeft gesproken, dient de opdrachtnemer de reiziger de mogelijkheid te bieden dat de opdrachtnemer de reiziger terugbelt indien het nummer wordt achtergelaten. De reiziger dient vervolgens binnen 15 minuten teruggebeld te worden.
- De opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer dat iedere bestelling van een rit in eenzelfde volgorde verloopt. Hiervoor dient de opdrachtnemer tijdens de implementatie een belscript dat voor medewerkers als leidraad geldt aan de opdrachtgever ter goedkeuring te overhandigen. Hierin moet zijn opgenomen welke vragen de opdrachtnemer dient te stellen om alle gegevens te verkrijgen die nodig zijn om de rit te bestellen en in welke volgorde deze worden gevraagd. Opdrachtnemer vraagt minimaal aan reiziger of hij/zij:
 - Rolstoel, rollator of een ander hulpmiddel meeneemt;
 - Handbagage meeneemt;
 - Een begeleider meeneemt;
 - Reserveert op vertrek- of aankomsttijd (uitsluitend mogelijk bij prioriteitsritten);
 - Gebruik wil maken van de terugbelservice.
- 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 reizigersbijdrage
 - indien het aantal te reizen kilometers bijna op is attendeert de telefonist de reiziger hier op en vermeldt afsluitend het resterende jaarlijkse reizigersbudget.
- De opdrachtnemer verstrekt een bevestiging van de ritreservering via e-mail/app of door een SMS naar de reiziger te sturen.

5. Ritaanvraag en -boeking

5.1. Operationele tijden vervoer

- De bedieningsperiode is in de basis dagelijks van 07.00 uur tot 24.00 uur met uitzondering van feestdagen zoals 1^e en 2^e kerstdag, oudejaarsdag. Dan eindigt de bedieningstijd om 22.00 uur. Op nieuwjaarsdag start de bedieningstijd om 10.00 uur.
- Er kunnen geen ritten worden gereserveerd met een gewenste vertrektijd of gewenste aankomsttijd vóór 07.00 uur. Ritten die zijn gestart voor 24.00 uur, worden na 24.00 uur nog uitgevoerd.
- De opdrachtgever kan als hij dit nodig vindt gedurende de contractperiode de openingstijden en beschikbaarheid van het vervoer verkorten of verlengen. De gevolgen voor de opdrachtnemer en de benodigde tijd voor implementatie van de wijzigingen worden in overleg besproken met de opdrachtgever.
- In overleg met én nadrukkelijk na goedkeuring van de opdrachtgever kan een boekingsstop worden ingevoerd voor feestdagen. De verantwoordelijkheid voor de communicatie hieromtrent ligt bij de opdrachtnemer.

5.2. Ritreserveringsproces

Voor het vervoersysteem wordt uitgegaan van een vraagafhankelijk concept. Dit betekent dat de ritten door de reiziger telefonisch of via internet/tablet/smartphone bij de centrale regie aangemeld moeten kunnen worden. Ritten kunnen worden gereserveerd door en/of voor geïndiceerde reizigers. De reizigers worden aangemeld bij de opdrachtnemer door de opdrachtgever, inclusief eventuele indicaties. Reizigers kunnen zich identificeren aan de hand van de vervoerspas. Gedurende de implementatieperiode wordt dit proces, de wijze van aanmelding, etc. verder afgestemd met de opdrachtnemer.

Vooraanmeldtijden

De opdrachtnemer heeft altijd een vervoerplicht, echter is de mate waarin de opdrachtnemer moet voldoen aan de wens van de reiziger afhankelijk van het moment dat de ritreservering bij de opdrachtnemer binnenkomt.

Opdrachtgever kent de volgende vooraanmeldtijden:

- Minimaal 1 uur van tevoren bij reguliere ritten
- Minimaal 2 uur van tevoren bij prioriteitsritten met een gegarandeerde aankomsttijd. De vervoerder draagt zorg voor een gegarandeerde aankomsttijd ten aanzien van het bezoeken van:
 - Bioscoop
 - Theater
 - Begrafnis, Crematie, Rouwdienst,
 - Trouwdienst,

Het voertuig moet maximaal 30 minuten voor de afgesproken aankomsttijd (van prioriteitsritten) op het gewenste aankomstadres aanwezig zijn. Dit moment van aankomst dient te worden geregistreerd door de BCT.

- 30 minuten van tevoren voor ritten vanaf taxipoint het Dijklanderziekenhuis locatie Hoorn naar het huisadres;
- Ritten tussen 07.00 en 08.00 uur dienen de avond ervoor (vóór 20.00 uur) gereserveerd te zijn.

Vertrekvenster

Het vertrekvenster (max 30 minuten) is het verschil tussen de vroegste vertrektijd en de laatst mogelijke vertrektijd.

- De reiziger kan op twee manieren een rit reserveren:
 - Door het aangeven van de gewenste vertrektijd.
 - Door het aangeven van het gewenste aankomsttijdstip (uitsluitend in geval van een prioriteitsrit).

- Bij het aanmelden van een rit vraagt de opdrachtnemer de reiziger of de reiziger een rit wil reserveren met een gewenst vertrektijdstip of met een gewenst aankomstijdstip. In alle gevallen wijst de opdrachtnemer de reiziger op het vertrekvenster.

Gewenste vertrektijd

- De reiziger geeft de gewenste vertrektijd door aan de centrale regie.
- De reiziger kan maximaal 15 minuten vóór tot maximaal 15 minuten ná de afgesproken tijd opgehaald worden. Het moment van aankomst dient te worden geregistreerd door de boordcomputer taxi (BCT).

Vaste ritten

Vaste ritten (regelmatig terugkerende ritten, bijvoorbeeld elke week dezelfde rit) zijn voor maximaal 3 maanden vooruit in één keer en maximaal 10 maal (per vaste rit) aan te melden, ook via internet. Ook kan de reiziger zelf een andere einddatum kiezen of een rit annuleren. Omdat vaste ritten tijdens feestdagen vaak tot loosmeldingen leiden, mag de opdrachtnemer alle vaste ritten die normaal op die betreffende dag van de week worden verreden, annuleren als die dag een officiële nationale feestdag is, tenzij de reiziger anders bericht. De verantwoordelijkheid voor de communicatie hieromtrent ligt bij de opdrachtnemer.

Vast protocol voor ritreservering

De opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer dat iedere bestelling van een rit in eenzelfde volgorde verloopt.

