EU-aanbesteding
Basismobiliteit Noord-Veluwe
Perceel 2: Vervoercapaciteit

Programma van Eisen

in opdracht van
Regio Noord-Veluwe

14 juni 2016
Kenmerk: 1326-PvE-P2-C05

FORSETI | CONCORDIS GROEP

© Copyright 2016 Forseti Tender Management, Rosmalen
Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.
No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.

Inhoudsopgave

1 DIENST EN OPBOUW PVE 1

1.1 Dienst 1
1.2 Opdeling perceel 2 1
1.3 Onderaanneming 4
1.4 Continuïteit 5
1.5 Leeswijzer 5

2 UITVOERING 6

2.1 Algemeen 6
2.2 Samenwerking regiecentrale en vervoerder(s) 6
2.3 Beschikbaarheid voertuigen 7
2.4 Communicatie 7
2.5 Reizigersgroepen 8
2.6 Uitvoering CVV 9
2.7 Uitvoering Routevervoer 10
2.7.1 Chauffeursinzet 10
2.7.2 Kennismaking met ouders/verzorgers en leerlingen/reizigers 11
2.7.3 Begeleiding leerlingen / reizigers 11

3 PERSONEEL 12

3.1 Algemeen 12
3.2 Vervoercoördinator 12
3.3 Samenwerking chauffeur en de regiecentrale 12
3.4 Eisen aan de chauffeurs 13
3.4.1 Basiseisen 13
3.4.2 Aanvullende eisen chauffeurs routevervoer 13
3.4.3 Aanvullende eisen vaste vervoercapaciteit categorie 2a 14
3.4.4 Aanvullende eisen rolstoelvervoer 14
3.5 Dienstverlening door de chauffeur 14
3.5.1 Basisdienstverlening 14
3.5.2 Aanvullende dienstverlening routevervoer 15
3.5.3 Aanvullende dienstverlening CVV 16
3.6 Begeleiding routegebonden vervoer 16
3.7 Verklaring omtrent het gedrag 16
3.8 Voorlichtingsbijeenkomsten 17
3.9 Overname personeel 18
3.10 Social Return on Investment 18

4 MATERIEEL 20
4.1 Algemeen 20
4.2 Voertuigeisen 21
4.2.1 Alle voertuigen 21
4.2.2 Aanvullende eisen voertuigen routevervoer 22
4.2.3 Aanvullende eisen categorie basisvervoercapaciteit (categorie 2) 22
4.2.4 Aanvullende eisen rolstoelbus en taxibus-hoog (type A + B) 22
4.3 Hulpmiddelen 23
4.4 Milieueisen voertuigen opdrachtnemer 24
4.5 Uitwisseling informatie regiecentrale - uitvoering 24

5 PLANNING EN INZET CAPACITEIT 27
5.1 Inleiding basepoints 27
5.2 Vervoercapaciteit 27
5.3 Planning en bestelling vaste capaciteit 29
5.4 Levering van vervoercapaciteit 30
5.5 Wijziging in de geplande vervoercapaciteit binnen het rooster 31
5.6 Uitbreiding en inperking van vaste vervoercapaciteit 33
5.6.1 Ontwikkelingen in het vervoervolume 33
5.6.2 Uitbreiding vaste vervoercapaciteit 34
5.6.3 Inperking vaste vervoercapaciteit 34

6 FINANCIEEL EN CONTRACT 35
6.1 Vergoeding 35
6.1.1 Beschikbaarheidstarief 35
6.1.2 Vergoeding per inzetkilometer 36
6.1.3 Innen reizigersbijdrage door de vervoerder 36
6.1.4 Aanvullende vergoedingen 36
6.2 Indexering 37
6.3 Prestatiestimuli 37
6.4 TX-keurmerk 37
6.5 Monitoring en handhaving contract 38
6.6 Facturering 39
6.7 Persoonsgegevens 40
6.8 Implementatie 40
6.9 Evaluatie regiecentrale - opdrachtnemer 41

7 KLACHTENPROCEDURE 42
7.1 Aanname 42
7.2 Rol opdrachtnemer bij afhandeling 42

8 TOURINGCARVERVOER 44

8.1 Uitvoering 44
8.2 Personeel 44
8.3 Begeleiding 45
8.4 Materieel 45
8.5 Planning en inzettijd 45
8.6 Vergoeding opdrachtnemer 46
8.7 Klachten 47
8.8 Implementatie en communicatie 47

BIJLAGEN

1. Inzetroosters per basepoint
2. Huidige inzet touringcarvervoer

1 Dienst en opbouw PVE

1.1 Dienst

- Doel van onderhavige aanbesteding is het inkopen van benodigde vervoercapaciteit (voertuig en chauffeur) voor de uitvoering van kleinschalig personenvervoer ten behoeve van meerdere reizigersgroepen in het kader van de basismobiliteit, zowel collectief vraagafhankelijk vervoer (hierna CVV) als routegebonden vervoer.
- De opdracht betreft het vervoer in/naar/vanuit vervoergebied van de gemeenten in de regio Noord-Veluwe. De gemeenten organiseren dit vervoer samen en laten dit aansturen door de regiecentrale waarvoor de combinatie Regie Centraal BV / Noot Touringcar BV is gecontracteerd. Binnen het vervoersysteem is op dit moment in ieder geval vervoer voorzien voor de reizigersgroepen Wmo, OV en leerlingen. Het vervoer van reizigers Wmo-bg (dagbesteding) en reizigers vanuit de Jeugdwet is optioneel mogelijk. Mogelijk gaan er gedurende de uitvoering nog andere reizigersgroepen gebruik maken van het vervoersysteem.
- De opdrachtgever eist dat de vervoerders aan alle genoemde eisen en bepalingen voldoet. Met het doen van een inschrijving conformeert de inschrijver zich aan het Programma van Eisen.

1.2 Opdeling perceel 2

In de inschrijvingsleidraad is aangegeven dat het vervoerperceel is opgedeeld in 18 percelen, gekoppeld aan zogenaamde basepoints. Een perceel betreft de levering van vervoercapaciteit op een basepoint. Een basepoint is een gebied waarbinnen de dienst opgestart en beëindigd moet worden en geldt als start- en eindmoment voor de te vergoeden inzettijd (zie hoofdstuk 5).

Een nadrukkelijke wens van de gemeenten is om meerdere opdrachtnemers in te zetten voor de uitvoering van het vervoer. Inschrijvers kunnen één of meerdere percelen winnen. Het aantal partijen dat wordt ingezet is mede afhankelijk van de gunning.

De kenmerken van het vervoer en de eisen die zijn uitgewerkt in dit programma van eisen variëren per categorie. Binnen iedere categorie is de benodigde vervoercapaciteit opgedeeld in verschillende basepoints (percelen). Voor de basepoints binnen eenzelfde categorie gelden dezelfde kenmerken en eisen. In hoofdstuk vijf is aangegeven welke vervoercapaciteit per basepoint wordt geleverd moet worden. De in de kopen vervoercapaciteit in de voorliggende aanbesteding is afgestemd op de huidige vervoervolumes regiotaxi en leerlingenvervoer.

Categorie 2a: percelen levering basis vervoercapaciteit

- Voor deze percelen sluit de opdrachtgever overeenkomsten af met tenminste drie opdrachtnemers voor de levering van een vervoercapaciteit voor de bediening van zes basepoints.
- De uitvoering vindt plaats gedurende de hele dag gedurende alle dagen van de week. Het vervoer betreft zowel CVV en routevervoer.
- De overeenkomsten met opdrachtnemers voor deze percelen starten op 1-1-2017.

Categorie 2b: percelen levering vervoercapaciteit piekvervoer

- Voor deze percelen sluit de opdrachtgever overeenkomsten af met tenminste drie opdrachtnemers voor de levering van een piekvervoercapaciteit, die wordt ingezet voor het routevervoer.
- Dit betreft vervoer dat plaatsvindt op school- of werkdagen circa binnen de tijdsvensters 7:00-9:00 en 14:30-16:30 uur (op woensdag en deels op vrijdag 12:00-14:00 uur). De exacte inzettijd wordt in het inzetrooster opgenomen. Buiten deze ingeroosterde inzettijd kan de opdrachtnemer vrij over deze voertuigen beschikken.
- Optioneel kan de inzettijd van de voertuigen verlengd worden, bijvoorbeeld doordat nieuwe reizigersgroepen gebruiken gaan maken van het vervoersysteem (zie paragraaf 2.4) of voor de inzet binnen het CVV indien de chauffeur in bezit is van standaard chauffeurspas. Dit kan zowel voorafgaand aan of aansluitend op de genoemde tijdsvensters worden verlengd, De regiecentrale treedt hiervoor tijdig in overleg met de opdrachtnemer als deze situatie zich voordoet.
- De overeenkomsten contracten met de opdrachtnemers voor deze percelen starten op 1-8-2017 (schooljaar 2017/2018).

Voor de percelen binnen de categorieën 2a en 2b geldt:

- De gecontracteerde opdrachtnemers worden gegarandeerd ingezet in de uitvoering. De gemeenten hebben voor deze aanbesteding de benodigde vervoercapaciteit per basepoint vastgesteld, die is opgenomen in hoofdstuk vijf. Dit is de vaste vervoercapaciteit
- De benodigde vervoercapaciteit legt de regiecentrale vast in een inzetrooster. Opdrachtnemers hebben een leveringsverplichting.
- De benodigde vervoercapaciteit kan – binnen de grenzen van de opdracht – toenemen door:
  - een langere inzet van de bestaande vervoercapaciteit over de dag (zie paragraaf 5.5);
  - de inzet van de flexibele schil bovenop vaste vervoercapaciteit (zie paragraaf 5.5, alleen voor de percelen binnen categorie 2a);
  - het structureel verhogen van de vaste vervoercapaciteit (zie paragraaf 5.6) tot maximaal 125% van de vaste vervoercapaciteit.
- De regiecentrale maakt een zo efficiënt mogelijke planning. De efficiency van de planning is altijd leidend bij de te maken keuzes. De regiecentrale bepaalt samen met de gemeenten tot welk basepoint vervoercapaciteit wordt toegedeeld. Hierbij geldt dat ook niet-rolstoelgebonden reizigers vervoerd kunnen worden in een rolstoelvoertuig als dat leidt tot een efficiëntere planning.

- Indien de vervoercentrale op enig moment onvoldoende vervoercapaciteit beschikbaar heeft, hebben de gemeenten het recht vervoercapaciteit bij niet-gecontracteerde marktpartijen in te kopen.
- In omliggende regio's ontstaan ook regiecentrales. Indien er sprake is van grensoverschrijdend vervoer, is het mogelijk dat de regiecentrale een rit toekent aan een opdrachtnemer van een andere regio indien dit efficiënter is. Gedurende de implementatie en de uitvoering worden hier nadere afspraken over gemaakt.

Categorie 2c: percelen levering vervoercapaciteit touringcar

- Voor deze categorie sluit de opdrachtgever raamovereenkomsten met één of meerdere opdrachtnemers voor de uitvoering van touringcarvervoer.
- De opdrachtnemer van perceel 2c verzorgt per touringcar de uitvoering van:
  - Het gym- en zwemvervoer voor de gemeenten Ermelo, Harderwijk, Nunspeet, Putten.
  - Het gym- en leerlingenvervoer voor de gemeente Elburg.
- De regiecentrale geeft aan op welke momenten de opdrachtnemer een touringcar dient te leveren voor dit vervoer. Tijdens de uitvoering van dit vervoer staat het voertuig – in tegenstelling tot de categorieën 2a en 2b - niet in direct contact met de regiecentrale.
- De eisen voor dit vervoer zijn opgenomen in hoofdstuk 8.
- De contracten met de opdrachtnemers van de percelen binnen categorie 2c starten op 1-8-2017 (schooljaar 2017/2018).

In tabel 1.1 zijn de belangrijkste kenmerken van de percelen weergegeven:

Categorie	Naam	Type vervoer	Type voertuig	Opleiding chauffeur
2a	Basisvervoer	Routevervoer + Vraagafhankelijk	8-persoons rolstoelbus of taxi	Standaard chauffeurspas
2b	Piekvervoer	Routevervoer	Taxibus of taxipersonenauto	Beperkte chauffeurspas
2c	Touringcarvervoer gym, zwem, school	Routevervoer	Touringcar	Wettelijke eisen touringcar

Tabel 1.1: kenmerken van de percelen

1.3 Onderaanneming

Een opdrachtnemer kan voor alleen onder de volgende voorwaarden een onderaannemer inzetten:

- De onderaannemer voldoet aan de eisen die de opdrachtgever stelt aan het vervoer en de chauffeur.
- De hoofdaannemer dient voor de start van de uitvoering aan te tonen dat hij in de uitvoeringsfase daadwerkelijk kan beschikken over de in te zetten middelen van de onderaannemer(s).
- De hoofdaannemer dient minimaal 60% van het benodigde personeel in loondienst te hebben.
- Een hoofdaannemer van een ander basepoint kan alleen als onderaannemer op en ander basepoint worden ingezet als ook wordt voldaan aan de eisen die de opdrachtgever stelt aan de verdeling van basepoints (zie inschrijvingsleidraad paragraaf 4.6).
- Een onderaannemer mag geen relatie hebben met de regiecentrale, zoals opgenomen in de inschrijvingsleidraad.
- Een partij die al hoofdaannemer is op twee basepoints, mag niet als onderaannemer worden ingezet door een andere partij op één van de andere basepoints. Omdat anders teveel vervoer bij 1 partij komt te liggen
- Een partij die hoofdaannemer is op één basepoint binnen een categorie, mag op maximaal twee andere basepoints binnen een categorie als onderaannemer worden ingezet, omdat anders teveel vervoer bij één partij komt te liggen.
- Bij de inzet van onderaannemers dient de hoofdaannemer altijd vooraf schriftelijk toestemming te vragen aan de opdrachtgever.
- De onderaannemer dient van de hoofdaannemer een zodanige vergoeding te ontvangen dat hij hiervoor bedrijfseconomisch verantwoord zijn opdracht kan vervullen en zijn personeel volgens Cao Taxi kan betalen.
- De hoofdaannemer dient van iedere onderaannemer een geldige SFT-verklaring te overleggen aan de opdrachtgever (een verklaring van Sociaal Fonds Taxi dat de ondernemer de Cao Taxivervoer naleeft. Deze verklaring dient tenminste het oordeel ‘voldoende’) te hebben.
- De in te zetten voertuigen en chauffeurs dienen in alle situaties rechtstreeks in verbinding te staan met de regiecentrale, een tussenschakel is niet toegestaan.
- De voertuigen en chauffeurs van de onderaannemer dienen voor de uitvoering door de hoofdaannemer bekend te worden gemaakt bij de opdrachtgever.
- De opdrachtgever heeft bij de hoofdaannemer een contactpersoon die altijd bereikbaar is voor calamiteiten en met wie dagelijks de capaciteitsplanning kan worden kortgesloten. Deze contactpersoon dient zelf contact te kunnen hebben met alle in te zetten chauffeurs, ook als deze afkomstig zijn van een onderaannemer (als zijnde eigen chauffeurs).

De hoofdaannemer stelt een overeenkomst op met de onderaannemer voor het inhuren van personeel en/of wagenpark. Deze overeenkomst geeft aan dat er een gezagsverhouding is

tussen de hoofdaannemer en de onderaannemer en dat de onderaannemer de betreffende middelen beschikbaar stelt gedurende de looptijd van de overeenkomst. Deze overeenkomst dient de opdrachtnemer uiterlijk een maand na gunning te overleggen aan de opdrachtgever.

1.4 Continuïteit

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

1.5 Leeswijzer

De komende hoofdstukken gaan in op de taken en eisen die worden gesteld aan de opdrachtnemer. In hoofdstuk twee zijn de kenmerken en eisen aan de uitvoering van de dienst uitgewerkt. De eisen die worden gesteld aan de inzet van personeel en voertuigen zijn uitgewerkt in respectievelijk hoofdstuk drie en vier. De planning en inzet van vervoercapaciteit is uitgewerkt in hoofdstuk vijf. Alle financiële aspecten komen in hoofdstuk zes aan bod. De klachtenprocedure komt in hoofdstuk zeven naar voren.

Hoofdstuk acht bevat alle aspecten voor het gym- en zwemvervoer.

2 Uitvoering

2.1 Algemeen

De opdrachtnemer stelt de door de regiecentrale gevraagde vervoercapaciteit (voertuig + chauffeur) beschikbaar en rijdt met het juiste materieel en personeel op door de regiecentrale gevraagde tijd en plaats conform een inzetrooster.