6. Rituitvoering

6.1. Tijdsaspecten in de uitvoering

Stiptheid

- In het geval van een opgegeven vertrektijd geldt een maximale spreiding in de vertrektijd van 14 minuten en 59 seconden voor en 14 minuten en 59 seconden na de afgesproken vertrektijd. Een uitzondering hierop is wanneer de reiziger instemt met eerder ophalen (maximaal 15 minuten) dan de toegestane marge, mits dit door de opdrachtnemer is geregistreerd.
- In het geval van een opgegeven aankomsttijd (prioriteitsrit) geldt dat de reiziger niet later dan de afgesproken aankomsttijd aanwezig mag zijn. De reiziger mag niet eerder dan 29 minuten en 59 seconden voor de opgegeven aankomsttijd worden afgezet.
- Voor bepaling van de instaptijd geldt het moment van het gebruik van de knop met daaraan gekoppeld de GPS-coördinaten van de instaptijd. De rit is op tijd indien de registratietijd ligt tussen:
 - Het gewenste vertrektijdstip en 14 minuten en 59 seconden daarvoor.
 - Het gewenste vertrektijdstip en 14 minuten en 59 seconden daarna.
- Voor bepaling van de uitstaptijd geldt het moment van het gebruik van de knop (met daaraan gekoppeld de GPS-coördinaten van de uitstaptijd). De rit is op tijd indien de registratietijd ligt tussen het gewenste aankomsttijdstip en 29 minuten en 59 seconden daarvoor.
- Opdrachtgever biedt de opdrachtnemer de ruimte om in overleg en afstemming met de Reiziger ritten te spreiden om zodoende de pieken in het vervoer af te vlakken. Voorwaarde is dat de reiziger akkoord gaat met een aangepaste tijd.

Toegestane reistijd

- De opdrachtgever beseft dat dit type vervoer slechts efficiënt kan worden uitgevoerd indien tot ritcombinaties kan worden gekomen. Daarvoor is het soms nodig dat er wordt omgereden.
- Uit kwaliteitsoverwegingen voor de reiziger stelt de opdrachtgever de eis dat bij omrijden voor een combinatie de reiziger niet langer onderweg is dan de directe reistijd plus de toegestane omrijdmarge van 15 minuten.
- Bij het bepalen van de directe reistijd en omrijdtijd wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbrekingen, openstaande bruggen omleidingen en files. Eventuele extra kosten kunnen niet bij de opdrachtgever in rekening gebracht worden.
- Voor bepaling van de gerealiseerde reistijd geldt dat het startmoment wordt bepaald door het moment van 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 afsluit (uitstaptijd) door gebruik van de knop in combinatie met de GPS-coördinaten.
- De directe reistijd is de tijd die behoort bij de snelst mogelijke verplaatsing over de weg van herkomst naar bestemming. Deze wordt bepaald met de laatste versie van het softwareprogramma Easytravel Pro of een andere minimaal gelijkwaardige routeplanner die goedgekeurd is door de opdrachtgever. Hiervoor gelden de volgende instellingen:

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

Onverhard	30
Woonerf	4
Veerdienst	6
30 km	20

Communicatie bij ophalen

De opdrachtgever hecht grote waarde aan het vergroten van de zekerheid bij de reiziger over het daadwerkelijke vertrektijdstip. De opdrachtnemer dient contact te zoeken met de reiziger:

Voor het moment dat de taxi verschijnt om de reiziger middels een terugbelservice te informeren over het verschijnen van de taxi. De volgende eisen gelden aan deze terugbelservice:

- Wordt bij het aannemen van de ritreservering actief door de opdrachtnemer aangeboden.
- Geldt alleen als de reiziger heeft ingestemd bij de ritreservering en indien het telefoonnummer is vermeld bij de vaste contactgegevens van de reiziger in het reizigersbestand. De reiziger kan op verzoek een ander telefoonnummer doorgeven.
- Wordt door de chauffeur geactiveerd tussen 5 en 12 minuten voor de verwachte aankomsttijd via een warm persoonlijk contact.
- Dient als tekstbericht te worden uitgevoerd als de reiziger dit bij de ritreservering heeft gevraagd. Indien een voertuig later dan de maximale margetijd na de opgegeven vertrektijd dreigt te komen.

De volgende eisen worden gesteld aan de vertragingsservice:

- De opdrachtnemer stelt de reiziger live via telefonisch contact op de hoogte van de vertraging
- De opdrachtnemer geeft aan hoeveel later de taxi komt in stappen van 5 minuten. Deze service mag geen gevolgen hebben op de prestatie. Met andere woorden: een rit die meer dan 15 minuten na het overeengekomen tijdstip arriveert wordt voor de berekening van de prestatie als 'te laat' gerekend.
- Indien de chauffeur de reiziger niet kan vinden en het telefoonnummer van de reiziger bekend is, dient minimaal éénmaal live telefonisch contact te worden gezocht met de reiziger teneinde een 'loosrit te voorkomen.
- Indien een voertuig eerder dan de maximale margetijd voor de opgegeven tijd bij de reiziger lijkt aan te komen, staat het de opdrachtnemer vrij de reiziger op de hoogte te stellen dat het voertuig eerder zal aankomen. De opdrachtnemer vraagt op dat moment via een telefonische (te-vroegbel)service of de reiziger akkoord gaat met het eerder ophalen. De opdrachtnemer is verplicht deze melding van de reiziger te rapporteren. Het maximale te vroeg tijdvak gerekend vanaf de maximale margetijd vóór het opgegeven vertrektijd bedraagt 20 minuten. Ritten die nog eerder gestart zijn (ook als de reiziger hiermee heeft ingestemd), worden door de opdrachtgever als fout bestempeld. Indien de reiziger niet eerder opgehaald wenst te worden, dient de opdrachtnemer te wachten tot de oorspronkelijk afgesproken vertrektijd.
- Alle telefoon- of tekstberichtacties dient de opdrachtnemer te loggen, te koppelen aan het ritnummer en als statusmelding vast te leggen. Op verzoek dient deze informatie te worden overhandigd aan de opdrachtgever.

Ophalen reiziger

- De chauffeur meldt zich bij het opgegeven ophaaladres bij de reiziger door aan te bellen of door zich te melden bij de receptie.
- Indien de terugbelservice minimaal 15 minuten voor aankomst bij het ophaaladres is geactiveerd en nadat de chauffeur zich heeft gemeld, geldt een wachttijd van tenminste 3 minuten. Indien de reiziger na 3 minuten niet bij de chauffeur is verschenen, kan de opdrachtnemer vertrekken zonder reiziger. Indien de terugbelservice niet is geactiveerd geldt een minimale wachttijd van 5 minuten. Indien er sprake is van een flat of woning met een centrale toegang voor alle bewoners van het pand, dan wordt deze wachttijd verhoogd met 3 minuten.
- Een chauffeur dient altijd met de centrale regie contact te hebben alvorens een rit loos gemeld wordt. Een loosmelding geschiedt altijd vanuit de centrale regie.

Afmelden ritten en loosritten

- Gereserveerde ritten kunnen tot 60 minuten voor het eerder afgesproken vertrektijdstip worden afgemeld bij de opdrachtnemer (zowel telefonisch als via internet).

- Ritten die niet of te laat door de reiziger worden afgemeld en daarna niet zijn uitgevoerd, gelden als niet uitgevoerde ritten. Deze ritten moeten wel worden geregistreerd, maar mogen door de opdrachtnemer niet in rekening worden gebracht bij de opdrachtgever.
- De opdrachtnemer dient op betrouwbare wijze aan te kunnen tonen dat de reiziger een rit heeft geannuleerd. In de implementatiefase geeft de opdrachtnemer aan hoe hij dit aangeeft in zijn ritadministratie.
- Wanneer bij het ophalen van een reiziger blijkt dat deze niet aanwezig is (loosmelding), dient de chauffeur indien mogelijk bij een huisadres een briefje, waarop hij datum en tijd heeft vermeld, achter te laten in de brievenbus van de betreffende reiziger. Dat briefje is een standaard mededeling, waarvan de inhoud en lay-out in overleg met de opdrachtgever worden vastgesteld. Vervolgens meldt de chauffeur dit aan de centrale regie, waar registratie van de loosmelding plaatsvindt.
- Bij de eerste loosmelding brengt de opdrachtnemer €7,50 bij de reiziger in rekening. Bij herhaling €12,50 en vanaf de derde keer betaalt de reiziger €20,- per loosmelding.

Rolstoelvervoer

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

7. Personeel

7.1. Eisen aan de chauffeurs

Algemeen

Aan de in te zetten chauffeurs worden de volgende eisen gesteld. De chauffeur:

- Voldoet aan de wettelijke eisen voor een taxichauffeur en is in het bezit van een geldige chauffeurskaart voor de uitvoering van het vervoer.
- Is in het bezit van een diploma levensreddend handelen en een reanimatiecertificaat; Deze certificaten moeten zijn afgegeven door algemeen in de personenvervoerbranche erkende opleidingsinstituten. Op verzoek dienen certificaten te worden overhandigd aan de opdrachtgever (inclusief het bewijs van de meest recente herhalingscursus).
- Heeft – aantoonbaar door de opdrachtnemer – met goed gevolg een training gevolgd van Het Nieuwe Rijden en past dit toe in de dagelijkse praktijk.
- Beschikt aantoonbaar over kennis (door ervaring of door een door de opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroep.
- Herkent diverse beperkingen en ziektebeelden van de doelgroep, kan hiermee omgaan en dient te beschikken over inlevingsvermogen met betrekking tot ouderen en mensen met een geestelijke, verstandelijke of lichamelijke beperking
- Is verantwoordelijk voor veilig vervoer en past de rijstijl aan de weersomstandigheden aan. Verkeersboetes zijn altijd voor kosten van opdrachtnemer.
- Heeft een goede kennis van wegen, straten en openbare gebouwen binnen het vervoersgebied.
- Beheerst de Nederlandse taal goed (spreken, schrijven en verstaan); heeft voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal zodat begrijpelijke rapportage mogelijk is.
- Heeft een servicegerichte instelling en past goede sociale vaardigheden toe.
- Is correct gekleed en herkenbaar als chauffeur van het vervoerbedrijf. Bijvoorbeeld door middel van uniforme bedrijfskleding en/of een duidelijk zichtbare badge. Moet zich op verzoek van een betrokkene zijn/haar bedrijfslegitimatie kunnen overhandigen.
- Gebruikt geen verslavende middelen, waaronder (soft) drugs en medicijnen die de rijvaardigheid negatief beïnvloeden gedurende het uitvoeren van de werkzaamheden.
- Is op de hoogte van het calamiteitenprotocol van de werkgever en weet hoe te handelen in geval van calamiteiten.
- Is op de hoogte van het protocol huiselijk geweld van de werkgever en weet hoe te handelen in geval van voorkomende situaties.
- Heeft kennis en ervaring met het opklappen, bedienen en vastzetten van de verschillende hulpmiddelen zoals (elektrische) rolstoelen en rollators.
- Kan de navigatieapparatuur in het voertuig bedienen.
- Kan de registratieapparatuur in het voertuig.
- Heeft uitstekende kennis van de spelregels het vervoersysteem en het vervoerreglement;

Dienstverlening

Aan de dienstverlening van de chauffeur worden de volgende eisen gesteld:

- Belt aan bij de reiziger of meldt zich bij een centrale receptie.
- Begeleidt de reiziger van en naar de deur (toegangsdeur aan de openbare weg). Deze begeleiding dient actief te worden aangeboden aan de reiziger.
- Verleent desgewenst hulp aan de reiziger bij het in- en uitstappen en is bereid de reiziger te helpen met het dragen van de bagage.
- Belt aan bij het bestemmingsadres van de reiziger indien de reiziger hiertoe zelf niet in staat is.
- Draagt er zorg voor dat op verzoek van de reiziger(s) geen muziek ten gehore wordt gebracht tijdens ritten.
- Zorgt in voorkomende gevallen voor het deugdelijk vastzetten van bagage of hulpmiddelen.
- Ziet toe op het gebruik van veiligheidsgordels. Indien de reiziger weigert de gordel te gebruiken vervalt de vervoerplicht. Alleen reizigers die een ontheffing van de RDW kunnen tonen, zijn vrijgesteld van gordelgebruik.

- Draagt zorg voor orde, rust en veiligheid in de voertuigen overeenkomstig artikel 72 Wet personenvervoer 2000 en artikel 52 van het Besluit personenvervoer.
- Is gerechtigd om de reiziger te vragen naar zijn/haar legitimatiebewijs ter controle.
- Activeert de terugbelservice.
- Neemt contact op met de centrale regie (wanneer de reiziger niet wordt aangetroffen op het afgesproken ophaaladres en neemt contact op met de reiziger indien mogelijk, dit om een no-show rit te voorkomen.
- Voert geen overbodige en/of langdurige telefoongesprekken gedurende de uitvoering van de rit.
- Int de eigen ritbijdrage conform afspraken, tenzij er een andere betaalwijze is afgesproken met de Wmo-reiziger.
- Ziet erop toe dat in het voertuig nooit wordt gerookt, geen alcohol wordt genuttigd, niet wordt gegeten of gedronken, met uitzondering op medische gronden.

Rolstoelvervoer

Voor iedere chauffeur die ingezet wordt voor het vervoer van rolstoelafhankelijke WMO-reizigers gelden de volgende aanvullende eisen; de chauffeur:

- Ziet erop toe dat rolstoelen en reizigers altijd goed worden vastgezet alvorens te gaan rijden.
- Bezit praktische vaardigheden betreffende het vervoeren van rolstoelgebruikers.
- Heeft kennis van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS) en is op de hoogte van de meest actuele Code VVR.
- Heeft minimaal de cursus Rolstoel ABC van Sociaal Fonds Mobiliteit gevolgd. Deze cursus moet voorafgaand aan het moment dat een chauffeur voor het eerst wordt ingezet, met goed gevolg worden afgesloten.
- Zorgt in voorkomende gevallen voor het opbergen van rolstoelvastzetmateriaal, zodat dit geen gevaar oplevert tijdens het rijden of tijdens het in- en uitstappen.

Personeel centrale regie

Het personeel van de (telefoon)centrale regie dat de contacten met de reiziger en opdrachtgever onderhoudt, dient:

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

Overig personeel

Voor het overige personeel gelden de volgende eisen:

- De planners moeten de omgeving kennen waar het Wmo-vervoer plaatsvindt.
- De coördinator van het vervoer dient al vanaf de implementatie van de onderhavige opdracht betrokken te zijn bij het vervoer.
- Daarnaast moet de coördinator de nodige kennis van en minimaal twee jaar ervaring hebben met coördinatie en planning van vraagafhankelijk vervoer.
- Alle betrokkenen zijn op de hoogte van de inhoud van onderhavige opdracht en van de inhoud van de ingediende offerte.