Het vervoer betreft:

- CVV per taxipersonenauto en/of rolstoelbus. Dit is een vervoerdienst op afroep die alleen rijdt indien de reiziger een rit vooraf reserveert bij de regiecentrale. Dit is vervoer voor OV-reizigers en personen met een vervoerindicatie waarbij de regiecentrale op basis van een vastgelegdreizigersprofiel heeft bepaald dat een taxirit is toegestaan en onder welke voorwaarden de rit mag worden uitgevoerd (zie paragraaf 2.4).
- Routevervoer per taxipersonenauto en/of rolstoelbus en/of taxibus. Dit is vervoer van één of meer reizigers die in min of meer vaste frequentie reizen tussen hun woon/verblijfadres en een activiteitenlocatie (bijvoorbeeld school, dagopvang, werkvoorziening).

Het taxivervoer vindt zonder overstap plaats en voornamelijk van deur-tot-deur en vice versa. Het CVV kan op aangeven van de regiecentrale ook plaatsvinden van kamer-tot-kamer, deur-tot-halte en vice versa.

Onder vervoer van deur tot deur wordt verstaan het vervoer en begeleiding vanaf en naar de deur van de woning of de deur van het vertrek- of bestemmingsadres. Wanneer het een wooncomplex of flatgebouw betreft, dan vormt de centrale ingang van het wooncomplex, i.c. de centrale benedeningang voor het betreffende huisnummer, de deur. Over de ophaallocatie bij parken of camping maken partijen in tijdens de implementatie nadere afspraken.

De opdrachtgever / gemeenten kunnen besluiten op- of overstapplaatsen in te stellen of af te schaffen. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan locaties aan de randen van stadscentra of specifieke locaties bij evenementen.

2.2 Samenwerking regiecentrale en vervoerder(s)

- Regiecentrale en vervoerders(s) werken gezamenlijk aan de uitvoeringskwaliteit van het vervoer binnen de door gemeenten gestelde minimale kwaliteitseisen. De opdrachtnemer levert alle medewerking om hieraan te kunnen voldoen.
- De regiecentrale is primair verantwoordelijk voor het klantcontact, de planning en de te realiseren stiptheid van het vervoer. De regiecentrale is dus mede verantwoordelijk voor de

te realiseren kwaliteit en oefent hierop invloed uit door onder meer chauffeurs tijdens instructiebijeenkomsten te informeren over de spelregels van het vervoersysteem, zodat bij alle opdrachtnemers eenzelfde dienstverleningsniveau ontstaat.

- De regiecentrale fungeert als gedelegeerd opdrachtgever richting de vervoerders en zal toezien op juiste uitvoering van het vervoer.
- Opdrachtnemers zijn primair verantwoordelijk voor de opleiding van de chauffeur, bejegening van de reiziger, naleving van de planning, serviceverlening door de chauffeur en de kwaliteit van het voertuig.
- Voor de dienstverlening naar de reiziger geldt dat de communicatie met de reiziger altijd plaats vindt door de regiecentrale, met uitzondering van het live contact dat plaatsvindt tussen chauffeur en reiziger.
- Om te zorgen dat eventuele klachten altijd herleidbaar zijn worden de telefoongesprekken tussen de regiecentrale en de reizigers opgenomen en gedurende twee manden bewaard en worden statusmeldingen continu uitgewisseld tussen opdrachtnemers en regiecentrale.
- Tussen de regiecentrale en opdrachtnemers vindt periodiek overleg plaats om zaken gerelateerd aan de uitvoering en samenwerking af te stemmen.

2.3 Beschikbaarheid voertuigen

- De voertuigen van de opdrachtnemers worden direct – en zonder tussenkomst van een centrale van de opdrachtnemer zelf – via datacommunicatie aangestuurd door de regiecentrale.
- De opdrachtnemer stelt vervoercapaciteit voor een ingeroosterde dienst beschikbaar. Gedurende deze dienst kan de regiecentrale het voertuig inzetten voor verschillende reizigersgroepen.
- De opdrachtnemer kan de inzet gedurende de tijd dat de voertuigen beschikbaar worden gesteld aan de regiecentrale de voertuigen niet beïnvloeden en geen combinaties maken met vervoer uit hun eigen centrale.
- De opdrachtnemer mag voor of na de overeengekomen dienst of tussen twee gebroken diensten het voertuig gebruiken voor ander vervoer.

2.4 Communicatie

- De opdrachtnemer stelt een vervoercoördinator aan die optreedt als contactpersoon voor de regiecentrale en chauffeurs.
- Voor de dienstverlening naar de reiziger geldt dat de communicatie met de reiziger of dienst vertegenwoordiger/opvoeder altijd plaatsvindt door de regiecentrale.
- De chauffeur communiceert alleen rechtstreeks met de regiecentrale, met uitzondering van de terugbelservice naar de reiziger en communicatie die plaatsvindt in het voertuig.

2.5 Reizigersgroepen

De opdrachtgever onderscheidt de volgende reizigersgroepen:

Reizigers CVV

Voor dit vervoer meldt de reiziger zich per telefoon of via internet aan bij de regiecentrale, waarna de regiecentrale zorg draagt voor de operationele regie van dit vervoer, bestaande uit de ritaanname, planning en dispatch. Het CVV wordt gebruikt door de volgende reizigersgroepen:

Wmo-reizigers

- Dit zijn personen die op basis van een gemeentelijke indicatie voor Wmo-vervoer beschikken over een vervoerpas voor collectief sociaal vervoer voor verplaatsingen in de (directe) woon- en leefomgeving.
- Deze reizigers kunnen beschikken over hulpmiddelen zoals een rolstoel, scootmobiel of rollator. Op aangeven van een gemeente mag of moet een reiziger begeleiding en/of hulpmiddelen meenemen.
- Wmo-reizigers beschikken over een door de gemeente bepaald reizigersprofiel waarin alle specifieke indicatiegegevens voor het vervoer zijn vastgelegd. Dit profiel is gekoppeld aan de vervoerpas.

Ov-reizigers

- Dit zijn personen die gebruik maken van CVV op plaatsen en momenten dat het reguliere openbaar vervoer niet voorziet in een passende verbinding en voor zover zij niet kunnen worden gecompenseerd via een wettelijke regeling in het kader van het doelgroepenvervoer.
- Voor alle ov-reizigers is het CVV enkel tegen het ov-tarief voor deur-tot-deur vervoer beschikbaar op het moment dat er geen ov-alternatief beschikbaar is dat voldoet aan de generiek bepaalde criteria (ov-advies). Deze criteria zullen door de provincie Gelderland worden bepaald en hebben in ieder geval betrekking op loopafstanden, aantal overstappen en reistijd. Indien een reiziger toch van het systeem voor sociaal vervoer gebruik wil maken als een alternatief per regulier ov aanwezig is, moet een “kostendekkend” tarief worden betaald.
- De provincie bepaalt het ov-tarief voor deur tot deur vervoer en het “kostendekkende” tarief voor ov reizigers.

Het CVV wordt nu voor alle gemeenten uitgevoerd door de provincie Gelderland.

De omvang van het CVV kan wijzigen door diverse ontwikkelingen, zoals aanpassingen in het gemeentelijk of provinciaal beleid. Daarnaast kan de omvang toenemen doordat vormen van vervoer worden gedecentraliseerd naar gemeenten en onderdeel worden van de Wmo. Dit betreft bijvoorbeeld de mogelijke overgang van het huidige Valys vervoer

(bovenregionaal sociaalrecreatief vervoer) vanuit het Rijk en/of een deel van het zittend ziekenvervoer vanuit zorgverzekeraars naar de gemeenten.

Reizigers routevervoer (voornamelijk categorie 2b)
Voor dit vervoer meldt een gemeente de reiziger inclusief een ingevuld reizigersprofiel aan bij de regiecentrale waarbij wordt aangegeven voor welke verplaatsing en vervoerfrequentie een beschikking is afgegeven, waarna de regiecentrale zorg draagt voor de operationele regie over dit vervoer. Dit omvat het opstellen en up-to-date houden van een zo efficiënt mogelijke planning van het routevervoer en het verwerken van mutaties die op dit vervoer plaatsvinden.

Het routevervoer wordt bij de start gebruikt door de volgende reizigersgroepen:

- Leerlingen die op basis van de gemeentelijke verordening van één van de deelnemende gemeenten recht hebben op aangepast vervoer tussen een huisadres of opstapplaats en school.

Op termijn kunnen de volgende reizigersgroepen gebruik gaan maken van het vervoersysteem:

- **Cliënten Wmo-bg**: Dit zijn cliënten die vanuit de Wmo op basis van een indicatie vervoer nodig hebben van/naar dagbestedingslocaties.
- **Jeugdigen Jeugdwet**: Dit betreft jeugdigen die in het kader van Jeugdwet vervoer nodig hebben. Hieronder valt vervoer van/naar locaties voor onder andere onderwijs en/of dagbesteding/dagbehandeling.
- **Werknemers van sociale werkinstellingen.**
- **Cliënten binnen de WLZ.**
- **Cliënten zittend ziekenvervoer.**

Dit wordt het eerst verkend voor de reizigersgroepen waar de gemeenten verantwoordelijk voor zijn (Wmo en Jeugd). Het is daarnaast mogelijk dat op termijn ook andere reizigersgroepen gebruik gaan maken van het routevervoer, waar gemeenten nu niet verantwoordelijk voor is.

Voor alle uitbreidingen geldt dat uitbreiding binnen deze opdracht mogelijk is voor zover de ingekochte vervoercapaciteit van voorliggende aanbesteding dat toelaat. Indien dit niet het geval is, zal de opdrachtgever aanvullende vervoercapaciteit inkopen.

2.6 Uitvoering CVV

De volgende specifieke spelregels en systeemkenmerken zijn op het CVV van toepassing:

- De regiecentrale kan ritten van individuele reizigers combineren.

- De chauffeur voert op aangeven van de regiecentrale een terugbelservice uit, waarbij de reiziger vanuit het voertuig gemeld wordt dat het voertuig binnen korte tijd voorrijdt. Voor het CVV dient de chauffeur circa 5 minuten voor de verwachte aankomst van het voertuig bij de reiziger de terugbelservice 'warm' uit te voeren, waarbij live spraakcontact plaatsvindt tussen chauffeur en reiziger. De terugbelservice dient in 95%van gevallen te zijn uitgevoerd.
- Wanneer een chauffeur eerder bij een ophaaladres kan zijn dan dient hij direct de tevroeg belservice te activeren. Wanneer de klant akkoord geeft dan dient de klant direct opgehaald te worden.
- In geval een rit te laat uitgevoerd dreigt te worden dan dient de chauffeur de te laat belservice te activeren.
- De chauffeur int op aangeven van de regiecentrale een reizigersbijdrage in het voertuig (per pin of contant, naar keuze van de reiziger) en de opdrachtnemer draagt deze af aan de opdrachtgever.
- Het CVV is beschikbaar tussen 6:00 en 01:00 uur. Op oudejaarsavond eindigt de dienstverlening om 20:00 uur.
- De opdrachtgever bepaalt de systeemkenmerken. Deze kunnen anders zijn dan in de huidige Regiotaxi en kunnen gedurende de looptijd worden aangepast. Doel kan daarbij zijn de beschikbare capaciteit efficiënt(er) in te zetten met behoud of verbetering van kwaliteit en betrouwbaarheid van het product voor de reiziger.

2.7 Uitvoering Routevervoer

De volgende specifieke spelregels en systeemkenmerken zijn op het routevervoer van toepassing:

- Het vervoer concentreert zich op werkdagen in de ochtend en de middag. Het leerlingenvervoer vindt niet plaats in schoolvakanties.
- De regiecentrale stelt een vervoerplan op met routes zoveel mogelijk in een vaste structuur.
- De regiecentrale verwerkt mutaties, aanmeldingen en afmeldingen. De regiecentrale communiceert dit met de opdrachtnemer(s).
- De opdrachtnemer voert deze routes overeenkomstig de spelregels uit op aangeven van de regiecentrale.
- De regiecentrale zorgt voor een tijdige en goede communicatie over de routes richting ouders/verzorgers/reizigers.

2.7.1 Chauffeursinzet

- Op aangeven van de opdrachtgever moet voor een rit een vaste chauffeur eventueel met een vast voertuig ingezet worden.
- De inzet van een andere chauffeur op een dergelijke rit wordt uitsluitend toegestaan in geval van ziekte, vakantie of ontslag van de vaste chauffeur(s).
- De regiecentrale heeft in overleg met de opdrachtgever, het recht een bepaalde (vaste) chauffeur om moverende redenen van een route te halen.

- Een opdrachtnemer kan zich niet beroepen op de onmogelijkheid om tijdig voldoende chauffeurs beschikbaar te hebben.
- De opdrachtnemer dient samen met de regiecentrale de in te zetten chauffeur deugdelijk te instrueren over het op de juiste wijze handelen en vervoeren van reizigers met een beperking, zoals het geven van specifieke instructies over de reiziger, aandoening of beperking en de wijze waarop in het geval van een incident moet worden gehandeld.

2.7.2 Kennismaking met ouders/verzorgers en leerlingen/reizigers

- In samenspraak met de regiecentrale maakt de nieuwe chauffeur uiterlijk drie kalenderdagen voor de eerste rit kennis met de reiziger.
- De chauffeur maakt bij wisseling van (één van) de vaste chauffeur(s) gedurende het (school)jaar vooraf kennis met de leerling/reiziger en ouders/verzorgers. Dit in samenspraak met de regiecentrale.
- De opdrachtnemer zorgt voor een aantoonbare registratie van de kennismaking.
- De opdrachtnemer ontvangt een vergoeding voor de kennismaking (zie paragraaf 6.1.4).

2.7.3 Begeleiding leerlingen / reizigers

Momenteel vindt er in het routevervoer soms begeleiding plaats. Indien, gedurende de looptijd van de overeenkomst naar inzicht van de opdrachtnemer danwel een ouder/verzorger, blijkt dat tijdens een rit begeleiding noodzakelijk is, dan dient daarover onverwijld overleg plaats te vinden tussen opdrachtnemer, regiecentrale en opdrachtgever. De opdrachtgever besluit uiteindelijk of de begeleiding op de betreffende rit wordt ingezet en wie dit organiseert (de opdrachtnemer of een andere betrokkene bij het vervoer).

De inzet van een begeleider kan op twee manieren:

- Begeleiding, maar niet vanuit de opdrachtnemer: In geval van begeleiding in te zetten vanuit de school of vanuit de ouders/verzorgers wordt dit door de regiecentrale opgenomen en ingepland in te uit te voeren route.
- Begeleiding vanuit de opdrachtnemer: De opdrachtgever kan de opdrachtnemer vragen een begeleider in te zetten. (zie paragraaf 6.1.4).

3 Personeel

3.1 Algemeen

Alle bij de uitvoering van onderhavige opdracht betrokken personeelsleden (vervoercoördinator en chauffeurs) zijn bekend met de regio en zijn op de hoogte van voor hen relevante inhoud van het Programma van Eisen en systeemkenmerken. Dit geldt tevens voor de betrokken personeelsleden van eventuele onderaannemers.

Chauffeurs kunnen worden ingezet voor het vervoer van alle genoemde reizigersgroepen in het vervoersysteem, voor zover de eisen die aan de rit worden gesteld (zoals chauffeurspas en/of het voertuig) dit toestaan. Dit is expliciet aangegeven in dit PVE.

3.2 Vervoercoördinator

De opdrachtgever verwacht dat vanuit de opdrachtnemer een vast aanspreekpunt met een vaste vervanger. Het vaste aanspreekpunt dient:

- vanaf de implementatie betrokken te worden bij onderhavige opdracht;
- op de hoogte te zijn van de inhoud van onderhavige opdracht en van de inhoud van de ingediende inschrijving;
- de omgeving waarin het vervoer plaatsvindt te kennen;
- zijn tijdens kantooruren (07:00-17:00) bereikbaar voor vragen met betrekking tot de uitvoering en de facturatie.

Opdrachtgever, regiecentrale en opdrachtnemer maken afspraken over de bereikbaarheid bij calamiteiten in de avonduren en in het weekeinde.

3.3 Samenwerking chauffeur en de regiecentrale

De chauffeur:

- meldt zich bij de regiecentrale aan en af op de volgens de planning gevraagde tijden;
- rijdt ritten conform de ritplanning van de regiecentrale en volgt de instructies van de centralist van de regiecentrale te allen tijde op;
- neemt op aanwijzing van de regiecentrale pauzes en rijdt naar de aangegeven pauzeplaats;
- is telefonisch bereikbaar en kan handsfree bellen;
- neemt zo snel mogelijk telefonisch contact op met de regiecentrale indien het voertuig buiten bereik is (geraakt) van datacommunicatie;
- brengt de regiecentrale onverwijld op de hoogte bij calamiteiten in het vervoer;

- meldt direct het niet-aanwezig zijn van een reiziger aan de regiecentrale. De chauffeur mag een rit alleen in opdracht van de regiecentrale loosmelden. Over de protocollen worden nadere afspraken gemaakt met de regiecentrale.
- draagt op aangeven van de regiecentrale zorg voor het tijdig activeren van de terugbelservice.

3.4 Eisen aan de chauffeurs

3.4.1 Basiseisen

Aan elke chauffeur worden de volgende eisen gesteld:

- voldoet aan de wettelijke eisen voor taxichauffeur.
- is in het bezit van de beperkte chauffeurspas of standaard chauffeurspas;
- beschikt aantoonbaar over kennis (door ervaring of door een door de opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de reizigersgroepen;
- herkent en kan omgaan met de diverse beperkingen en ziektebeelden van de doelgroep;
- is herkenbaar als chauffeur door bijvoorbeeld bedrijfskleding en/of duidelijk zichtbare badge;
- ziet erop toe dat alleen opgegeven routevervoer reizigers meerijden;
- heeft – aantoonbaar door de opdrachtnemer – met goed gevolg een training gevolgd van Het Nieuwe Rijden en past dit toe in de dagelijkse praktijk;
- is verantwoordelijk voor veilig vervoer en past de rijstijl aan de weersomstandigheden aan;
- heeft een servicegerichte en reizigersvriendelijke instelling;
- past goede sociale vaardigheden toe;
- gebruikt geen verbaal of fysiek geweld tegen reizigers om welke reden dan ook;
- verwijdert geen reizigers uit het voertuig tijdens de rit om welke reden dan ook;
- heeft een goede kennis van wegen, straten en scholen binnen het vervoergebied, dan wel kennis van het gebruik van routeplanapparatuur in de voertuigen;
- heeft een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal;
- heeft voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal zodat begrijpelijke rapportage mogelijk is;
- is in het bezit van het certificaat levensreddend handelen of gelijkwaardig. Op verzoek dienen certificaten te worden overhandigd aan de opdrachtgever (inclusief het bewijs van de meest recente herhalingscursus);
- verricht geen medische handelingen anders dan waarvoor hij/zij bevoegd is.

3.4.2 Aanvullende eisen chauffeurs routevervoer

Voor chauffeurs die worden ingezet voor het routevervoer (zowel binnen categorie 2a als 2b) geldt daarnaast:

- is nooit als verdachte in contact geweest met justitie voor relevante zaken die jeugdigen betreffen of veroordeeld voor dergelijke zaken;
- is op de hoogte van het gebruik van het Taxipaspoort en dient hieraan samen met de opdrachtnemer actief medewerking te verlenen (zoals het informeren van ouders/verzorgers

over het bestaan ervan en het gebruiken/inzien van het Taxipaspoort in noodzakelijke situaties).
- heeft minimaal de cursus Leergang Leerlingenvervoer (SFT) gevolgd. Deze cursus dient voorafgaand aan het moment dat een chauffeur voor het eerst wordt ingezet, met goed gevolg te zijn afgesloten;
- bezit pedagogische vaardigheden.

3.4.3 Aanvullende eisen vaste vervoercapaciteit categorie 2a

Aan de in te zetten chauffeurs voor categorie 2a worden daarnaast de volgende eisen gesteld:
- is in het bezit van een standaard chauffeurspas;
- heeft kennis van de spelregels van het vraagafhankelijke vervoerssysteem;

3.4.4 Aanvullende eisen rolstoelvervoer

Voor iedere chauffeur die ingezet wordt voor het vervoer van rolstoelafhankelijke reizigers gelden de volgende aanvullende eisen:
- bezit praktische vaardigheden betreffende het vastzetten en vervoeren van rolstoelreizigers dan wel heeft deze kennis voor de start van het contract door middel van een cursus verkregen;
- bezit praktische vaardigheden betreffende liggend vervoer;
- beheerst de zit- en til-technieken ten behoeve van passagiers met een fysieke beperking;
- heeft kennis van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS);
- heeft kennis over de omgang met de doelgroep en haar beperkingen verkregen uit aantoonbare ervaring of voor de start van het contract door middel van een relevante cursus verkregen;
- is op de hoogte van en werkt volgens de meest actuele Code VVR.

3.5 Dienstverlening door de chauffeur

3.5.1 Basisdienstverlening

Eisen die aan de dienstverlening van de chauffeur worden gesteld:
- blijft bij het ophalen en wegbrengen van een reiziger toezicht houden op de overige reizigers in het voertuig – zoveel als redelijkerwijs mogelijk;
- ziet erop toe dat de reiziger daadwerkelijk naar binnen gaat dan wel opgevangen wordt door een ouder/verzorger of een medewerker van de school/behandelcentrum;
- verzorgt zelf (live) de terugbelservice, zodat de reiziger tijdig weet dat het voertuig spoedig komt en er communicatie tussen chauffeur en reiziger mogelijk is voorafgaand aan het instappen;
- biedt hulp bij het in- en uitstappen;

- assisteert bij het maken van een eventuele transfer van de reiziger binnen het voertuig;
- ziet erop toe dat de gordels (op de juiste wijze) worden gebruikt;
- zorgt voor het op juiste wijze vastzetten van een kinderzitje;
- bedient uitsluitend zelf de portieren en ramen;
- stelt de regiecentrale onverwijld op het hoogte bij problemen waardoor vertraging tijdens de rit ontstaat en/of in geval van incidenten/calamiteiten;
- parkeert het voertuig zodanig dat reizigers niet de straat over hoeven te steken. In het geval dat reizigers toch de straat moeten oversteken begeleidt de chauffeur hen hierbij;
- haalt de sleutels uit het contactslot bij het verlaten van het vervoermiddel;
- draagt zorg voor orde en rust in het voertuig;
- zorgt dat geen muziek wordt gespeeld tijdens het vervoer van reizigers en voert alleen telefoongesprekken die voor de dienstverlening noodzakelijk zijn;
- ziet erop toe dat er niet gerookt wordt in het voertuig, geen alcoholhoudende dranken worden gebruikt en/of verslavende middelen/(soft)drugs. Dit geldt zowel tijdens het vervoer voor zowel de chauffeur als de reizigers, ook wanneer er geen reizigers worden vervoerd;
- draagt zorg voor een (verkeers)veilig en comfortabel vervoer van de reizigers;
- zorgt voor het in- en uitrijden en vastzetten van een rolstoel (eventueel inclusief inzittende) en/of scootmobiel;
- ziet erop toe dat rolstoelen en/of scootmobielen altijd goed worden vastgezet alvorens te gaan rijden.

3.5.2 Aanvullende dienstverlening routevervoer

De chauffeur zorgt in geval van routevervoer:

- voor een vaste zitplaatsverdeling in het voertuig. Deze verdeling dient voor ouder/verzorger, leerkracht, leerlingen en chauffeur zichtbaar aanwezig te zijn in het voertuig;
- dat via een vaste route wordt gereden, tenzij er wegomleidingen zijn en/of wanneer er andere instructies zijn gegeven door de regiecentrale;
- dat reizigers conform opdracht van de regiecentrale tijdig voor aanvang van de activiteit op de locatie arriveren en in geen geval te laat;
- dat reizigers conform opdracht van de regiecentrale tijdig na het einde van de activiteit op de locatie worden opgehaald;
- dat ramen en portieren uitsluitend door de chauffeur worden bediend;
- dat reizigers maximaal tien minuten voor aanvang van de activiteit op de locatie arriveren en in geen geval te laat;
- dat er in uitzonderingssituaties én uitsluitend in opdracht van de regiecentrale voor dat de reizigers achter de voordeur van de school/bestemming worden afgezet. De leerlingen worden niet in de klas gebracht;
- dat het kinderslot wordt gebruikt, dat gordels op de juiste wijze worden gebruikt en gaat pas rijden als alle passagiers zitten en de gordel dragen.

3.5.3 Aanvullende dienstverlening CVV

Voor de in te zetten chauffeurs in categorie 2a daarnaast de volgende aanvullende eisen indien de chauffeur CVV-ritten uitvoert:

- stapt uit en belt aan bij de reiziger;
- begeleidt de reiziger van en naar de deur (toegangsdeur aan de openbare weg);
- begeleidt de reiziger van kamer tot kamer op aangeven van regiecentrale;
- biedt hulp bij het in- en uitladen van de bagage;
- biedt op verzoek van de reiziger een vervoerbewijs aan, waarop vermeld staat: naam van het contract, datum en tijdstip van uitgifte, instapplaats, uitstapplaats, aantal te reizen kilometers, hoogte van de reizigersbijdrage en het nummer van de klantenservice;
- zorgt voor het opbergen en vastzetten van de rollator, opvouwbare rolstoel of bagage in de bagageruimte van het voertuig;
- int op aangeven van de regiecentrale een contante reizigersbijdrage.

Aanvullende eisen bij kamer-kamer vervoer

Het kamer-tot-kamervervoer betreft het ophalen van de reiziger in de woning / wooneenheid inclusief de begeleiding naar het voertuig of omgekeerd. Het betreft géén draag of liggend vervoer. Geïndiceerde Wmo-reizigers mogen wél geholpen worden bij het aantrekken van jas als dat gewenst is. De chauffeur dient de reiziger te ondersteunen bij het veilig achter te laten van de woning.

3.6 Begeleiding routegebonden vervoer

Indien de opdrachtnemer wordt gevraagd de inzet van een begeleider te organiseren, dient de opdrachtnemer rekening te houden met de volgende eisen die aan de begeleiding worden gesteld; de begeleider:

- heeft een servicegerichte instelling;
- heeft goede sociale vaardigheden;
- heeft een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal;
- moet beschikken over een certificaat levensreddend handelen;
- verricht geen medische handelingen waar hij of zij niet toe is bevoegd;
- beschikt over kennis (door ervaring of door een door de opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroep.

3.7 Verklaring omtrent het gedrag

Chauffeurs en begeleiders mogen nooit in contact zijn geweest met justitie voor relevante zaken betreffende jeugdigen of leerlingenvervoer en/of veroordeeld voor relevante zaken.

Op verzoek dient de opdrachtnemer voorafgaand aan de start van de overeenkomst voor iedere (potentieel) in te zetten chauffeur een kopie van de chauffeurs pas te verstrekken.
Voor in te zetten begeleiders dient de opdrachtnemer een verklaring omtrent het gedrag (VoG) te verstrekken die maximaal zes maanden oud mag zijn op de dag dat deze begeleider voor het eerst ingezet wordt voor de onderhavige opdracht.

Indien gedurende de contractperiode een nieuwe chauffeur of begeleider wordt ingezet van wie nog niet eerder een kopie chauffeurspas of VoG is verstrekt, dient deze vóór de eerste keer dat deze persoon ingezet wordt aan de opdrachtgever overhandigd te worden. De kosten komen geheel voor rekening van de opdrachtnemer.

Daarnaast heeft in individuele gevallen de regiecentrale te allen tijde het recht om van een betrokken medewerker een nieuwe recente VoG op te vragen. De kosten voor deze (nieuw) op te vragen verklaring voor de betreffende chauffeur of begeleider komt voor rekening van de gemeenten.

De opdrachtnemer heeft een meldingsplicht op het moment dat er sprake is van onwenselijk gedrag van chauffeurs die van invloed kunnen zijn op onderhavige opdracht. Melding dient binnen 48 uur plaats te vinden. Indien dit gedrag van directe invloed is (geweest) op de reizigers, dient dit onmiddellijk aan de regiecentrale gemeld te worden.

Regiecentrale en opdrachtgever stellen een protocol op voor situaties met onwenselijk gedrag.

3.8 Voorlichtingsbijeenkomsten

Gedurende de implementatieperiode en gedurende de uitvoering van de overeenkomst heeft de regiecentrale de opdracht om voorlichtingsbijeenkomsten over het vervoer te organiseren voor chauffeurs en andere betrokkenen. De medewerking van de opdrachtnemer is vereist.

Tijdens implementatie:
Alle betrokkenen bij het vervoer dienen op de hoogte te zijn van de spelregels van het vervoersysteem. De regiecentrale verzorgt in samenwerking met de opdrachtnemer tijdens de implementatieperiode een voorlichtingsbijeenkomst over de werkwijze van het vervoerssysteem. Hiervan kunnen ook ervaringslessen deel uitmaken. Alle betrokken chauffeurs zijn verplicht hierbij aanwezig te zijn.

Gedurende contractperiode:
Gedurende de contractperiode zal de regiecentrale in een zekere regelmaat (1 à 2 maal per jaar) of als er een directe aanleiding toe is voorlichtingsbijeenkomsten (1 à 2 uur) organiseren voor nieuwe en bestaande chauffeurs. Doel van deze bijeenkomsten is om

scherp te houden welke spelregels gelden in het vervoer, welke aandachtspunten er zijn in de uitvoering van het vervoer en hoe de prestaties zijn in de uitvoering. Hiervan kunnen ook ervaringslessen deel uitmaken. Alle betrokken chauffeurs zijn verplicht hierbij aanwezig te zijn.

De opdrachtnemer ontvangt een vergoeding voor aanwezigheid bij de bijeenkomsten (zie paragraaf 6.1.4).

3.9 Overname personeel

De nieuw gegunde vervoerder treedt in overleg met de huidige vervoerder(s) over de overname van de betrokken chauffeurs en begeleiders. De opdrachtgever eist van de vervoerders die middels de aanbesteding een deel van het vervoer gecontracteerd krijgt, dat deze werknemers die op het moment van wisseling in dat gebied werkzaam zijn conform hetgeen gesteld is in de CAO Taxivervoer behandeld worden.

3.10 Social Return on Investment

De opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om bij voorkomende vacatures voor de onderhavige opdracht mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in dienst te nemen of werkervaringsplaatsen aan te bieden en de opdrachtgever te benaderen met het verzoek om geschikte kandidaten aan te melden (Participatiewet).

De volgende eisen worden gesteld:

- De inschrijver is verplicht (indien de opdracht aan hem gegund wordt) om 5% van de aanneemsom excl. BTW in te zetten voor de arbeidsinschakeling van mensen (rijdend of niet-rijdend personeel) met een afstand tot de arbeidsmarkt / werkloos werkzoekenden.
- Daarnaast verplicht de opdrachtnemer zich iedere vacature met betrekking tot onderhavige overeenkomst te melden bij de opdrachtgever of een andere aangegeven instantie. Pas op het moment dat er geen geschikte kandidaat beschikbaar is, mag de opdrachtnemer de vacature op een andere wijze uitzetten en invullen. Vanuit de opdrachtgever wordt in dit traject actief medewerking verleend.
- Indien de opdrachtnemer hieraan niet voldoet kan de opdrachtgever hiervoor een boete (zie paragraaf 6.4) opleggen, tenzij de opdrachtnemer aantoonbaar voldoende inspanning heeft geleverd.

De inschrijver is verplicht binnen twee weken na voorlopige gunning een plan van aanpak aan te leveren, die beschrijft hoe de inschrijver omgaat met dit onderwerp en hij dit binnen het raakvlak van onderhavige opdracht een plaats kan geven.

De opdrachtgever heeft als doelstelling om mensen met een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt duurzaam aan het werk te krijgen. Onder social return wordt voor deze opdracht verstaan dat de opdrachtnemer een bijdrage levert aan het bieden van werkgelegenheid aan de doelgroep.

De contractwaarde wordt per basepoint op de volgende wijze berekend:

- op basis van de inzetroosters van elk basepoint worden per dag de aantallen voertuigen per uurblok die ingeroosterd zijn opgeteld tot inzeturen per dag;
- vervolgens worden de inzeturen voor alle dagen opgeteld tot een totaal aantal inzeturen per week;
- door deze te vermenigvuldigen met 52 ontstaat het aantal inzeturen op jaarbasis;
- deze inzeturen worden vermenigvuldigd met het opgegeven beschikbaarheidstarief per uur en geeft zo de contractwaarde op jaarbasis;

- Als voorschot voor inzet van social return wordt op jaarbasis uitgegaan van 75% van de zoals hierboven aangegeven berekende contractwaarde. Achteraf vindt op basis van de daadwerkelijke facturen de bepaling van de definitieve contractwaarde voor het betreffende jaar plaats.