8. Materieel

8.1. Algemeen

Inschrijver is vrij in de keuze van het in te zetten type vervoermiddel zolang dat vervoermiddel voldoet aan het bepaalde in dit programma van eisen en het voertuig voldoet aan de specifieke (medische) vervoersbehoeften van leerlingen en de eisen van De Code VVR als het om rolstoelvervoer gaat.

Al het vervoer dient plaats te vinden met de volgende voertuigen:

- Taxi/personenauto (maximaal 3 zitplaatsen voor passagiers).
- Hoge Taxibus (maximaal 8 zitplaatsen voor passagiers).
- Rolstoelbus (maximaal 8 zitplaatsen voor passagiers).

Algemene eisen

Voor alle in te zetten voertuigen gelden de volgende eisen:

- Zijn door de Rijksdienst voor het Wegverkeer goedgekeurd voor taxivervoer. De voertuigen voldoen tevens aan de Regeling permanente eisen taxi's (Wet Personenvervoer) en aan alle andere relevante wettelijke eisen en bepalingen voor personenvervoer tegen betaling.
- Zijn voorzien een gevulde EHBO-trommel (waarvan de inhoud voldoende houdbaar is), goedgekeurde schuim- of poederblusser, blusdeken, noodhamer en gordelsnijder. De opdrachtnemer ziet er op toe dat de inventaris indien nodig wordt aangevuld.
- Zijn voorzien van werkende navigatieapparatuur met actuele software.
- Zijn voorzien van GPS en goedwerkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment contact kan worden opgenomen met de centrale regie en eveneens gebruikt kan worden bij noodsituaties.
- Zijn voorzien van registratieapparatuur die bijdraagt aan het verzamelen van de ritdata zoals aangegeven in dit Programma van Eisen. De apparatuur moet ritinformatie, ritprijs (eigen ritbijdrage), indicaties en aanvullende adresinformatie weergeven voor de chauffeur.
- Zijn voorzien van apparatuur waarmee de reiziger de eigen bijdrage met pinbetaling kan voldoen.
- Zijn schadevrij en hebben een fatsoenlijk uiterlijk (bijvoorbeeld geen afwijkende kleuren) en zien er aan de binnenzijde representatief uit. Het voeren van reclame is toegestaan, mits vooraf schriftelijk goedgekeurd door de opdrachtgever.
- Zijn geschikt voor een veilige uitvoering van het vervoer. Dit kan voor de voertuigen betekenen, maar niet uitsluitend, dat deze in de wintermaanden ook voorzien zijn van winterbanden. Dit zodat ook in de wintermaanden het vervoer op een juiste en veilige wijze kan plaatsvinden.
- Zijn voorzien van airco of klimaatbeheersing.
- Hebben voldoende ruimte voor het vervoeren van hulpmiddelen en handbagage. Alle in te zetten voertuigen hebben voldoende (aparte) ruimte voor het mee vervoeren van inklapbare rolstoelen, rollators, krukken, andere medische hulpmiddelen en handbagage, dit in relatie tot het aantal Reizigers. Er is voldoende ruimte om de handbagage van de Reizigers veilig op te bergen. Dit mag niet ten koste gaan van de zitplaatscapaciteit in het voertuig.
- Zijn voorzien van een door de opdrachtgever te bepalen en naamgeving. De opdrachtgever zorgt voor de vormgeving van het logo. De opdrachtnemer betaalt de productiekosten die nodig zijn om de voertuigen bij de start te voorzien van een logo (bestickering).

8.2. Voertuigen

In te zetten voertuigen

- De opdrachtnemer vervoert de reiziger altijd in een voor hem/haar geschikt voertuig.
- De opdrachtnemer moet hiertoe beschikken over voldoende voertuigen met een of meerdere rolstoelplaats(en).

- De opdrachtnemer heeft de vrijheid deze voertuigen ook in te zetten voor andere vormen van taxivervoer.
- Voor in te zetten taxi/personenauto geldt dat op de achterbank maximaal twee reizigers mogen plaatsnemen.
- Voor hoge taxibussen en rolstoelbussen geldt:
 - Zijn voorzien van een verlaagde instap van maximaal 23 centimeter.
 - Zijn voorzien van een vaste trede. Losse tredes of trapjes zijn niet toegestaan.
 - Eventuele treden in het voertuig hebben een maximale hoogte van 20 centimeter.
 - Zijn voorzien van sta-, grip- en geleidestangen en die dienen bij voorkeur in een zwavelgele kleur te zijn uitgevoerd en op nader aan te geven plaatsen van een greepprofiel en/of kinbeschermer te worden voorzien.
- Rolstoelbussen zijn voorzien van een lift waarmee de rolstoelplaats bereikt kan worden.
- Voor rolstoelvoertuigen geldt:
 - De rolstoelplaats wordt bereikt middels een lift of een oprijplaat waarvan de hellingshoek zodanig moet zijn dat het inrijden van de rolstoel ergonomisch verantwoord én veilig kan plaatsvinden.
 - De rolstoelplaats is voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging voor zowel rolstoel als reiziger. Deze bevestiging dient als zodanig gebruikt te worden.
 - Niet-gebruikt vastzetmateriaal moet volledig en veilig opgeborgen kunnen worden.
 - De vervoerder instrueert de chauffeurs/onderaannemer dusdanig dat zij toezien op de juiste rolstoel certificering (sticker met haaksymbool). Bij ontbreken hiervan wordt dit direct gemeld bij de opdrachtgever

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om voor de start van vervoer en tijdens de uitvoering de in te zetten voertuigen te onderwerpen aan een inspectie op de in dit programma van eisen genoemde punten. Deze inspectie wordt uitgevoerd door de opdrachtgever of door de opdrachtgever in te huren derden.

8.3. Milieu eisen

De opdrachtgever streeft naar een duurzame uitvoering van het vervoer. Tegelijkertijd is zij zich bewust van de huidige beperkingen. Duurzame voertuigen zijn niet altijd beschikbaar of de levertijden zijn lang, de actieradius is niet altijd voldoende en de laadinfrastructuur is beperkt. De opdrachtgever volgt in haar eis met betrekking op de duurzame inzet van voertuigen de Europese Richtlijn ter bevordering van schone en energiezuinige wegvoertuigen (2019/1161/EU), meestal Clean Vehicles Directive (CVD) genoemd. In onderstaande tabel zijn de eisen die hier uit voortkomen uitgewerkt.

Voertuigtype	Eis per 01-08-2023	Eis per 01-01-2026
Personenvoertuig, Taxibus laag, Taxibus hoog	<p>≥ 38,5% van de voertuigen een maximale uitstoot van ≤50 gram CO₂ uitstoot p/km en ≤80% van de toegestane luchtverontreinigende emissies</p> <p>Overige voertuigen: minimaal emissieklasse Euro 6</p>	<p>≥ 38,5% van de voertuigen Zero Emissie (Elektrisch of waterstof)</p> <p>Overige voertuigen: minimaal emissieklasse Euro 6</p>
Rolstoeltoegankelijk voertuig	Emissieklasse Euro 6	Emissieklasse Euro 6

Aanvullend eist de opdrachtgever dat alle vanaf 2025 voor het vervoer in de Regio West Friesland nieuw aan te schaffen voertuigen, emissievrij zijn. Dit is in overeenstemming met het Regionaal Mobiliteitsprogramma Klimaatakkoord, Flevoland en Noord-Holland. Een direct opeisbare boete is van toepassing als niet aan de milieu eisen wordt voldaan.