4 Materieel

4.1 Algemeen

De regiecentrale geeft in het rooster aan welk type voertuig de opdrachtnemer dient in te zetten, rekening houdend met specifieke indicaties en de verschillende beschikbare voertuigtypen. Voor het vervoer worden de volgende voertuigen ingezet:

Basisvervoercapaciteit categorie 2a:

- Type A: een 8-persoons rolstoelbus geschikt voor het vervoeren van 8 passagiers waarvan minimaal 2 rolstoelplaatsen. De inzet van een personenauto met één rolstoelplaats is alleen in overleg met de regiecentrale en opdrachtgever toegestaan. Voor de inzet van dit type voertuigen geldt een opslag (zie paragraaf 6.1);
- Type B: een hoge 8-persoons taxibus, voorzien van een gangpad, geschikt voor het vervoeren van maximaal 8 personen;
- Type C: een taxi/personenauto model middenklasse (minimaal drie zitplaatsen voor reizigers, waarbij rekening moet worden gehouden met maximaal twee reizigers op de achterbank, die voldoende beenruimte hebben).

Piekvervoercapaciteit categorie 2b:

- Type A: een 8-persoons rolstoelbus geschikt voor het vervoeren van 8 passagiers waarvan minimaal 2 rolstoelplaatsen. De inzet van een personenauto met één rolstoelplaats is alleen in overleg met de regiecentrale en opdrachtgever toegestaan. Voor de inzet van dit type voertuigen geldt een opslag (zie paragraaf 6.1);
- Type D: een taxibus met acht zitplaatsen voor reizigers;
- Type E: een voertuig dat geschikt is voor het vervoeren van maximaal vier leerlingen of drie volwassen. Het type voertuig is niet vooraf door de vervoercentrale uitgevraagd. De vervoerder bepaalt of type A, B of C wordt ingezet. De vervoerder geeft het type voertuig uiterlijk vijf weken voor de inzet door aan de vervoercentrale, zodat dit voertuig wel in het rooster kan worden opgenomen.

Indien mogelijk op basis van de samengestelde routes en de te vervoeren reizigers is het voor de opdrachtnemer toegestaan een personenauto in te zetten in plaats van een taxibus. Op het moment dat de samenstelling van de route verandert en een taxibus nodig is, dient te allen tijde direct een taxibus geleverd te kunnen worden.

Voor aanvang contract geeft de opdrachtnemer een overzicht van het in te zetten wagenpark inclusief kenteken, type voertuig, duurzaamheid en leeftijd.

4.2 Voertuigeisen

4.2.1 Alle voertuigen

Alle in te zetten voertuigen:

- dienen te voldoen aan alle relevante bepalingen en door de Rijksdienst voor het Wegverkeer te zijn goedgekeurd voor taxivervoer;
- dienen te zijn voorzien van een verbandtrommel, brandblusser, noodhamer en gordelsnijder. De opdrachtnemer ziet er op toe dat de inventaris van het voertuig aanwezig en compleet is;
- beschikken over goedwerkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment contact kan worden opgenomen met de regiecentrale en eveneens gebruikt kan worden bij noodsituaties;
- zijn uitgerust met goedwerkende boordcomputer, dataterminal, GPS en navigatieapparatuur voorzien van meest recente kaartversies en informatie;
- zijn in de winterperiode (november tot maart) op alle wielen voorzien van winterbanden of er wordt gebruik gemaakt van all weather banden met een minimale profieldiepte van 4 mm (met sneeuwvlok);
- zijn dusdanig ingericht dat de chauffeur vanuit zijn/haar zitplaats altijd alle inzittenden tijdens de rit kan zien;
- dienen elke klant zicht naar buiten te bieden;
- zijn voorzien van een kinderslot;
- hebben zitplaatsen die allen zijn voorzien van een veiligheidsgordel die geschikt is voor alle reizigersgroepen waaronder ook kinderen;
- zijn rookvrij;
- zijn voorzien van klachtenformulieren zichtbaar opgesteld en vrij mee te nemen voor de klant;
- zijn voorzien van een comfortabele instap waardoor ouderen en reizigers die moeilijk ter been zijn, zo zelfstandig mogelijk kunnen in- en uitstappen;

Daarnaast kan het voorkomen dat een reiziger bijvoorbeeld een rollator, (sport)rolstoel, hulphond, sociale hond (soho), blindengeleidehond, kleine huisdieren of enige reisbagage mee moet nemen tijdens het vervoer. De regiecentrale zal dit aangeven. De vervoerder dient hieraan kosteloos alle medewerking te verlenen.

De opdrachtgever hecht grote waarde aan een uniforme uitstraling van de voertuigen die worden ingezet voor de uitvoering van het systeem.

- De voertuigen zijn herkenbaar als voertuig van het vervoersysteem.
- Een deel van de vervoercapaciteit van categorie 2a wordt voorzien van een door de opdrachtgever te bepalen logo en naamgeving. De opdrachtgever zorgt voor de vormgeving van het logo. De opdrachtgever betaalt de productiekosten die nodig zijn om de voertuigen bij de start te voorzien van een logo.

- De overige vervoercapaciteit dient herkenbaar te zijn middels een bordje met logo en uitstraling van het vervoersysteem achter de voorruit. De opdrachtgever kan besluiten middelen beschikbaar te stellen om de herkenbaarheid op een andere wijze te organiseren.
- Voertuigen moeten schoon zijn.
- Reclame-uitingen in en op de voertuigen zijn zonder toestemming van de opdrachtgever niet toegestaan.
- Voertuigen zijn binnen en buiten representatief.
- Voertuigen zijn schadevrij.

4.2.2 Aanvullende eisen voertuigen routevervoer

Aanvullend geldt voor dat voertuigen die worden ingezet voor routevoervoer:

- aan de voor- en achterzijde herkenbaar middels een internationaal herkenningsteken voor school-/leerlingenvervoer;
- zijn voorzien van een lijst (op papier én digitaal) waarop is aangegeven: naam, huisadres, (waarschuwings)telefoonnummer(s), schooladres, schooltelefoonnummer, contactpersonen school, aanvangstijden school en specifieke omstandigheden van de te vervoeren leerlingen.

4.2.3 Aanvullende eisen categorie basisvervoercapaciteit (categorie 2)

Alle voertuigen die worden ingezet binnen categorie 2 dienen te zijn voorzien van kaartlezers waarmee de magneetpassen van de geïndiceerde reizigers gelezen kunnen worden. Deze apparatuur dient bij te dragen aan het verzamelen van de ritgegevens en bovendien moet de apparatuur zijn uitgerust met een printer voor het uitdraaien van ritbonnen voor de reizigers die contant betalen in het voertuig;

4.2.4 Aanvullende eisen rolstoelbus en taxibus-hoog (type A + B)

De in te zetten 8-persoons rolstoelbussen en taxibus-hoog dienen te bieden:

- Toegang tot zitplaats naast de chauffeur (indien aanwezig): door de voordeur, indien nodig met extra trede. Losse trapjes zijn niet toegestaan, tenzij “nagelvast” verbonden aan het voertuig;
- De overige zitplaatsen van gebruikte (rolstoel)bussen worden bereikt 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 de treden maximaal 24 cm.
- Het bereiken van de zitplaatsen dient door een volwassen reiziger volledig rechtopstaand te kunnen.
- De reiziger dient te allen tijde goed zicht naar buiten te hebben.
- 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.
- Zijn voorzien van vasthoudbeugels aan iedere stoel.

Daarnaast gelden aanvullend de volgende eisen voor de rolstoelbussen (type A):

- Zijn voorzien van een rolstoelplaats, welke is voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de rolstoel en dient te zijn voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de reiziger.
- De rolstoelplaats wordt bereikt door twee openslaande achterdeuren en een lift, eventueel met knielsysteem, van minimaal 900 mm breed, waarmee het in- of uitrijden van een rolstoel ergonomisch verantwoord kan plaatsvinden.
- De rolstoelplaats is voorzien van een hoofdsteun.
- De volgende minimale maatvoering is vereist:
  - breedte deuropening tenminste 900 mm
  - hoogte deuropening tenminste 1700 mm
  - looppad tenminste 500 mm
  - doorgangshoogte tenminste 1900 mm
  - stoelhoogte 400-500 mm
  - afstand stoel-stoel tenminste 650 mm
  - oppervlak rolstoelplaats tenminste 1500X900 mm
  - vloer geen niveauverschil
- De opdrachtnemer dient op aanvraag de verplichte onderhoudskeuring op het liftsysteem van de wagens te kunnen tonen die geschikt zijn voor scootmobielen en elektrische rolstoelen, in ieder geval elk halfjaar.

Ten aanzien van het rolstoelvervoer geldt:

- De opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (door Vilans opgesteld) en te handelen volgens de hierin opgenomen richtlijnen bij de uitvoering van het rolstoelvervoer. Indien gedurende de contractperiode een actuele Code wordt vastgesteld, dient de opdrachtnemer zich te conformeren aan de meest actuele versie.
- De opdrachtnemer dient eveneens scootmobielen veilig mee te kunnen nemen en vast te zetten. De scootmobielinzittende blijft niet op de scootmobiel zitten, maar bereikt het voertuig en de zitplaats via de reguliere ingang (niet de lift).

4.3 Hulpmiddelen

In sommige gevallen kan het gebruik van een standaard zitverhoger of kinderstoel noodzakelijk of gewenst zijn. Deze hulpmiddelen moeten door de opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld. Specifieke reizigergebonden hulpmiddelen dient de reiziger beschikbaar te stellen.

Daarnaast kan het voorkomen dat een reiziger bijvoorbeeld een rollator, (sport)rolstoel, scootmobiel, hulphond, sociale hond (soho), blindengeleidehond, kleine huisdieren of enige

reisbagage mee moet nemen tijdens het vervoer. De regiecentrale zal dit aangeven. De opdrachtnemer dient hieraan kosteloos alle medewerking te verlenen.

4.4 Milieueisen voertuigen opdrachtnemer

Ten aanzien van milieuvriendelijkheid worden de volgende eisen aanvullende gesteld aan de voertuigen:

- De voertuigen dienen op 1 januari 2017 minimaal te voldoen aan de Euro 5 norm en dienen op 1 januari 2018 minimaal te voldoen aan de Euro 6 norm. Daarnaast is de inzet van voertuigen op groen gas en elektriciteit toegestaan.
- De voertuigen dienen voorzien te zijn van een gecertificeerd roetfilter.
- Het onderhoudssysteem van de voertuigen moet erop gericht zijn de milieubelasting van de voertuigen tot een minimum te beperken.

Faseringsplan duurzaamheid

De opdrachtgever vindt duurzaamheid in de uitvoering van het doelgroepenvervoer belangrijk en streeft naar een zo duurzaam mogelijke inzet van voertuigen. Om hier invulling aan te geven zijn inschrijvende vervoerders verplicht om per basepoint waarvoor zij inschrijven een duurzaamheidsplan in te vullen conform het bij dit bestek toegevoegde format.

4.5 Uitwisseling informatie regiecentrale - uitvoering

De vervoerder zorgt ervoor dat de regiecentrale altijd inzicht heeft in de status van de rit en de locatie van het voertuig. De vervoerders leveren middels zogenaamde statusmeldingen, realtime, de uitvoeringsgegevens aan de centrale. De voertuigen van de vervoerders verwerken en produceren statusmeldingen en sturen deze door aan de regiecentrale. Een gecertificeerde boordcomputer dient de bron te zijn voor alle data die wordt gestuurd aan de regiecentrale. Alle data die beschikbaar is binnen de bekende agendapakket-boordcomputer protocollen wordt aan de regiecentrale aangeleverd.

De in het systeem aanwezige voertuigen en chauffeurs dienen in alle situaties rechtstreeks in verbinding te staan met de regiecentrale, een tussenschakel is niet toegestaan. Dit stelt de volgende eisen aan de vervoerder:

- Alle voertuigen worden tijdens de uitvoering aangestuurd door de regiecentrale en dienen derhalve door de vervoerder uitgerust te worden met een goedgekeurde Boordcomputer Taxi (BCT) met dataverbinding.
- De vervoerder zorgt voor de benodigde apparatuur, configuratie hiervan en digitale bereikbaarheid van het voertuig. Realtime datacommunicatie en realtime data-uitwisseling

van statusmeldingen vindt foutloos plaats. De kosten hiervan zijn voor rekening van de vervoerder.

- De BCT moet inloggen bij de regiecentrale en moet een bon kunnen printen volgens nadere specificatie. De paslezer moet ook beschikbaar zijn. Alle voertuigen beschikken over goedwerkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment contact kan worden opgenomen met de regiecentrale en eveneens gebruikt kan worden bij noodsituaties. De chauffeur moet hiertoe kunnen bellen met de centrale en gebeld worden via de terminal.
- De warme terugbelservice (handsfree) zal gelogd worden. De chauffeur dient de “Te vroeg” en “te laat belservice” te kunnen activeren. De actie verloopt vanuit de terminal. De in- en uitstapgegevens van de ritten dienen in volgorde van uitvoering onder elkaar te worden weergegeven (zoals aangeleverd door de regiecentrale) zodat de chauffeur zich niet kan vergissen in de te rijden route.
- Bij storingen in de BCT dient de vervoerder direct actie te ondernemen om de storing te verhelpen. Hieronder valt ook het binnen 30 minuten vervangen van het voertuig als de storing niet kan worden verholpen. Hiermee wordt zo veel mogelijk voorkomen dat statusmeldingen door de chauffeur telefonisch aan de regiecentrale moeten worden doorgegeven.
- Eventuele ontbrekende data met betrekking tot de uitvoering dient binnen 96 uur via de website van de regiecentrale gecompleteerd te worden door de vervoerder. Dit geldt ook voor alle correcties bij ritten met bedieningsfouten.

De vervoerder geeft aan welke chauffeur het voertuig bestuurt, in een door de regiecentrale op te stellen format, en op welk telefoonnummer deze in noodgevallen bereikbaar is.

Indien de status van een voertuig niet in overeenstemming is met de opvatting van de reiziger dan neemt de regiecentrale contact op met de betreffende uitvoerder (chauffeur in voertuig/vervoerder) om dit te verifiëren.

Eisen aan foutloze dataregistratie

Tijdens de implementatieperiode maakt de regiecentrale afspraken met de vervoerder over de statusmeldingen die het voertuig real time dient te verzenden naar de regiecentrale. Daarbij geldt in ieder geval een statusmelding in de volgende gevallen: bij voorrijden, met datum, tijd en gps; wachtseconden; startrit met datumtijd en gps; voorrijden bestemming met datumtijd en gps; stoprit bestemming met datumtijd en gps; activeren/uitvoeren terugbelservice met datumtijd en GPS; loosmelding met datumtijd en gps en wachtseconden.

Verder geldt dat iedere 30 seconden en bij alle statusmeldingen de GPS-locatie dient te worden aangeleverd.
De mogelijkheid moet worden opengehouden dat hier nog events aan worden toegevoegd.
De regiecentrale stelt in samenwerking met de vervoerder een data- en zendprotocol op na

gunning. Regiecentrale en vervoerder kunnen nadere werkafspraken maken met betrekking tot datalevering. Afwijking van de eisen is echter alleen mogelijk indien de opdrachtgever hiermee instemt.

Loosmeldingen

Bij een loosmelding geldt:

- In geval van loosmelding dient de “live” terugbelservice geactiveerd te worden en pas na contact met de klant of wanneer er geen contact kan worden verkregen mag een loosmelding plaatsvinden.
- Voor loosmeldingen geldt dat de maximale afwijking van de GPS 250 meter mag zijn en dat er minimaal 2 minuten wordt gewacht.
- De chauffeur moet hierbij kunnen kiezen tot de volgende standaardopties:
    1. chauffeur kan adres niet vinden;
    2. chauffeur kan reiziger niet vinden;
    3. reiziger is niet gereed voor vertrek;
    4. reiziger gaat niet mee;
    5. verkeerd voertuig;
    6. verkeerd adres opgegeven.