9. Registratie en rapportage

9.1. Registratie

- Geïndiceerde reizigers zijn in het bezit van een vervoerspas en kunnen zich identificeren aan de hand van deze pas en eventuele persoonsgegevens. Gedurende de implementatieperiode wordt dit proces, de wijze van aanmelding, etc. afgestemd met de opdrachtnemer.
- Voor vergoeding komen uitsluitend ritten in aanmerking die (per reiziger) voor aanvang van de rit en bij beëindiging van de rit, via uitlezing van de zich in het voertuig bevindende apparatuur, zijn geregistreerd.
- De opdrachtgever eist dat in minimaal 95% van de ritten GPS-plaatsbepaling wordt geregistreerd. Met de registratie op het instap- en uitstapadres wordt het tijdstip en de GPS-locatie geregistreerd. Dat geldt ook voor registraties bij het niet aantreffen van de reiziger (loosmelding). De opdrachtgever wil de mogelijkheid openhouden om gedurende het contract meer registraties te vragen.
- Tevens dient de rit te zijn gestart binnen een straal van 250 meter (via GPS-meting vast te stellen) rondom de vertreklocatie. Indien dat niet het geval is wordt de rit gekenmerkt als een niet-datarit.
- Wanneer er in meer dan 5% van de ritten geen juiste dataregistratie heeft plaatsgevonden, zullen in deze maand alle “geen/onjuiste data” ritten als niet gereden en daarmee niet declarabel beschouwd worden.

Ritadministratie

- De opdrachtnemer houdt de administratie van het aantal aangevraagde en daadwerkelijk gereden ritten bij op basis van de ritplanning in de centrale regie en de ritregistratie op de voertuigen.
- Voorwaarde hierbij is dat van elke ritbestelling de afgesproken vertrektijd of aankomsttijd, inclusief reizigersgegevens en dag, slechts eenmaal in het systeem kan worden ingevoerd en op een later tijdstip niet meer kan worden gewijzigd.
- De opdrachtgever is eigenaar van de gegevens over de ritbestellingen en de vervoerprestatie. De opdrachtgever mag te allen tijde de data inzien van zowel de ritreserveringen als van de reeds verreden ritten. De opdrachtnemer biedt de opdrachtgever toegang tot de brongegevens (onbewerkte ritadministratie). Vanuit deze gegevens zal de opdrachtnemer de opdrachtgever op verzoek direct en op ieder gewenst moment een export leveren in een Excelbestand.
- Bij beëindiging van deze overeenkomst zal de opdrachtnemer, zonder gerechtelijke tussenkomst en/of ingebrekestelling en op zijn kosten, alle actuele en historische gegevensbestanden noodzakelijk (zoals vaste ritten en reizigersbestand) voor de uitvoering van het vervoerssysteem binnen vijf (5) werkdagen na het verzoek in het dan door de opdrachtnemer gebruikte format teruggeven aan de opdrachtgever en kopieën of delen ervan die in eigen programma's bij de opdrachtnemer zijn opgenomen, uitwissen dan wel vernietigen.
- Bij gebreke van handelen door opdrachtnemer van het bepaalde in het vorige lid, verbeurt opdrachtnemer een onmiddellijke opeisbare en niet voor matiging vatbare boete gelijk aan de laatste drie (3) volle maandvergoedingen voorafgaand aan de datum van beëindiging, alsmede een bedrag gelijk aan de meest recente maandvergoeding voor elke dag dat er niet (volledig) aan het verzoek van de opdrachtgever is voldaan, onverminderd het recht van de opdrachtgever op schadevergoeding.
- Uit de ritadministratie dienen vervoergegevens te kunnen worden gegenereerd, op drie wijzen:
 - als gegevensbestand, maandelijks;
 - als maandrapportage.

De Opdrachtnemer neemt alleen ritten aan voor sociaal-recreatieve reismotieven van reizigers met een Wmo vervoersindicatie. Opdrachtnemer is alert op oneigenlijk gebruik. Mogelijk oneigenlijk gebruik is herkenbaar aan zowel de ritpatronen als de bestemming.

Wanneer het ritpatroon, de ritboeking of de bestemming van de Reiziger aanleiding geeft tot vermoedens van oneigenlijk gebruik, dan dient de opdrachtnemer opdrachtgever hiervan op de hoogte te stellen.

Gegevensbestand

Tijdens de implementatie stemmen de opdrachtgever en opdrachtnemer het gewenste gegevensbestand vast. Voor het gegevensbestand geldt dat in ieder geval de volgende informatie op ieder gewenst moment gegenereerd moet kunnen worden per rit:

- De wijze waarop de rit is geboekt (internet, callcenter, anders)
- Uniek nummer per rit.
- Code van eventuele onderaannemer die de rit uitvoert.
- Uniek wagennummer van het voertuig dat de rit heeft uitgevoerd; datum en tijdstip ritbestelling.
- Kenteken van het voertuig dat de rit heeft uitgevoerd.
- Chauffeursnummer van de chauffeur die de rit heeft uitgevoerd
- Gewenste vertrek of aankomsttijd, inclusief datum.
- Afgesproken vertrektijd of aankomsttijd, inclusief datum.
- Daadwerkelijke vertrektijd, inclusief datum.
- Daadwerkelijke aankomsttijd, inclusief datum.
- Reizigersgegevens (NAW gegevens, gemeentelijk clientnummer/pasnummer)
- Herkomst- en bestemmingsadres.
- De directe reisafstand in kilometers.
- Eigen ritbijdrage /-budget
- Loosmelding en bij reiziger in rekening gebrachte boete(s)
- De directe reistijd.
- Aantal vervoerde personen.
- Aanduiding:
 - Herhaling of reguliere rit.
 - wel of niet een rolstoelrit.
 - Indien van toepassing: scootmobiel
 - wel of geen prioriteitsrit.
- Aanvraag terugbelservice (is de terugbelservice aangevraagd door de reiziger?).
- Status terugbelservice (is de terugbelservice uitgevoerd?).
- Status van de rit (uitgevoerd, niet uitgevoerd en overige voor gecodeerde categorieën).
- De GPS-coördinaten van het gevraagde vertrek- en bestemmingsadres + de gerealiseerde GPS-coördinaten + tijdstippen van de statusmeldingen 'daadwerkelijke vertrektijdstip', daadwerkelijke aankomstijdstip', 'tijdstip loosmelding'.
- Ritgegevens dienen (indien de opdrachtgever dit in de toekomst wenst) dagelijks via een koppeling te worden aangeleverd.