Niet-data ritten

De opdrachtgever realiseert zich dat er incidenteel sprake kan zijn van niet functionerende data-apparatuur of problemen in de verzending. De opdrachtgever accepteert maximaal 2% niet-dataritten (zie 6.4). Een niet-datarit is een rit waar geen of onvolledige geautomatiseerd gelogde gegevens van beschikbaar zijn. Bijvoorbeeld van de in- en uitstaptijd en de GPS-locatie. Tevens geldt een rit als niet-data als de afwijking van de GPS-locatie groter is dan 250 meter ten opzichte van het adres.

Acceptatietest

Minimaal 4 weken voor de exploitatiestart organiseert de regiecentrale een acceptatietest waarbij de datacommunicatie tussen vervoerder en regiecentrale volledig operationeel dient te zijn. Voertuiggegevens en NAW-gegevens van chauffeurs dienen op dat moment bij de regiecentrale bekend te zijn.

5 Planning en inzet capaciteit

5.1 Inleiding basepoints

Voor de inzet van de vervoercapaciteit binnen categorieën 2a en 2b wordt gewerkt vanuit een basepoint. Een basepoint is een locatie die wordt gehanteerd voor de berekening van de inzettijd die de regiecentrale bepaalt. Een dienst start hiermee altijd vanaf een basepoint en eindigt op datzelfde basepoint. De basepoints zijn gebaseerd op zescijferige postcode gebieden.

Een basepoint geldt binnen categorie 2a daarnaast als fysiek startpunt bij het begin van een ingeplande dienst van een voertuig. Dit betekent dat de chauffeur zich bij aanvang van de dienst moet bevinden binnen een straal van 1 kilometer rondom deze theoretische locatie.

De regiecentrale kan hierop uitzonderingen bepalen, wat voornamelijk zal gebeuren bij routevervoer of vraagafhankelijke ritten die al voor de start van de dienst ingepland zijn. Ook aan het einde van de dienst kan de regiecentrale aan de chauffeur toestemming geven om het basispunt niet meer aan te doen (maar bijvoorbeeld rechtstreeks naar de garage te rijden).

Voor deze opdracht worden de volgende basepoints gehanteerd:

Basepoint	Postcode	Categorie	Opmerking
Elburg	8081 XV	2a + 2b	Voor 2a alleen op werkdagen tussen 6:00 en 18:00 uur
Elspeet	8075 CJ	2b	
Ermelo	3851 KA	2a + 2b	Voor 2a alleen op werkdagen tussen 6:00 en 18:00 uur
Harderwijk	3844 KL	2a + 2b	
Nunspeet	8071 CJ	2a + 2b	
Putten	3881 GK	2a + 2b	
Wezep	8091 JX	2a + 2b	

5.2 Vervoercapaciteit

In tabel 5.1 tot en met 5.3 is per basepoint het aantal benodigde voertuigen weergegeven dat bij de start minimaal benodigd is. Dit noemen we de vaste vervoercapaciteit. In tabel 5.1 is de benodigde vervoercapaciteit weergegeven voor de situatie tot 1-8-2017, in tabel 5.2 en 5.3 de situatie na 1-8-2017 wanneer het vervoer voor leerlingen uit de regiogemeenten instroomt.

De vaste capaciteit is bepaald op basis van analyse van de huidige data Regiotaxi en leerlingenvervoer. Hierbij is binnen categorie 2a gekozen voor een vaste capaciteit gebaseerd op een gemiddelde in het jaar. Deze ligt lager dan de capaciteit die nodig zal zijn op de drukste momenten in het jaar.

De vervoerder dient daarnaast binnen categorie 2a voor de type C voertuigen te kunnen leveren in een flexibele schil. Ook voor deze voertuigen heeft de vervoerder een verplichting tot levering. Ook deze aantallen voertuigen zijn weergegeven in tabel 5.1 en 5.2. De vervoerder mag een ruimere flexibele schil aanbieden.

Naast de flexibele schil kan de vaste capaciteit structureel toenemen tot maximaal 125%. In dat geval wijzigt niet de omvang van de flexibele schil (zie paragraaf 5.5).

De wijze van planning en bestelling van de vaste capaciteit, inclusief flexibele schil, en wijzigingen hierin is uitgewerkt in paragraaf 5.2, 5.3 en 5.4. In paragraaf 5.5 is de mogelijke uitbreiding of inperking van de vaste capaciteit uitgewerkt.

Overzicht basepoints categorie 2a tot 1-8-2017						
Basepoint	**Taxi Type C**		**Taxibus hoog Type B**	**Rolstoelbus Type A**	**Totaal**	
PM	Vast	Flex.	Vast	Vast	Vast	Flex.
Elburg						
Ermelo						
Harderwijk						
Nunspeet						
Putten						
Wezep						
Totaal						

Tabel 5.1: Benodigde voertuigcapaciteit per basepoint categorie 2a tot 1-8-2017

Overzicht basepoints categorie 2a vanaf 1-8-2017						
Basepoint	**Taxi Type C**		**Taxibus hoog Type B**	**Rolstoelbus Type A**	**Totaal**	
	Vast	Flex.	Vast	Vast	Vast	Flex.
Elburg				1	1	
Ermelo	1	+1	1	2	4	1
Harderwijk	2	+1		3	5	1
Nunspeet	1	+1	1	3	5	1
Putten	2	+1		2	4	1
Wezep	2	+1	1	4	7	1
Totaal	**8**	**8**	**3**	**15**	**26**	**14**

Tabel 5.2: Benodigde voertuigcapaciteit per basepoint categorie 2a vanaf 1-8-2017

Overzicht basepoints categorie 2b vanaf 1-8-2017				
	Overig Type E	Taxibus Type D	Rolstoelbus Type A	Totaal
Elburg	1	10	0	11
Elspeet		5		5
Ermelo		13	2	15
Harderwijk		12		12
Nunspeet		12		12
Putten	2	5	13	20
Wezep	3	8		11
Totaal	**6**	**65**	**15**	**86**

Tabel 5.3: Benodigde voertuigcapaciteit per basepoint categorie 2b vanaf 1-8-2017

De opdrachtnemer heeft de verplichting om zo nodig tot 125% van de genoemde vaste vervoercapaciteit te kunnen leveren. Daarbij geldt dat het aantal voertuigen naar boven wordt afgerond (2,1 wordt 3).

5.3 Planning en bestelling vaste capaciteit

- De regiecentrale maakt minimaal 4 weken voorafgaand aan de uitvoering van het vervoer een forecast / inzetrooster van minimaal 1 week en verstrekt dit aan de vervoerders.
- In het inzetrooster worden voertuigen vanuit de vaste capaciteit ingepland eventueel aangevuld met voertuigen vanuit de flexibele schil (categorie 2a).
- Het inzetrooster is een zo goed mogelijke voorspelling van de benodigde capaciteit op de verschillende momenten in de week en de dag. Het inzetrooster kan door de regiecentrale worden bijgewerkt op basis van bijgestelde verwachtingen.
- De regiecentrale kan voorafgaand aan de inzetdag door middel van het afmelden van capaciteit en/of het extra oproepen van capaciteit nog mutaties in de bestelling doorvoeren. Hiervoor geldt de afmeld- en oproepprocedure zoals opgenomen in paragraaf 5.4. De procedure voor bestelling van capaciteit kan in overleg tussen regiecentrale en vervoerder worden gewijzigd.
- De opdrachtnemer dient de geplande capaciteit op de gevraagde momenten beschikbaar te hebben. De opdrachtnemer heeft tijdens de uitvoering geen inspraak in het rooster, wel kan zijn advies worden gevraagd.
- Tijdens de uitvoering gaat de regiecentrale uit van de meest efficiënte planning en een zo hoog mogelijke combinatiegraad.
- Door wijzigingen in de vraag kan het aantal benodigde voertuigen en de inzetduur per basepoint wijzigen.
- In het inzetrooster wordt per dag van de week, per tijdvak (op 15 minuten) per categorie en basepoint aangegeven welke voertuigaantallen per type voertuig nodig zijn.

  - Voor de percelen binnen categorie 2a geldt dat de minimale inzettijd drie uren bedraagt. Binnen het inzetrooster worden zoveel mogelijk complete diensten samengesteld.
  - Voor het routevervoer in categorie 2b wordt per route een vaste inzettijd vastgesteld van/naar het basepoint berekend (routetijd) en aangegeven voor welke routes welke vaste chauffeur nodig is.
- Toewijzing van pauzes, conform cao, vindt plaats via de regiecentrale.
- Tussentijdse terugkeer naar het basepoint kan alleen in opdracht van de regiecentrale.
- Het inzetrooster geldt als eerste basis voor de bestelling van vervoercapaciteit bij de opdrachtnemer(s), maar kan voor de daadwerkelijke inzetdag nog worden gewijzigd.
- Ter indicatie van de benodigde vervoercapaciteit is in bijlage 1 een conceptrooster weergegeven. Hier zijn twee versies opgenomen (situatie tot 1-8-2017 en situatie na 1-8-2017) vanwege het in de zomer 2017 instromen van leerlingenvervoer. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.
- Voor het verkrijgen van extra vervoercapaciteit wordt onderscheid gemaakt tussen
  - De inzet van extra vervoercapaciteit binnen het rooster (zie paragraaf 5.5);
  - De inzet van extra vervoercapaciteit op de langere termijn (zie paragraaf 5.6).

5.4 Levering van vervoercapaciteit

- De vervoerder dient in de inschrijving per basepoint aan te geven tegen welk uurtarief hij de gevraagde vaste capaciteit beschikbaar stelt gedurende de uitvoering van de overeenkomst. Deze gegevens dienen verplicht te worden ingevuld op het prijsinvulformulier.
- De vervoerder is gedurende de looptijd van de overeenkomst verplicht om de vaste capaciteit en de aangeboden flexibele schil te leveren en mag zich niet beroepen op calamiteiten.
- Beschikbaar voor de centrale is het moment dat de boordcomputer zich heeft aangemeld bij het taxipakket van de regiecentrale.
- De regiecentrale heeft de mogelijkheid om capaciteit bij de vervoerder aan te vragen, welke de vaste capaciteit + de flexibele schil overstijgt. De vervoerder heeft voor die extra capaciteit op voorhand geen leveringsverplichting. Wanneer de vervoerder toezeggingen heeft gedaan over deze leveringen, dan geldt vanaf dat moment wel een leveringsverplichting.
- Indien een ingeroosterd voertuig onverwachts uitvalt dient de vervoerder een nieuw voertuig beschikbaar te stellen binnen maximaal 30 minuten.
- De regiecentrale heeft het recht om, indien een vervoerder onverhoopt verzuimt te leveren, capaciteit in te huren via de vrije markt.
- De vervoerder krijgt een vaste boete van 125% op het beschikbaarheidstarief opgelegd over de niet geleverde uren die hij had behoren te leveren, waarbij niet hele uren altijd op volle uren naar boven worden afgerond. Dit is ook van toepassing op te late levering (bijvoorbeeld 10 minuten te laat).
- Er vindt vanzelfsprekend geen vergoeding plaats van de verzuimde uren.

5.5 Wijziging in de geplande vervoercapaciteit binnen het rooster

De regiecentrale legt in het inzetrooster vast welke vervoercapaciteit wordt ingezet. Dit kan afwijken van de vaste capaciteit. Bij wijzigingen die de regiecentrale doet in de inzetroosters gelden de onderstaande regels voor vergoedingen.

Afmelding basis vervoercapaciteit
De regiecentrale heeft de mogelijkheid om de ingeplande vervoercapaciteit uit het rooster af te melden.

Hiervoor gelden de volgende regels voor percelen categorie 2a:

Moment van afmelden:	Vergoeding over de afgemelde uren:
Tot 18:00 uur voorafgaand aan de dag waarop de capaciteit was ingepland:	€ 0,00 (de capaciteit kan kosteloos worden geannuleerd)
Na 18:00 uur op de dag voorafgaand aan de dag waarop de capaciteit was ingepland, bij annulering van de hele dienst of inkorting van een dienst:	Vergoeding van minimaal 3 uren maal het geoffreerde beschikbaarheidstarief.
Op dag waarop de capaciteit was ingepland, bij annuleren van maximaal 30 minuten van de dienst gedurende de looptijd van de dienst waarbij de dienst ten minste drie uur duurt:	€ 0,00 (de capaciteit kan kosteloos worden geannuleerd). Indien de dienst door het inkorten korter duurt dan drie uren, wordt het aantal uren onder de drie uren maal het geoffreerde beschikbaarheidstarief vergoed.
Op dag waarop de capaciteit was ingepland, bij annulering van een deel (minimaal 30 minuten) van de dienst gedurende de looptijd van de dienst:	50% van de geoffreerde beschikbaarheidstarief maal het aantal afgemelde uren, waarbij de totale vergoeding voor deze dienst minimaal drie maal het geoffreerde beschikbaarheidstarief bedraagt.

Voor de percelen categorie 2b geldt bij annulering van de inzet door de regiecentrale:

Moment van afmelden:	Vergoeding over de afgemelde uren:
Tot 18:00 uur voorafgaand aan de dag waarop de capaciteit was ingepland:	€ 0,00 (de capaciteit kan kosteloos worden geannuleerd)
Na 18:00 uur voorafgaand aan de dag waarop de capaciteit was ingepland:	50% van de geoffreerde beschikbaarheidstarief maal het aantal afgemelde uren.

Oproep extra basis vervoercapaciteit

De regiecentrale heeft de mogelijkheid extra vervoercapaciteit te verkrijgen via de opdrachtnemer. Dit kan gaan om de inzet van een extra voertuigen en/of het verlengen van de inzettijd van een reeds ingepland voertuig.

Voor de opdrachtnemer geldt de verplichting op verzoek van de regiecentrale:

- de inzettijd van een voertuig te kunnen verlengen tot 30 minuten (na 30 minuten geldt geen leveringsverplichting);
- de in te zetten vervoercapaciteit op enig moment te kunnen ophogen tot de vaste capaciteit volledig is ingezet (voorbeeld: er zijn 8 voertuigen ingeroosterd en de vaste capaciteit is gedefinieerd op 10);
- bovenop deze vaste capaciteit een flexibele schil te kunnen inzetten binnen de percelen categorie 2a.

Afhankelijk van het moment van de aanvraag van de extra capaciteit, geldt:

Moment van oproepen:	Vergoeding over de extra inzettijd:
Oproep voor extra vervoercapaciteit voor 18:00 uur op de dag voorafgaand aan de dag waarop de capaciteit is ingepland (met leveringsverplichting):	Het geoffreerde beschikbaarheidstarief
Oproep voor extra vervoercapaciteit na 18:00 uur op de dag voorafgaand aan de dag waarop de capaciteit is ingepland (met leveringsverplichting):	Opslag van 10% op het geoffreerde beschikbaarheidstarief
Verlengen van de ingeplande dienst ná 18:00 uur op de dag voorafgaand aan de dag waarop de capaciteit is ingepland (leveringsverplichting voor een verlenging tot 30 minuten, geen leveringsverplichting voor meer dan 30 minuten):	Het geoffreerde beschikbaarheidstarief

De opdrachtgever kan de vervoerder uit categorie 2b vragen een dienst te verlengen, bijvoorbeeld door het inzetten van het voertuig voor het CVV of vervoer dagbesteding. Hiervoor geldt geen leveringsverplichting. Voor deze extra inzettijd ontvangt de opdrachtnemer de vergoeding zoals opgenomen in paragraaf 6.1.

5.6 Uitbreiding en inperking van vaste vervoercapaciteit

5.6.1 Ontwikkelingen in het vervoervolume

Door wijzigingen in wet- en regelgeving, jurisprudentie en de financiële situatie en beleid van de gemeenten kan de benodigde vervoercapaciteit afnemen. Dit kan onder andere met betrekking tot reizigersgroepen, de reikwijdte van het vervoer, het aantal reizigers, inkomenstoets, openingstijden, het aantal toegekende kilometers per reiziger, de reizigersbijdrage, het aantal subsidiabele kilometers en al dan niet specifieke (punt)bestemmingen.

De gemeenten streven expliciet naar het versterken van eigen kracht en een toename van het gebruik van algemene voorzieningen in combinatie met een afname van het doelgroepenvervoer. Voorbeelden hiervan zijn het gebruik van regulier openbaar vervoer, vrijwilligers of het brengen van hun kinderen naar school door de ouders zelf.

Daarnaast streeft de regiecentrale naar optimale efficiency bij de uitvoering van het doelgroepenvervoer. Dit laatste betreft bijvoorbeeld de afstemming tussen verschillende vervoervormen, de wijze waarop vervoerstromen slim aan elkaar gekoppeld kunnen worden, afstemming over begin- en eindtijden van activiteiten en de terugkoppeling vanuit de regiecentrale richting beleidsafdelingen bijvoorbeeld over optimalisatie van (de kenmerken van) het vervoeraanbod.