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

9.2. Rapportage

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

- Het aantal uitgevoerde ritten per dag.
- Het aantal en percentage no-show-ritten per dag (loosmeldingen).
- Het aantal afgelegde reizigerskilometers per dag.
- Het aantal reguliere reizigersritten per dag, met een uitsplitsing van het aantal ritten, per klokuur.
- Het aantal en percentage van het aantal ritten dat op tijd is verreden per dag en per maand.
- Een overzicht van de gerealiseerde stiptheid van de uitgevoerde ritten per maand: aantal en percentage ritten dat op tijd en aantal en percentage ritten dat niet op tijd is uitgevoerd gecategoriseerd naar een marges van vijf (5) minuten.
- Van elke rit dient zichtbaar te zijn door welke chauffeur (nummer) en voertuig (kenteken) de rit gereden is. Doormiddel van een rit ID dient dit bestand 1 op 1 gekoppeld te kunnen worden aan de gegevens van de factuur.
- De gerealiseerde stiptheid per maand dient aangeleverd te worden voor het totale vervoer.

- Het aantal en percentage van de ritaanvragen dat binnen en buiten de gestelde eisen in behandeling is genomen.
- De incidenten tijdens het vervoer, zoals ongevallen met voertuigen of reizigers.
- De gemiddelde telefonische wachttijd.
- Het aantal en de aard van de klachten.

De opdrachtnemer verzorgt op afroep kosteloos een rapportage waarin in ieder geval voorgaande gegevens kunnen zijn opgenomen, in een door de opdrachtgever te bepalen en in overlegvorm te geven format. De rapportage is bij voorkeur één (1) week, maar uiterlijk twee (2) weken na de laatste dag van de voorgaande maand in het bezit van de opdrachtgever.

10. Communicatie

10.1. Communicatie met reizigers

- De opdrachtgever draagt zorg voor de voorlichting aan de gebruikers. Ook eventuele promotieactiviteiten om het gebruik te verhogen behoren tot de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever.
- Voor aanvang van de nieuwe contractperiode is de opdrachtnemer éénmalig verantwoordelijk voor de informatievoorziening (brief met vervoerreglement) richting alle geïndiceerde reizigers. De kosten komen voor rekening van de opdrachtnemer.
- Overige kosten: update van folder etc. komen gedurende de uitvoering van het contract voor rekening van de opdrachtgever
- Opdrachtnemer promoot het gebruik van de (webbased) applicatie.

10.2. Klachten en meldingen

Opdrachtnemer is het eerste aanspreekpunt voor klachten en meldingen. De opdrachtgever hecht grote waarde aan een efficiënt werkende klachtenregistratie en de kwaliteit van de afhandeling van meldingen en klachten.

Melding

De opdrachtgever maakt een onderscheid tussen meldingen en klachten. Een melding is iedere uiting die directe actie behoeft zoals bijvoorbeeld een reiziger of andere betrokkene, die meldt dat een reiziger die ochtend niet is opgehaald of er is een verkeerd voertuig gestuurd.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de afhandeling van meldingen en voldoet aan de volgende eisen:

- De opdrachtnemer stuurt maandelijks (uiterlijk op de 15e van de volgende maand) een overzicht met de meldingen van die maand digitaal naar de opdrachtgever.
- Meldingen over de uitvoering van het vervoer dienen door de opdrachtnemer in ontvangst te worden genomen en dienen door de opdrachtnemer zo snel mogelijk te worden opgelost.
- De opdrachtnemer registreert van elke melding de volgende gegevens:
 - Naam indiener melding.
 - Aard en inhoud van melding.
 - Datum en aanvangstijdstip (eventueel de gewenste aankomsttijd).
 - Naam en geboortedatum geïndiceerde reiziger.
 - Wijze van afhandeling.
 - Kenteken.
 - Chauffeursnaam/-nummer.

Klachten

Een klacht is iedere uiting (zowel schriftelijk als mondeling) van ongenoegen over de uitvoering van het vervoer.

Aanname en registratie

- De opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch, per e-mail zijn ingediend. De opdrachtnemer dient zorg te dragen dat klachten 24 uur per dag schriftelijk en/ of per email kunnen worden ingediend. Voor telefonische klachten dient de opdrachtnemer tijdens kantooruren (ma- vrij 8.00u - 17.00u) bereikbaar te zijn.
- Ontvangen klachten worden geregistreerd in een door de opdrachtnemer beheerd portaal waarin de opdrachtnemer de zaakafhandeling moet uitvoeren. De opdrachtgever moet ook toegang hebben in dit portaal ter inzage van de geregistreeerde klachten.
- De contactgegevens van het meldpunt voor klachten zijnde het telefoonnummer, adres en e-mailadres worden door de opdrachtnemer en opdrachtgever gecommuniceerd via de internetsite en de informatiefolder voor (potentiële) geïndiceerde reizigers.

Afhandeling

- De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van gemelde klachten en beschikt over een klachtenprotocol.
- Klachten dienen binnen vijf werkdagen na de datum van indiening schriftelijk te zijn afgehandeld. Voor schriftelijk of digitaal binnengekomen klachten geldt dit vanaf de ontvangstdatum van de klacht. Als "ontvangstdatum" wordt één werkdag na dagtekening van verzending gehanteerd. Wanneer klachten worden ingediend bij de opdrachtgever, dan worden ze doorgestuurd aan opdrachtnemer.
- De opdrachtnemer draagt er zorg aan dat de volledige klachtafhandeling in een door de opdrachtnemer beheerd systeem plaatsvindt waartoe de opdrachtnemer de opdrachtgever toegang verleent (portaal), de opdrachtgever heeft hiermee volledige inzage.
- In het periodieke overleg worden gemelde klachten en de afhandeling ervan besproken. Wanneer er naar het oordeel van de opdrachtgever sprake is van structurele klachten, of klachten die naar het oordeel van de opdrachtgever dermate ernstig zijn wordt van de opdrachtnemer een plan van aanpak tot verbetering verlangd. De hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
- Indien een klacht naar het oordeel van de indiener van de klacht niet goed wordt afgehandeld, kan deze zich wenden tot de opdrachtgever.
- Indien een klacht naar het oordeel van de indiener van de klacht niet goed wordt afgehandeld, kan deze zich wenden tot het Landelijk Klachtenmeldpunt Taxi.
- De opdrachtnemer dient aangesloten te zijn bij de Geschillencommissie Taxivervoer en dient dit bij de inschrijving aan te tonen.
- Van iedere klacht wordt minimaal door de opdrachtnemer geregistreerd:
 - Naam en adres van de klager en school/leerling
 - Datum van indiening.
 - Afhandelingsdatum van de klacht.
 - De aard van de ingediende klacht.
 - Datum en tijdstip van de rit waarop de klacht betrekking heeft.
 - De wijze en met welk resultaat de ingediende klacht is afgehandeld (genomen maatregelen en wel/niet naar tevredenheid van indiener)
 - Wel of niet gegrond verklaring.
 - Indien van toepassing: de reden waarom de klachten niet gegrond is.

10.3. KTO

Klanttevredenheidsonderzoek

De opdrachtgever voert minimaal éénmaal per jaar een klanttevredenheidsonderzoek uit. Gedurende de implementatie worden door opdrachtnemer en opdrachtgever nadere afspraken gemaakt over de wijze waarop het klanttevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd. De kosten voor het klanttevredenheidsonderzoek komen voor rekening van de opdrachtgever. Het klanttevredenheidsonderzoek dient tenminste in te gaan op:

- Mate van tevredenheid over communicatie vanuit de opdrachtnemer.
- Mate van tevredenheid over de algemene uitvoering van het vervoer.
- Mate van tevredenheid over chauffeurs.
- Mate van tevredenheid over (indien van toepassing) klachtafhandeling.

De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek worden gerapporteerd aan de opdrachtnemer. Indien uit de rapportage blijkt dat de opdrachtgever of de opdrachtnemer bijstelling van het vervoerconcept wenst, vindt hierover overleg plaats tussen beide partijen.

10.4. Overleg

- Gedurende de contractperiode vindt in het begin van de contractperiode maandelijks overleg plaats tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer. Na verloop van tijd wordt dit afgebouwd

tot een nader te bepalen frequentie, minimaal vier keer per jaar. Tijdens dit overleg komt de gang van zaken aan bod en worden klachten over of onvolkomenheden van het systeem besproken en afgehandeld. Andere bespreekpunten worden in overleg vastgesteld. Voor dit overleg wenst de opdrachtgever één contactpersoon van de opdrachtnemer die inzake de overeenkomst volledig beslissingsbevoegd is.

- De opdrachtgever behoudt zich het recht voor een onderzoek in te stellen naar de feitelijke kwaliteit van de uitvoering van het vervoer en de beleving daarvan door de reiziger. De opdrachtnemer dient hieraan alle medewerking te verlenen.

11. Financieel en contractueel

11.1. Vergoeding declarabele ritten

- De opdrachtnemer ontvangt voor het uitvoeren van ritten van de opdrachtgever een basisvergoeding per declarabele kilometer (declarabele kilometers x het geoffreerde kilometertarief).
- De opdrachtgever hanteert per declarabele reizigersrit een extra vergoeding €13,- als toeslag voor de opstap ("eerste aanslag") en €16,- voor een reiziger met indicatie (electrische)rolstoel of scootmobiel.
- Declarabele kilometers zijn: reizigerskilometers van geïndiceerde Wmo-reizigers.
- Niet declarabel zijn reizigerskilometers van medereizigers, (medisch) begeleiders, kinderen (als medereiziger), hulphonden, het vervoer van dieren, bagage etc.
- Voor vergoeding komen uitsluitend werkelijk uitgevoerde reizigersritten in aanmerking. Deze ritten dienen (per reiziger) voor aanvang van de rit en bij beëindiging van de rit, via uitlezing van de zich in het voertuig bevindende apparatuur, zijn geregistreerd. 'No-show' ritten (ofwel: loosritten) worden niet vergoed. Dit zijn alle ritten waarbij, om welke reden dan ook, de gevraagde rit niet is uitgevoerd, bijvoorbeeld door het niet (tijdig) aanwezig zijn van een reiziger.
- Voor bepaling van het aantal kilometers per rit geldt de kortste route voor een personenauto over de weg. Deze wordt bepaald met de laatste versie van het softwareprogramma Easytravel of een andere minimaal gelijkwaardige routeplanner die goedgekeurd is door de opdrachtgever. Hiervoor gelden de standaard fabrieksinstellingen. De afstand wordt rekenkundig afgerond tot één cijfer achter de komma.
- De uiteindelijke vergoeding is afhankelijk van de geleverde prestatie.
- Per declarabele rit voor een Wmo-geïndiceerde wordt de door de opdrachtnemer geïnde eigen ritbijdrage verrekend op de factuur: vergoeding declarabele rit -/- eigen ritbijdrage Wmo-reiziger (en eventuele medereiziger).

Hoger starttarief aanvullende indicaties

De opdrachtgever vindt het belangrijk dat aanvullend geïndiceerde reizigers een goede en gegarandeerde uitvoeringskwaliteit ontvangen die matcht met de aanvullende indicatie, zij zijn de meest kwetsbare doelgroep binnen het systeem. Omdat reizigers met aanvullende indicaties de inzet van specifiek materieel (rolstoelvoertuig) vragen of de efficiëntie omlaag brengt, zijn de kosten van dit vervoer hoger. Het gaat om reizigers die permanent in een rolstoel zitten en niet de overstap/transfer kunnen maken naar een normale autostoel en reizigers met een indicatie scootmobiel. Voor deze reizigers geldt een hoger starttarief.

Dat tarief geldt niet voor reizigers die in een opvouwbare rolstoel zitten.

De opdrachtgever kent ook een aantal overige indicaties waar geen hoger starttarief op van toepassing is maar waar de opdrachtnemer wel rekening mee dient te houden:

- Lage instap
- Voorin zitten

Facturatie

Aan het contractmanagement wordt een totaalfactuur en onderbouwing verstrekt. Opdrachtgever voert een controle uit. De gemeenten Stede Broec, Enkhuizen, Drechterland, Koggenland, Opmeer, Medemblik en Hoorn ontvangen ieder afzonderlijk een eigen factuur met onderbouwing. Betaling geschiedt door de afzonderlijke gemeenten.

In overleg met de opdrachtgever vindt nadere afstemming plaats over het facturatieproces waarbij de opdrachtgever eerst de concept-factuur ontvangt en deze controleert voordat de deelfacturen naar de afzonderlijke gemeenten worden verstuurd.

- De opdrachtnemer dient een totaal factuur van de gereden ritten (inclusief verrekening van de prestatiestimuli én de eigen ritbijdrage van de reiziger en eventuele medereiziger), per maand binnen uiterlijk twee weken na het einde van de betreffende periode in te dienen.

- Gelijktijdig met de factuur dient een Excel-overzicht gestuurd te worden met een verantwoording van de totale kosten, de kosten per reiziger/per periode, de gereden ritten per reiziger en de bijbehorende eigen ritbijdrage in de genoemde periode conform het gevraagde in hoofdstuk 9. Tijdens de implementatie periode worden nadere afspraken gemaakt over de benodigde gegevens.
- De opdrachtgever betaalt binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur, er van uitgaande dat de opdrachtgever de factuur goedkeurt.
- De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om onafhankelijke externe adviseurs in te schakelen om de onderbouwing van de afrekening(en) te verifiëren. Indien deze onderbouwing niet juist blijkt te zijn, komen de kosten van de onafhankelijke externe adviseurs voor rekening van de opdrachtnemer.
- De factuur van de vervoerder dient opgesteld te worden met inachtneming van de voorwaarden voor eventuele btw-verrekening. De btw dient pas geheven te worden over het te factureren bedrag na verrekening van de eigen ritbijdrage.
- Voor Prioriteitsritten geldt dat wanneer de Reiziger te laat wordt afgezet op de bestemming geen vergoeding van de rit plaatsvindt en de Reiziger geen Gebruikersbijdrage is verschuldigd.

Prestatiebeloning

Opdrachtgever wil goede prestaties belonen met een jaarlijkse bonus. De bonus wordt onder meer bepaald op basis van het klanttevredenheidsonderzoek en de stiptheid van het vervoer.

De hoogte van de bonus wordt bepaald aan de hand van de totale eindscore. De bonus is een vast bedrag exclusief BTW. Bij een eindscore van :

- hoger of gelijk aan 7,5 en lager dan 8,0 wordt een bonus toegepast van € 10.000,--.
- hoger of gelijk aan 8 wordt een bonus toegepast van € 15.000,-.