Hierdoor bestaat tijdens de exploitatieperiode de mogelijkheid dat schommelingen in het vervoervolume en/of veranderingen in de wijze van planning leiden tot structurele veranderingen in het aantal inzeturen. De regiecentrale monitort maandelijks de langere termijn ontwikkelingen in het vervoervolume. Indien zich hierin veranderingen voordoen die leiden tot een structurele vermindering of vermeerdering van het aantal inzeturen, dan treedt zij tijdig in overleg met de gecontracteerde vervoerders.

Bij een voorziene structurele daling van het aantal in te zetten voertuigen wordt tenminste drie maanden vooraf aangegeven bij de opdrachtnemer, zodat de opdrachtnemer de capaciteit kan afschalen.

5.6.2 Uitbreiding vaste vervoercapaciteit

Voor eventuele uitbreiding van de vaste capaciteit geldt het volgende:

- De opdrachtnemer dient binnen zowel categorie 2a als 2b per basepoint de vaste capaciteit structureel uit te kunnen breiden tot maximaal 125% van de vaste capaciteit weergegeven in tabel 5.1, 5.2 en 5.3 afgerond naar boven op hele voertuigen.
- Onder structurele inzet wordt verstaan inzet met een sterk repeterend karakter (bijvoorbeeld wekelijks vergelijkbare diensten op vergelijkbare momenten) voor een periode van minimaal 3 maanden.
- De regiecentrale treedt voor uitbreiding van de vaste capaciteit altijd minimaal 12 weken voorafgaand aan voorziene inzet met de vervoerder in overleg. en kondigt de benodigde uitbreiding aan. De vervoerder heeft een verplichting deze capaciteit te leveren tot maximaal 125% van de oorspronkelijke vaste capaciteit zoals opgenomen in de tabellen 5.3 en 5.4.
- De regiecentrale kan ook op een kortere termijn bij de opdrachtnemer een verzoek doen voor het leveren van extra capaciteit tot maximaal 125% van de vervoercapaciteit van het betreffende basepoint. Hiervoor heeft de opdrachtnemer echter geen leveringsplicht.
- Op het moment dat de vaste capaciteit wordt uitgebreid gelden voor de nieuwe vaste capaciteit en flexibele schil de spelregels voor de planning, bestelling en wijziging in de capaciteit zoals opgenomen in paragraaf 5.2 en 5.3.
- Specifiek voor de capaciteit binnen categorie 2b geldt dat de geplande routes en bijhorende routetijd van de voertuigen kunnen worden uitgebreid. Bijvoorbeeld bij de instroom van vervoer voor nieuwe reizigersgroepen waardoor routes verlengd worden. Indien sprake is van substantiële uitbreiding zal de regiecentrale ook deze uitbreiding minimaal 12 weken vooraf aan de uitvoering aankondigen. De vervoerder heeft een verplichting deze capaciteit te leveren.
- Indien de regiecentrale onvoldoende vervoercapaciteit kan verkrijgen kan de opdrachtgever aanvullende vervoercapaciteit separaat inkopen. De opdrachtgever kan ook besluiten aanvullend separaat vervoercapaciteit in kopen wanneer deze verwacht dit in een nieuwe inkoopronde gerichter en goedkoper in te kunnen kopen.

5.6.3 Inperking vaste vervoercapaciteit

Voor eventuele inperking van de vaste capaciteit geldt het volgende:

- Indien de benodigde inzet van voertuigen afneemt, bijvoorbeeld door een daling in de vraag naar vervoer, nieuwe beleidskeuzes of gewijzigde spelregels in de productformules, kan de vaste capaciteit worden ingeperkt.
- De regiecentrale treedt voor inperking van de vaste capaciteit in aantal voertuigen altijd minimaal 12 weken voorafgaand aan de voorziene inperking met de vervoerder in overleg en kondigt de benodigde inperking aan. Het staat de vervoerder erna vrij de vrijkomende voertuigen op een andere wijze in te zetten.
- De capaciteit in de flexibele schil wordt niet aangepast op de ingeperkte vaste vervoercapaciteit.

6 Financieel en contract

6.1 Vergoeding

6.1.1 Beschikbaarheidstarief

- De vergoeding aan de opdrachtnemer bestaat uit het geoffreerde beschikbaarheidstarief per uur per basepoint (inschrijfprijs) maal de inzettijd. Dit tarief dient inschrijver op te geven op het inschrijfformulier. De pauzetijd wordt NIET vergoed. De regiecentrale trekt de minimale pauzetijd die conform Cao Taxivervoer gegeven moet worden en is gegeven af van de inzettijd.
- Er geldt een opslag van 15% op het beschikbaarheidstarief bij de inzet van een rolstoelbus (type A). Deze opslag geldt niet voor een rolstoelvoertuig binnen voertuigtype E.
- Voor de percelen categorie 2a geldt dat de inzettijd wordt bepaald op basis van de daadwerkelijke inzet. Voor afrekening van de inzettijd geldt per dienst een afronding op 15 minuten naar beneden. De opdrachtnemer ontvangt op basis van het geoffreerde tarief een vergoeding op basis van het daadwerkelijk uitgevoerde rooster met inachtneming van de gestelde regels zoals omschreven in hoofdstuk vijf.
- Voor percelen categorie 2b stelt de regiecentrale een vaste inzettijd vast per route en/of combinaties van routes. Afwezigheid van een reiziger wordt tot maximaal vijf dagen niet verrekend. Deze inzettijd wordt bepaald met de laatste versie van het softwareprogramma Easy Travel of een andere minimaal gelijkwaardige routeplanner die goedgekeurd is door de gemeenten. Hiervoor gelden de volgende instellingen:

Wegtype	**Gem. snelheden (in km/h)**
Autosnelweg	100
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

- Indien de inzettijd van een dienst binnen de percelen categorie 2 wordt verlengd berekent de regiecentrale de nieuwe inzettijd. Voor de extra inzettijd ontvangt de opdrachtnemer het geoffreerde uurtarief tot en met de eerste twee inzeturen van een dienst(deel). Voor de extra inzettijd boven de eerste twee uren geldt een korting van 10% op het geoffreerde beschikbaarheidstarief.
  Voorbeeld: De inzet een voertuig vindt plaats in een gebroken dienst tussen 7:00 en 8:45 en tussen 14:30 en 16:00 uur. Deze dienst bestaat uit twee dienstdelen. Indien de vervoercentrale de vervoerder vraagt na 8:45 uur langer door te rijden tot 10:30 uur en de vervoerder hiermee instemt, ontvangt de vervoerder de volgende vergoeding:

Ingeroosterde inzettijd:	3:15 uur
Extra inzettijd tegen 100% beschikbaarheidstarief:	0:15 uur
Extra inzettijd tegen 90% beschikbaarheidstarief:	1:30 uur

6.1.2 Vergoeding per inzetkilometer

- Naast het beschikbaarheidstarief per uur ontvangt de opdrachtnemer een vastgesteld tarief van € 0,15 (excl btw) voor iedere door de centrale voorgeplande inzetkilometer.
- De mobiliteitscentrale bepaalt het totaal aantal inzetkilometers middels haar planningssoftware en routekaarten.

6.1.3 Innen reizigersbijdrage door de vervoerder

- CVV-reizigers betalen een reizigersbijdrage. Voor Wmo-reizigers sturen gemeenten zoveel mogelijk op inning via automatische incasso, die door de regiecentrale worden geïnd.
- De opdrachtnemer int op aangeven van de regiecentrale betalingen namens de regiecentrale.
- De reiziger moet in het voertuig de reizigersbijdrage contant kunnen betalen en per pin kunnen voldoen.
- De opdrachtgever heeft de wens dat ook nieuwe betaalmethoden mogelijk worden zoals bijvoorbeeld contactloos pinnen en betalen per mobiele telefoon.
- Deze te innen reizigersbijdrage maakt geen deel uit van de vergoeding aan de opdrachtnemer en wordt in mindering gebracht op de factuur, zoals omschreven in paragraaf 6.5.

6.1.4 Aanvullende vergoedingen

- De opdrachtnemer ontvangt een vergoeding voor de kennismaking (zie paragraaf 2.7.2). Deze tijd wordt als volgt bepaald: De regiecentrale berekent eerst de te vergoeden tijd per route. Daarnaast wordt per reiziger eenmalig 15 minuten kennismakingstijd vergoed. De totale tijd wordt vergoed conform het beschikbaarheidstarief.
- De regiecentrale berekent de te vergoeden tijd per route. Per reiziger wordt daarnaast eenmalig 15 minuten kennismakingstijd vergoed. De totale tijd wordt vergoed conform het beschikbaarheidstarief.
- De opdrachtnemer ontvangt een vergoeding voor de inzet van een begeleider als de opdrachtgever dit verzoekt (zie paragraaf 2.7.3). In geval van begeleiding in te zetten door

de opdrachtnemer zal hiervoor een uurtarief van € 20,00 (exclusief btw) worden betaald met een minimum van één uur per rit.
- De opdrachtnemer ontvangt een vergoeding voor de aanwezigheid bij de bijeenkomsten zoals genoemd in paragraaf 3.7. Aan de hand van de presentielijst wordt aan de opdrachtnemer € 30,00 (ex. btw) per chauffeur vergoed voor het bijwonen van bovengenoemde bijeenkomsten.

6.2 Indexering

- Jaarlijks vindt indexatie plaats van zowel het beschikbaarheidstarief als de vergoeding per inzetkilometer.
- De kostontwikkelingen worden jaarlijks berekend door het NEA te Zoetermeer (NEA index taxibranche).
- De regiecentrale deelt de bedoelde kostenontwikkelingen (indexering taxivoertuigen) jaarlijks binnen tien werkdagen na bekendmaking door het NEA schriftelijk mede aan de vervoerders en opdrachtgever.
- De opdrachtgever stelt deze vervolgens jaarlijks vast per 1 januari voor het aankomende jaar.
- De eerste indexering vindt plaats per 1 januari 2017.

6.3 Prestatiestimuli

Ambitieplan

De prestaties van het vervoersysteem worden geregistreerd in diverse kpi's. Gemeenten stellen jaarlijks in afstemming met de vervoercentrale en vervoerders een ambitieplan op. Hierin worden exacte ambities en doelstellingen geformuleerd in concrete kpi's, bijvoorbeeld op het gebied van stiptheid, aantal ritten per uur, levering capaciteit conform inzetrooster en klanttevredenheid. Tevens bepaalt de opdrachtgever op welke manier opdrachtnemer een bonus kunnen behalen. Na afloop van het jaar evalueert de opdrachtgever of de formuleerde doelstellingen door een afzonderlijke vervoerder zijn gehaald en of op basis hiervan de afgesproken bonus kan worden uitgekeerd.

De opdrachtgever stelt jaarlijks de beschikbare bonus per vervoerder vast.

6.4 TX-keurmerk

Bij inschrijving dient aangetoond te worden dat de inschrijver inclusief de 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. 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 opdrachtnemer per direct een korting (malus) van **3%** op de geoffreerde beschikbaarheidstarieven voor de verschillende voertuigtypes. De opdrachtnemer dient dit per ommegaande te melden bij de opdrachtgever. Deze malus wordt door de opdrachtnemer 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.

6.5 Monitoring en handhaving contract

Opdrachtgever, regiecentrale en opdrachtnemer maken afspraken over een Service Level Agreement (SLA) waarin een set Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) is opgenomen. KPI's die de regiecentrale tenminste per opdrachtnemer registreert zijn:

- vraaglevering op voertuigniveau conform inzetrooster en aansturing regiecentrale;
- kwaliteit chauffeurs conform PVE op basis van controles op de weg;
- kwaliteit van voertuigen conform PVE op basis van controles op de weg;
- klanttevredenheidscijfer over voertuig en chauffeur;
- het aantal gegronde klachten per 1000 ritten over de uitvoering van de rit;
- de mate van inschakeling van de terugbelservice door de chauffeur;
- aantal loosmeldingen;
- de mate van vergroening / duurzaamheid van de uitvoering;
- stiptheidspercentage van de uitgevoerde ritten;
- juist gebruik van de boordcomputer bij starten en stoppen van ritten (per chauffeur):
  - ritten dienen op het moment van voorrijden direct te worden gestart bij het ophaaladres;
  - ritten dienen op het moment van voorrijden te worden gestopt bij het brengadres.
- de gemiddelde ritfactor (aantal ritten per uur) van de opdrachtnemer en per chauffeur.

De opdrachtgever / regiecentrale wenst uit te gaan van een goede vertrouwensrelatie met de opdrachtnemer, maar wil naleving van de gemaakte afspraken ook kunnen afdwingen.

- Bij een geconstateerde tekortkoming dient de opdrachtnemer binnen 14 dagen een verbeterplan te overleggen. De resultaten van dat verbeterplan dienen binnen vier weken na indienen van het plan resultaat te hebben.
- Wanneer de geconstateerde tekortkoming(en) niet is opgelost kan de opdrachtgever de opdrachtnemer in gebreke stellen en een boete opleggen van maximaal € 10.000,- per maand zolang de tekortkoming niet voldoende wordt opgelost.
- Indien de opdrachtnemer de tekortkoming(en) niet oplost kan dat leiden tot ontbinding van het contract.
- Indien sprake is van niet, niet tijdige, niet deugdelijke, niet gehele nakoming van de overeenkomst en na in gebreke stelling van de opdrachtnemer heeft de regiecentrale het

recht om een andere gecontracteerde partij of niet gecontracteerde partij in te schakelen. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan het niet tijdig leveren van de capaciteit volgens het rooster, het niet tijdig aan- en afmelden van het voertuig en aantal gegronde klachten.

- De regiecentrale monitort dagelijks de verschillende indicatoren, legt deze vast en evalueert deze. De bevindingen worden tijdens de overlegmomenten tussen regiecentrale en opdrachtnemer besproken.
- De opdrachtgever heeft het recht een onafhankelijk adviesbureau in te schakelen om tekortkomingen in het vervoer te onderzoeken.

De volgende incidentboetes kunnen door de opdrachtgever worden opgelegd:

- De opdrachtnemer krijgt een boete van 125% van het beschikbaarheidstarief opgelegd over de niet geleverde uren die hij had behoren te leveren.
- Wanneer de realtime data-aanlevering lager is dan 98% wordt een malus van het lager dan 98% gerealiseerde percentage (afgerond op 2 decimalen) in mindering gebracht op de maandfactuur. Bij meer dan 2% niet–dataritten per maand krijgt de vervoerder een boete opgelegd van € 30,00 per rit die niet compleet geregistreerd is.
- Klachten: Het aantal gegronde klachten per 1000 mag maximaal 3 zijn. Dit betreft uitsluitend klachten als gevolg van het handelen van de chauffeurs. Is het klachtaantal hoger dan bedraagt de malus €75,- per klacht te veel.

6.6 Facturering

Iedere maand vindt verrekening plaats voor de geleverde diensten:

- De regiecentrale stelt op basis van de geleverde diensten een creditnota op en verstrekt deze aan de opdrachtnemer uiterlijk in de tweede week na afloop van een maand.
- Op de creditnota worden de te innen eigen bijdragen verrekend.
- De opdrachtnemer dient binnen vijf werkdagen een terugkoppeling te geven op de creditnota en de eventueel ontbrekende gegevens te verstrekken.
- Na de terugkoppeling, wordt door de regiecentrale een definitieve creditnota opgesteld die vervolgens binnen 14 dagen betaalbaar wordt gesteld aan de opdrachtgever en door de opdrachtgever wordt betaald.
- De regiecentrale maakt expliciet onderscheid tussen de gemaakte vervoerkosten door de opdrachtnemer, de ontvangen reizigersbijdragen door de opdrachtnemer en de te ontvangen vergoeding van de opdrachtgever aan de opdrachtnemer. Alle onderdelen zowel in- als exclusief Btw. De daadwerkelijke vergoeding bestaat daarmee dus uit de kosten van de opdrachtnemer minus de reeds door de opdrachtnemer geinde reizigersbijdragen.