Van de inschrijver wordt verwacht dat de bonus direct ten goede komt aan de chauffeurs. De inschrijver maakt hiervoor een plan en legt hierover verantwoording af.

Malus stiptheid

De opdrachtgever hecht in het kader van kwaliteit waarde aan de stiptheid van het vervoer en hanteert hiermee als minimale eis een stiptheid van 92%. Indien drie maanden achtereenvolgend de gewenste stiptheid van 92% (over de hele maand gemeten) niet behaald is beroept de opdrachtgever zich op onderstaande malusregeling waarbij de uiteindelijke vergoeding afhankelijk is van de geleverde prestatie, deze zal met terugwerkende kracht geheven worden, de opdrachtnemer dient het elke maand inzichtelijk te maken in de facturatie. Voor de bepaling van de vergoeding geldt dat de criteria ook gelden voor onvoorziene omstandigheden zoals overmacht en uitzonderingsgevallen (bv. stakingen, verkeersomstandigheden of extreme weersomstandigheden). De mate van overschrijding van individuele ritten bepaalt of de opdrachtnemer een malus hiervoor ontvangt. Hiervoor geldt onderstaande tabel.

Minuten voor/na gewenste Vertrektijd	% vergoeding van de rit
Tot 14 minuten en 59 seconden	100%
15 minuten t/m 19 minuten en 59 seconden	90%
20 minuten t/m 24 minuten en 59 seconden	80%
25 minuten t/m 29 minuten en 59 seconden	60%
30 minuten t/m 34 minuten en 59 seconden	40%
35 minuten t/m 39 minuten en 59 seconden	20%
40 minuten t/m 44 minuten en 59 seconden	0%

Accountantsverklaring

Opdrachtnemer dient na afloop van ieder jaar, uiterlijk voor 15 februari van het daaropvolgende jaar, een verantwoording te overleggen met daarin de in het verslagjaar in rekening gebrachte vervoersvergoedingen overeenkomstig de voorschriften van dit Programma van Eisen. Deze verantwoording dient door een registeraccountant met gecertificeerde bevoegdheid te worden voorzien van een (goedkeurende) controle verklaring over de juistheid van de in rekening gebrachte vervoersvergoedingen in relatie tot dit Programma van Eisen. Eventuele geconstateerde afwijkingen ten opzichte van de voorwaarden in het Programma van Eisen moeten worden gerapporteerd in een afzonderlijk rapport van bevindingen. De Opdrachtgever kan richtlijnen geven over de wijze van inrichten

van de accountantscontrole. De kosten van de accountantscontrole komen voor rekening van de Opdrachtnemer

11.2. Sanctiebeleid

Algemeen

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

Direct opeisbare boetes

De inzet van het wagenpark in de regio West Friesland dient minimaal te voldoen aan de dit Programma van Eisen geformuleerde milieu eisen. Indien daar niet aan wordt voldaan geldt de volgende direct opeisbare boete op het totale maandbedrag van de factuur:

% ritten wat niet voldoet aan de gestelde milieu eisen (van het totaal per maand):	Korting op de totale maandfactuur:
Tot 10%	5%
10% tot 20%	10%
20% tot 30%	15%
Vanaf 30%	20%

Deze direct opeisbare boete (korting) moet door de opdrachtnemer direct verwerkt worden op de facturen aan de opdrachtgever. Daarnaast moet de opdrachtnemer bij de factuur een plan van aanpak aanleveren op welke wijze ervoor wordt gezorgd dat wordt voldaan aan de geoffreerde duurzaamheid (inclusief planning).

TX-keur

De opdrachtgever vereist dat de opdrachtnemer inclusief eventuele onderaannemer in het bezit zijn van het TX-keurmerk (of aantoonbaar vergelijkbaar), dan wel het ISO 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) van 10% op de geoffreerde kilometertarief. 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. Naast bovengenoemde malus bij het niet meer aantoonbaar in bezit hebben van het keurmerk, zal opdrachtgever de opdrachtnemer in gebreke stellen.

12. Overig

Implementatieplan

De winnende inschrijver moet binnen de vijf (5) kalenderdagen na de voorlopige gunning een implementatieplan aanleveren bij de opdrachtgever. Nog vóór de definitieve gunning vindt een overleg plaats waarin het plan wordt besproken.

- In het implementatieplan zijn de maatregelen en acties beschreven die nodig zijn voordat het vervoer van start kan gaan. Een onderdeel van het plan is een gedetailleerde tijdsplanning die de acties beschrijft die de inschrijver zal ondernemen om een goede implementatie vorm te geven.
- Het implementatieplan besteedt aandacht aan de inrichting van de centrale regie, het werven van nieuw personeel, opleiding en instructie van het personeel en de eventuele aanschaf of aanpassing van voertuigen.
- Tijdens de uitvoering van de implementatie dient de opdrachtgever periodiek in kennis gesteld te worden van de uitvoering van het implementatieplan. De opdrachtgever maakt hierover na definitieve gunning aanvullende afspraken met de opdrachtnemer.

Controle en toezicht

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

Continuïteit

De opdrachtnemer verplicht zich gedurende de vastgestelde contractperiode het vervoer te verzorgen, zonder zich te kunnen beroepen op eventuele belemmeringen als ziekte van chauffeurs en/of mankementen aan het materiaal en/of een tekort aan materiaal. Dit geldt ook voor combinanten en onderaannemers.

Website

De website www.regiotaxiwestfriesland.nl is in eigendom en beheer van de opdrachtgever.

Persoonsgegevens

Vanwege privacygevoelige informatie gelden de volgende voorwaarden

- De AVG is van toepassing.
- Bij beëindiging van de overeenkomst (of bij het niet gunnen van de opdracht), zal de opdrachtnemer (of inschrijver), zonder gerechtelijke tussenkomst en/of ingebrekestelling en op haar kosten, alle actuele en historische gegevensbestanden noodzakelijk voor de uitvoering van het vervoersysteem binnen de door de opdrachtgever daarvoor gestelde termijn in het als dan door de opdrachtnemer gebruikte format teruggeven aan de opdrachtgever en kopieën of delen ervan die in eigen programma's bij de opdrachtnemer zijn opgenomen uitwissen dan wel vernietigen.
- Beide partijen nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van de informatie over elkaars organisatie, de reizigers- en ritdata. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, zal ieder der partijen informatie en gegevensdragers die haar ter beschikking staan, niet buiten het kader van deze overeenkomst aan derden ter beschikking stellen en aan haar personeel slechts bekend maken voor zover dat nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties.
- De door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer aangeleverde reizigergegevens zullen door de opdrachtnemer uitsluitend worden gebruikt voor de uitvoering van de ritten overeenkomstig de bepalingen van deze overeenkomst.
- De opdrachtnemer handelt als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) / Wet politiegegevens (Wpg). De afspraken zijn vastgelegd in een overeenkomst voor Verwerkingsverantwoordelijken (Overeenkomst Gezamenlijke Verwerkingsverantwoordelijkheid VNG versie 1.0. Regio def).