6.7 Persoonsgegevens

Vanwege privacygevoelige informatie gelden de volgende voorwaarden:

- Bij beëindiging van de overeenkomst zal de opdrachtnemer, 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 alsdan door de opdrachtnemer gebruikte format teruggeven aan de opdrachtgever. Tevens vernietigt zij of wist zij uit kopieën of delen ervan die in eigen programma's bij de opdrachtnemer zijn opgenomen.
- Alle partijen nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van de informatie over elkaars organisatie en de persoons- en ritdata. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, zal elk der partijen informatie en gegevensdragers welke 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 klantgegevens zullen door de opdrachtnemer uitsluitend worden gebruikt voor de uitvoering van de ritten overeenkomstig de bepalingen van deze overeenkomst.
- De door de opdrachtnemer verwerkte persoons- en ritgegevens zullen door de opdrachtnemer uitsluitend worden verstrekt aan de opdrachtgever of aan een door de opdrachtgever daartoe schriftelijk aan te wijzen derde.
- De opdrachtnemer verbindt zich ten opzichte van de opdrachtgever de aangeleverde persoonsgegevens overeenkomstig de Wet bescherming persoonsgegevens te verwerken en de verplichtingen die op grond van deze wet op de verantwoordelijke rusten na te komen.
- Met de opdrachtnemer wordt een bewerkersovereenkomst afgesloten.

6.8 Implementatie

- De regiecentrale is tijdens de implementatie en uitvoering van het contract verantwoordelijk voor de voorlichting (basisinformatie) aan de reizigers.
- De opdrachtnemer is verantwoordelijk tijdens de implementatie en uitvoering voor de tijdige beschikbaarheid van personeel en materieel.
- De opdrachtnemer zorgt binnen haar verantwoordelijkheid voor een implementatieplan binnen 14 dagen na de definitieve gunning.
- In het implementatieplan zijn de maatregelen en acties beschreven die nodig zijn voordat het vervoer van start kan gaan. In het plan is een gedetailleerde tijdsplanning opgenomen.
- Het implementatieplan besteedt in ieder geval aandacht aan: het werven van nieuw personeel, opleiding en instructie van het personeel en de eventuele aanschaf of aanpassing van voertuigen met benodigde apparatuur en het testen van de communicatie tussen voertuigen en Vervoerscentrale.

- Tijdens de implementatie stellen de regiecentrale en opdrachtnemer een calamiteitenprotocol op voor het vervoer. Hierin zal aandacht zijn voor verschillende reizigersgroepen. Ook zal de opdrachtgever bij het opstellen van het calamiteitenprotocol betrokken zijn.

6.9 Evaluatie regiecentrale - opdrachtnemer

Gedurende de contractperiode vindt ten minste ieder kwartaal overleg plaats tussen de regiecentrale en de opdrachtnemer danwel vaker indien nodig. In het begin van de contractperiode zal frequenter overleg nodig zijn. Tijdens dit overleg komt de gang van zaken aan bod en worden klachten over of onvolkomenheden van het systeem besproken en afgehandeld. Voor dit overleg wenst de regiecentrale één contactpersoon van de opdrachtnemer die inzake de overeenkomst volledig beslissingsbevoegd is. Het is mogelijk dat ook de opdrachtgever bij dit overleg aanwezig is.

Met enige regelmaat vindt vanuit de regiecentrale onderzoek plaats naar de feitelijke kwaliteit van de uitvoering van het vervoer en de beleving daarvan door de reizigers. De opdrachtnemer verleent alle medewerking aan dergelijke activiteiten.

7 Klachtenprocedure

7.1 Aanname

- Alle klachten komen binnen bij een onafhankelijk klachtenmeldpunt van de opdrachtgever waar de registratie van de klachten met datum van ontvangst en met een uniek nummer plaatsvindt voor elke klacht.
- De regiecentrale is vervolgens primair verantwoordelijk voor de afhandeling van de klachten in de uitvoering.
- Klachten die op een andere plek binnenkomen worden doorgestuurd naar het onafhankelijk meldpunt.
- Een ontvangen klacht over de uitvoering van de dienstverlening vervoer wordt na ontvangst digitaal doorgestuurd naar de opdrachtnemer.
- De regiecentrale bewaakt de voortgang van de klachtenafhandeling.
- Indien gebruikers klachten bij de opdrachtnemer in willen dienen, dan dienen zij doorverbonden / doorgestuurd te worden naar het klachtenmeldpunt.

7.2 Rol opdrachtnemer bij afhandeling

- Elke klacht doorgezet vanuit de regiecentrale wordt binnen drie werkdagen na ontvangst door de opdrachtnemer afgehandeld. De dagtekening van de e-mail vanuit de regiecentrale is leidend.
- Beantwoording van een klacht verloopt altijd via de regiecentrale. De opdrachtnemer reageert dus altijd richting de regiecentrale.
- In dringende situaties neemt de regiecentrale direct contact op met de opdrachtnemer.
  Een klacht dient als gegrond te worden aangemerkt indien de opdrachtnemer, haar personeel en/of (het personeel van) ingezette derden iets heeft gedaan wat ingaat tegen de regels, of heeft nagelaten wat had mogen verwacht op grond van de regels die voortkomen uit de hier onderhavige aanbestedingsdocumenten.
- Indien de opdrachtnemer binnen vijf werkdagen geen reactie heeft verstuurd, wordt de klacht gegrond verklaard.
- De regiecentrale draagt zorg voor de correspondentie richting de indiener van de klacht.
- Indien een klacht naar het oordeel van de klager niet goed wordt afgehandeld, kan een klager zich wenden tot de een onafhankelijke klachtencommissie, welke door de opdrachtgever wordt geformeerd.
- Bij klachten over een chauffeur zorgt de regiecentrale voor afstemming met de opdrachtnemer en worden gepaste maatregelen genomen.
- Bij herhaalde klachten over de uitvoering zal overleg plaatsvinden met de opdrachtnemer over de te nemen maatregelen.

- De definitieve protocollen voor de klachtafhandeling worden door de regiecentrale in afstemming met de opdrachtgever bepaald.

8 Touringcarvervoer

8.1 Uitvoering

- De opdrachtnemer verzorgt per touringcar de uitvoering van het gym- en zwemvervoer en een deel van het leerlingenvervoer (alleen van toepassing op basepoint Elburg).
- Het betreft vervoer van leerlingen uit de regiogemeenten van/naar school en tussen scholen en sport- en of zwemaccommodaties.
- De opdrachtnemer dient hiertoe een touringcar op het door de regiecentrale gevraagde tijd en plaats conform een voertuigplanning.
- De regiecentrale stelt een planning op voor het uit te voeren ritten en stelt hiervoor de inzettijd van/naar het basepoint vast.
- De voertuigen staan niet in direct contact met de regiecentrale. De regiecentrale houdt contact met de aansturing van de opdrachtnemer.
- De opdrachtgever kan de opdrachtnemer vragen een begeleider in te zetten.

8.2 Personeel

Voor een chauffeur gelden de volgende eisen:

- voldoet aan de wettelijke eisen voor touringcarchauffeur;
- is nooit in contact geweest met justitie en veroordeeld voor relevante zaken betreffende leerlingenvervoer; hiertoe beschikt de inschrijver over een geldige verklaring van goed gedrag van iedere in te zetten chauffeur niet ouder dan 6 maanden gerekend vanaf 1 augustus 2016. Van nieuwe chauffeurs dient de verklaring omtrent gedrag niet ouder dan 1 maand te zijn gerekend vanaf de datum van indiensttreding;
- heeft een servicegerichte instelling;
- heeft goede sociale vaardigheden;
- heeft een goede kennis van wegen, straten en locaties van de scholen, zwembaden en gymzalen binnen het vervoergebied;
- heeft een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal;
- heeft voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal zodat begrijpelijke rapportage mogelijk is.
- Is in het bezit van het certificaat 'Het nieuwe rijden', teneinde het brandstofverbruik en de uitstoot van het vervoer zoveel mogelijk te verminderen of behaalt dit uiterlijk binnen een half jaar na inzet van de betreffende chauffeur voor uitvoering van dit contract.
- Is in het bezit van een diploma levensreddend handelen of behaalt dit uiterlijk binnen een half jaar na inzet van de betreffende chauffeur voor uitvoering van dit contract.

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

- ziet erop toe dat de gordels op de juiste wijze worden vastgemaakt;
- zorgt ervoor dat er altijd via een vaste rit wordt gereden, tenzij er wegomleidingen zijn en/of wanneer er andere instructies zijn gegeven door het vervoersbedrijf;

8.3 Begeleiding

Indien de opdrachtnemer wordt gevraagd de inzet van een begeleider te organiseren, dient de opdrachtnemer rekening te houden met de volgende eisen die aan de begeleiding worden gesteld; de begeleider:

- heeft een servicegerichte instelling;
- heeft goede sociale vaardigheden;
- heeft een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal;
- moet beschikken over een certificaat levensreddend handelen;
- verricht geen medische handelingen waar hij of zij niet toe is bevoegd;
- beschikt over kennis (door ervaring of door een door de opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroep.

8.4 Materieel

De in te zetten touringcars:

- moeten voldoen aan de Euro IV norm. Nieuw aan te schaffen moet 5 zijn;
- roetfilter;
- hebben een capaciteit voor minimaal 50 personen;
- zijn voorzien van navigatieapparatuur.

8.5 Planning en inzettijd

De volgende basepoints zijn van toepassing;

Basepoint	Postcode	Type vervoer
Elburg	8081 XV	Gym- en leerlingenvervoer
Ermelo	3851 KA	Gym- en zwemvervoer
Harderwijk	3844 KL	Gym- en zwemvervoer
Nunspeet	8071 CJ	Gym- en zwemvervoer
Putten	3881 GK	Gym- en zwemvervoer

- De regiecentrale stelt het rooster op voor het uit te voeren gym- en zwemvervoer en stelt hiervoor de inzettijd van/naar het betreffende basepoints.
- In de bijlage 2 treft u de opgaven aan voor het huidige rooster ten behoeve van het zwem- en gymvervoer met de afzet- en ophaaltijden van de groepen. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

8.6 Vergoeding opdrachtnemer

- De vergoeding aan de opdrachtnemer bestaat uit een vergoeding per inzetuur gerekend vanaf het basepoint.
- Indien meerdere ritten achter elkaar kunnen worden gereden, en de tijd tussen de routes korter is dan de tijd naar en van het basepoint, wordt de tijd van de routes doorberekend.
- De opdrachtnemer ontvangt een vergoeding voor de inzet van een begeleider als de opdrachtgever dit verzoekt. In geval van begeleiding in te zetten door de opdrachtnemer zal hiervoor een uurtarief van € 20,00 (exclusief btw) worden betaald met een minimum van één uur per rit.
- Iedere maand vindt verrekening plaats door vermenigvuldiging van de som het geoffreerde tarief maal het aantal inzeturen. De regiecentrale stelt maandelijks het te factureren bedrag op ter goedkeuring aan de opdrachtgever.
- De eerste indexering vindt plaats per 1 januari 2017.
- Opdrachtnemer laat jaarlijks een accountantscontrole uitvoeren door een gecertificeerd accountant waaruit de juistheid en de volledigheid blijkt van de gemaakte vervoerkosten en de geïnde en afgedragen reizigersopbrengsten.
- De opdrachtnemer dient de facturen binnen 14 kalenderdagen na het einde van de desbetreffende maand in te dienen. De regiecentrale betaalt dan binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van de factuur.
- De opdrachtnemer geeft in een maandfactuur de onderbouwing weer van de gereden ritten. Hierin dienen wijzigingen in de ritplanning eveneens meegenomen te worden.

8.7 Klachten

Zie hoofdstuk 7.

8.8 Implementatie en communicatie

Zie hoofdstuk 6.

Bijlagen

1 Inzetroosters per basepoint

2 Huidige routes touringcarvervoer

FORSETI | CONCORDIS GROEP

EU-aanbesteding Basismobiliteit Noord-Veluwe
Perceel 2: vervoer
Regio Noord-Veluwe

INSCHRIJVINGSLEIDRAAD



TENDER MANAGEMENT | JURIDISCH ADVIES | CONTRACTBEHEER

EU-aanbesteding
Basismobiliteit Noord-Veluwe
Perceel 2: vervoer

INSCHRIJVINGSLEIDRAAD

in opdracht van
Regio Noord-Veluwe

3 juni 2016
Kenmerk: 1326-I_P2-C04

FORSETI | CONCORDIS GROEP

© Copyright 2016 Forseti Tender Management, Rosmalen
Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.
No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.

Inhoudsopgave

1 INLEIDING 1

1.1 Algemeen 1
1.2 Basismobiliteit 1
1.3 Scheiding regie en vervoer 2
1.4 Samenvoeging opdrachten en opdeling in percelen 5
1.5 Perceelverdeling - basepoints 7
1.6 Penvoerder 7
1.7 Samenwerkingsstructuur opdrachtgever 7
1.8 Doel van de aanbesteding 7
1.9 Toelichting op de aanbestedingsprocedure 8
1.9.1 Wettelijk regime 8
1.9.2 Procedure en planning 8
1.9.3 Correspondentie 8
1.9.4 Verstrekken aanbestedingsdocumenten 9
1.10 Looptijd overeenkomst 9
1.11 Opzet van de aanbestedingsdocumenten 9
1.11.1 Leeswijzer 9
1.11.2 Zorgvuldigheid 10
1.12 Voorbehoud 10

2 DE PROCEDURE 11

2.1 Opdracht 11
2.2 Inlichtingen 11
2.3 Vorm van inschrijving 11
2.4 Checklist inhoud inschrijving 12
2.5 Indienen inschrijving 12
2.6 Juridisch kader 13
2.6.1 Voertaal 13
2.6.2 Nederlands recht 13
2.6.3 Voorwaarden voor inschrijving 13
2.6.4 Schadeloosstelling 14
2.6.5 Klachtenprocedure Aanbesteden 14

3 GESCHIKTHEIDSCRITERIA 16

3.1 Inschrijfvorm 16
3.1.1 Zelfstandig 16
3.1.2 Hoofd-onderaanneming 16
3.1.3 Combinatie 16

3.2 Uitsluitingsgronden 17
3.3 Beroepsbekwaamheid 17
3.4 Technische bekwaamheid 18
3.5 Financiële en economische bekwaamheid 18
3.6 Eigen verklaring 19
3.7 Bewijsstukken 20

4 GUNNING PERCELEN CATEGORIEËN 2A EN 2B 21

4.1 Criteria gunning 21
4.2 G1: duurzaamheid 21
4.3 G2: reizigerstevredenheid 22
4.4 G3: Medewerkerstevredenheid 23
4.5 Prijs 24
4.6 Winnaar 25
4.7 Gunning 26
4.7.1 Gunning onder opschortende voorwaarden 26
4.7.2 Gunning onder voorbehoud 27

5 GUNNING PERCELEN CATEGORIE 2C 28

5.1 Criterium gunning 28
5.2 Prijs 28
5.3 Gunning 29
5.3.1 Gunning onder opschortende voorwaarden 29
5.3.2 Gunning onder voorbehoud 29

BIJLAGEN

1. Eigen verklaring
2. Algemene inkoopvoorwaarden
3. Inschrijfformulier
4. Concept overeenkomst
5. Concerngarantie
6. Begrippen

1 Inleiding

1.1 Algemeen

Voor u ligt de inschrijvingsleidraad Basismobiliteit Noord-Veluwe (perceel 2). Doel van dit proces is om te komen tot goede inkoopcontracten voor het vervoer. In dit document is de leidraad voor de aanbesteding opgenomen.

Het eerste hoofdstuk vormt de inleiding met algemene informatie. De procedure is in hoofdstuk 2 uitgewerkt. In hoofdstuk 3 en 4 zijn respectievelijke de selectie en beschreven. Tevens zijn enkele bijlagen opgenomen. Dit document vormt samen met het document Programma van Eisen het bestek.

1.2 Basismobiliteit

Bestaande vervoercontracten lopen af. Zo stopt de provincie Gelderland vanaf 1 januari 2017 met Regiotaxi Gelderland en draagt de verantwoordelijkheid voor dit vervoer over aan de regio's, inclusief het verzorgen van het vraagafhankelijk vervoer voor OV-reizigers. Bestaande vervoervormen worden onderdeel van basismobiliteit.

Onder ambitie van: Iedereen kan zich regionaal zo zelfstandig mogelijk en tegen een redelijk tarief met een vorm van (openbaar) vervoer verplaatsen.

Per 1 januari 2017 moet een nieuwe regionaal, klantvriendelijk en efficiënt vervoerssysteem gerealiseerd zijn in de regio Noord Veluwe. De gemeenten in de regio hebben een kadernota basismobiliteit opgesteld. Deze is als bijlage 6 bij dit aanbestedingsdocument gevoegd.

Voor de uitvoering van de basismobiliteit heeft de opdrachtgever ervoor gekozen om een scheiding aan te brengen tussen de operationele regie over het vervoer en de uitvoering van het vervoer. De operationele regie wordt uitgevoerd door een regiecentrale. Dit is een zelfstandig opererend orgaan dat vervoeraanvragen voor meerdere vervoersystemen en/of opdrachtgevers verzamelt, plant en uitzet bij één of meerdere vervoerders die voertuigcapaciteit (voertuig en chauffeur) gaan leveren. De regiecentrale helpt gemeenten hun doelstellingen op het gebied van vervoer te realiseren.

Doordat de planfunctie binnen de regiecentrale ligt hebben de vervoerders geen invloed op efficiënter rijden of het aantal klanten. De toegang tot het vervoersysteem bepaalt ieder gemeente zelf.

Hierdoor kunnen er verschillen zijn tussen de gemeenten in de toegang tot het vervoerssysteem. Dit kan inhouden dat de ene gemeente percentueel gezien meer klanten vervoert dan een andere.

Om de volgende redenen is gekozen voor het scheiden van de operationele regie en het vervoer:

- De mogelijkheid verschillende vervoersvormen onder de Regiecentrale in samenhang te plannen.
- Er ontstaat flexibiliteit doordat vervoercapaciteit los van de regiefunctie gefaseerd ingekocht kan worden, afhankelijk van de benodigde capaciteit.
- De Regiecentrale behartigt optimaal de belangen van de deelnemende gemeenten, bijvoorbeeld door het bieden van zo veel mogelijk maatwerk (voor iedere klant en iedere vervoersvraag) en het bevorderen van de zelfredzaamheid van inwoners (de Regiecentrale heeft als taak, waar nodig, reizigers te informeren en naar alternatieven door te verwijzen).
- Voor reizigers ontstaat één centraal punt waar zij terecht kunnen met vragen en voor ritreserveringen.
- Beheersing van kosten en kwaliteit.
- Het bieden van meer kansen voor het midden- en kleinbedrijf in de uitvoering.

De regiefunctie (Perceel 1) zal worden ingevuld door de combinatie RegieCentraal B.V./Noot Touringcar B.V. Deze partij kan niet in aanmerking komen voor gunning binnen perceel 2.

1.3 Scheiding regie en vervoer

Voor deze aanbesteding heeft de aanbestedende dienst ervoor gekozen om een scheiding aan te brengen tussen de operationele regie over het vervoer en uitvoering van het vervoer. De operationele regie is reeds middels een aanbesteding ingekocht.

Hierdoor kan de regiecentrale onafhankelijk van de vervoerders en vanuit de belangen van de gemeenten en reizigers opereren. De scheiding voorkomt belangenverstrengeling en minimaliseert tegenstrijdige belangen.

In deze paragraaf wordt geregeld hoe de opdrachtgever de scheiding tussen regie en vervoer wenst te borgen. Inschrijver stemt door in te schrijven onvoorwaardelijk en onherroepelijk in met de in deze paragraaf opgenomen regeling.

Onafhankelijke positie van de regiecentrale.
Een inschrijver kan het contract verwerven van of de regiecentrale (perceel 1) of (een deel van) het vervoer (perceel 2). Allebei is niet toegestaan.

Redenen daarvoor zijn onder meer:

- De aanbestedende dienst wenst te borgen dat de regiecentrale vanuit een onafhankelijk positie volledig acteert vanuit de belangen van de gemeenten. De opdrachtgever heeft twee doelen geformuleerd:
  - enerzijds een afname van het doelgroepenvervoer door het realiseren van een kanteling in het vervoer, waarbij een groter beroep wordt gedaan op de zelfredzaamheid van mensen en per individu per vervoersvraag wordt gekeken welke vervoersoplossing de beste is (OV, taxivervoer, of iets anders);
  - anderzijds een meer efficiënte organisatie van het doelgroepenvervoer dat overblijft. Als algemeen kader voor de invoering van het nieuwe systeem geldt tot slot dat de huidige kwaliteit van het vervoer en de huidige budgetten (bij gelijkblijvende volumes) in stand wordt gehouden.
- De opdrachtgever verwacht dat de regiecentrale deze belangen optimaal behartigt. Het belang om het vervoervolume te laten dalen is strijdig met een eventueel belang van de regiecentrale bij de uitvoering van het vervoer.
- De opdrachtgever wil dat de regiecentrale haar ondersteunt bij het contractbeheer over het vervoer. De regiecentrale stuurt in het operationele proces vervoerders aan, ziet namens de opdrachtgever toe op en adviseert de opdrachtgever over te nemen maatregelen naar aanleiding van de geleverde prestaties. Dat de regiecentrale zelf ook (een deel van) het vervoer zou uitvoering, zou zich hiermee niet verhouden.
- De opdrachtgever wil een onafhankelijke toedeling van vervoer over de te contracteren vervoerders. Indien de regiecentrale ook – direct of indirect - een deel van het vervoer gaat verzorgen ontstaat (het risico op) (schijn van) belangenverstrengeling met de betrekking tot deze toedeling.
- De opdrachtgever wil dat de regiecentrale de haar adviseert bij de inkoop van vervoer. De regiecentrale geeft input voor het op te stellen aanbestedingsdocument voor Perceel 2.
  De inschrijver stemt door in te schrijven ermee in dat - indien zij het contract voor de uitvoering van de regiecentrale gegund krijgt – zij niet inschrijft op de aanbesteding van vervoer (perceel 2) dat valt onder haar regietaak en dat – bij overtreding hiervan – haar inschrijving op de aanbesteding van dat vervoer terzijde wordt gelegd.

  De regiecentrale heeft geen relatie met te contracteren vervoerders die haar onafhankelijkheid aantast.
  De opdrachtgever wil borgen dat de regiecentrale onafhankelijk opereert van de vervoerders. Daartoe hanteert de opdrachtgever het volgende criterium (hierna het Onafhankelijkheidscriterium): vereist is dat de regiecentrale of een partij die een direct of indirect belang heeft in de regiecentrale geen direct of indirect belang heft bij vervoeromzet voor een te contracteren vervoerder dat naar oordeel van de opdrachtgever de onafhankelijkheid van de regiecentrale aantast noch dat anderszins sprake is van een relatie tussen enerzijds de regiecentrale of een partij die een direct of indirect belang heeft in de regiecentrale, en anderzijds een te contracteren vervoerder of een partij die een direct of

indirect belang heft in de vervoerder die naar oordeel van de opdrachtgever de onafhankelijkheid van de regiecentrale aantast.

De bewijslast dat aan het Onafhankelijkheidscriterium wordt voldaan, rust bij de regiecentrale en bij de inschrijvers/vervoerders op perceel 2 aan wie de opdrachtgever voornemens is (een deel van) het vervoer te gunnen. Wanneer naar het oordeel van de opdrachtgever niet voldaan wordt aan het Onafhankelijkheidscriterium, zal de opdrachtgever een inschrijving op perceel 2 terzijde leggen.

De regiecentrale zal zo spoedig mogelijk nadat zij bekend is met de vervoerders aan wie de opdrachtgever een voornemen tot gunning kenbaar heeft gemaakt voor perceel 2, de opdrachtgever informeren over mogelijke relaties die relevant kunnen zijn in het kader van het Onafhankelijkheidscriterium.

De opdrachtgever zal indien zij daartoe naar aanleiding van het Onafhankelijkheidscriterium aanleiding ziet, na de mededeling van de gunningsbeslissing van perceel 2 bewijsstukken en een toelichting vragen bij de regiecentrale en bij de vervoerder(s) aan wie zij een voornemen tot gunning kenbaar heeft gemaakt. De regiecentrale en de vervoerder(s) verlenen hun volledige medewerking hieraan. Vervolgens zal de opdrachtgever beoordelen of naar haar oordeel voldaan wordt aan het Onafhankelijkheidscriterium. Indien de opdrachtgever voornemens is te oordelen dat niet aan het Onafhankelijkheidscriterium voldaan wordt, zal zij – alvorens dat definitief te besluiten – de regiecentrale en de betreffende vervoerder(s) in de gelegenheid stellen binnen een redelijke termijn schriftelijk te reageren op de aan dat voornemen ten grondslag liggende redenen.

Indien de opdrachtgever na die reactie van oordeel blijft dat niet voldaan wordt aan het Onafhankelijkheidscriterium, legt zij de inschrijving van de betreffende vervoerder(s)/inschrijver(s) op perceel 2 terzijde. Indien de betreffende inschrijver op perceel 2 daarentegen in rechte wenst op te komen, rust op haar de bewijslast dat voldaan word aan het Onafhankelijkheidscriterium.

Op voorhand noemt de opdrachtgever een aantal relaties waarin wordt vermoed – tenzij het tegendeel wordt aangetoond waarbij de bewijslast op de vervoercentrale en/of de vervoerder(s) rust – sprake te zijn van een situatie die niet voldoet aan het Onafhankelijkheidscriterium:

- Tussen de regiecentrale en vervoerder (of vice versa) bestaat een moeder-dochter-relatie zoals bedoeld in artikel 2:24a BW dan wel de centrale en de vervoerder zijn beide een dochtermaatschappij zoals bedoeld in artikel 2:24a BW van dezelfde rechtspersoon. Het voorgaande geldt eveneens voor eenzelfde verhouding met een natuurlijke persoon.
- Tussen regiecentrale en vervoerder (of vice versa) is sprake van een deelneming zoals bedoeld in artikel 2:24c BW dan wel de regiecentrale en de vervoerder zijn beide door middel van een deelneming zoals bedoeld in artikel 2:24c BW verbonden aan dezelfde

rechtspersoon. Het voorgaande geldt eveneens voor eenzelfde verhouding met een natuurlijke persoon.

- De regiecentrale of een partij die een direct of indirect belang heeft in de regiecentrale ontvangt van de vervoerder een vergoeding, betaling of tegenprestatie die afhankelijk is van de vervoeromzet van de vervoerder, bijvoorbeeld vanwege een franchiserelatie.

NB: in bovenstaande voorbeelden wordt vermoed dat niet voldaan wordt aan het Onafhankelijkheidscriterium. Dat wil niet zeggen dat voldaan wordt aan het Onafhankelijkheidscriterium wanneer geen van deze voorbeelden aan de orde is. Deze voorbeelden bevatten dus geen limitatieve beschrijving van gevallen waarin niet aan het Onafhankelijkheidscriterium wordt voldaan.

1.4 Samenvoeging opdrachten en opdeling in percelen

Onderhavige opdracht bevat een samenvoeging van gelijksoortige opdrachten van verschillende aanbestedende diensten, namelijk de deelnemende gemeenten en de provincie Gelderland. Dit betreft geen onnodige samenvoeging als bedoeld in artikel 1.5 Aanbestedingswet 2012. Hieronder wordt dit gemotiveerd.

Onderhavige opdracht bevat overigens geen andere vormen van samenvoeging dan hiervoor genoemd. Dat binnen de opdracht het vervoer van verschillende doelgroepen wordt ondergebracht, brengt niet met zich mee dat sprake is van samenvoeging. Iedere gemeente wenst inwonende te laten vervoer. Dat is per gemeente één vervoerbehoefte en één opdracht. Voor zover dit wel als samenvoeging zou moeten worden gekwalificeerd, geldt de onderstaande motivering voor de in de vorige alinea bedoelde samenvoeging tevens als motivering hiervoor.

Conform artikel 1.5 lid 3 Aanbestedingswet 2012 deelt de opdrachtgever de opdracht op in percelen. In paragraaf 1.5 staat vermeld in welke percelen de opdracht wordt opgedeeld. Een verdere opdeling in percelen zou overigens niet passend zijn. Daartoe dient – voor zover nodig – onderstaande motivering eveneens.

Motivering

Vanuit de visie van de gemeenten is het noodzakelijk de regiefunctie over het tot deze opdracht behorende vervoer op één centraal punt te beleggen.

Samenhang

De opdracht voor het uitvoeren van de regiefunctie is voor elke gemeente identiek. De gemeenten hebben dezelfde ambitie op het gebied van efficiency en liggen in dezelfde regio met samenhangende vervoerstromen. De afstemming van vervoerbewegingen wordt gewaarborgd in een beperkt vervoergebied en daarmee wordt een efficiënte inzet van de voertuigen zeker gesteld.

Door regievoering van de vervoerbehoefte van de deelnemende gemeenten en de provincie in één centrale kunnen vervoerstromen in samenhang worden gepland, waardoor volgtijdelijke (en voor zover mogelijk ook gelijktijdige) combinaties zijn te maken. Hierdoor kan eenzelfde voertuig met eenzelfde chauffeur worden ingezet voor het vervoer van verschillende reizigersgroepen. Hierdoor worden vervoerstromen meer in samenhang aangestuurd en uitgevoerd. Dit leidt tot onder meer efficiency, kostenbesparing en flexibiliteit.

Om dit te realiseren is vereist dat de regievoering en planning van de tot deze opdracht behorende vervoerstromen op één plek, bij de regiecentrale, komt te liggen.
De opdrachtgever kiest voor het schaalniveau van 6 gemeenten omdat uit vervoerkundig onderzoek is gebleken dat op dit schaalniveau efficiency gerealiseerd kan worden. Door de geografische clustering op regionaal niveau ontstaat de mogelijkheid van een efficiëntere inzet van voertuigcapaciteit.

Organisatorische gevolgen en risico's
De opdrachtgever verwacht van deze wijze van uitvoering positieve organisatorische gevolgen. De opdrachtgever ziet het juist als een aanzienlijke organisatorische vooruitgang en vermindering van risico's dat de regiefunctie over het tot deze opdracht behorende vervoer op één centraal punt komt te liggen. Centrale organisatie van het vervoer draagt voor opdrachtgever en opdrachtnemer bij aan een goede en efficiënte organisatie van het vervoer. Dat komt ook de reizigers ten goede. Deze wijze van organisatie heeft beheersbare gevolgen of risico's voor de markt.

Samenstelling van de relevante markt en invloed op toegang MKB
De markt van regiecentrales is bij uitstek ingericht op regievoering en planning van diverse tot deze aanbesteding behorende vervoerstromen op regionaal (in plaats van enkel gemeentelijk) niveau. Dat geldt ook voor het MKB. In de voor deze aanbesteding gestelde geschiktheidseisen is hier ook rekening mee gehouden.

Voor de totale opdracht worden meerdere partijen gecontracteerd. De regiefunctie wordt ondergebracht bij een regiecentrale. Voor het daadwerkelijke vervoer worden meerdere vervoerders gecontracteerd, echter niet per vervoervorm, maar per basepoint[1]. Hierdoor kunnen meerdere partijen deelnemen in de uitvoering van de totale vervoervoorziening, waardoor de toegang van het MKB geborgd is, er voldoende concurrentie is en de efficiency van het vervoer gewaarborgd is.

Voorts kan het MKB uiteraard door middel van combinatievorming dan wel hoofd-onderaanneming op de aanbestedingen inschrijven.

[1] Een basepoint geldt als startpunt bij het begin van een ingeplande dienst van een voertuig. Dit is een gebied waarbinnen de dienst opgestart en beëindigd wordt. De vervoercentrale maakt een inzetrooster per basepoint.

1.5 Perceelverdeling - basepoints

Het vervoer is binnen dit perceel 2 als volgt ingedeeld:

	Perceel 1	Regiecentrale	Basepoint/perceel
Basismobiliteit Noord Veluwe	Perceel 2	Categorie 2a Basisvervoer	2a1 Wezep 2a2 Harderwijk 2a3 Nunspeet 2a4 Ermelo 2a5 Putten 2a6 Elburg
		Categorie 2b Piekvervoer	2b1 Putten 2b2 Ermelo 2b3 Harderwijk 2b4 Nunspeet 2b5 Elburg 2b6 Wezep 2b7 Elspeet
		Categorie 2c gym- en zwemvervoer	2c1 Elburg 2c2 Ermelo 2c3 Harderwijk 2c4 Nunspeet 2c5 Putten

1.6 Penvoerder

De Regio Noord-Veluwe treedt op als penvoerder namens de deelnemende gemeenten.

1.7 Samenwerkingsstructuur opdrachtgever

Regio Noord-Veluwe is een samenwerkingsverband van zes gemeenten: Elburg, Ermelo, Harderwijk, Nunspeet, Oldebroek, Putten. De Regio Noord-Veluwe is een Gemeenschappelijke Regeling. Het contract voor onderhavige opdracht wordt afgesloten met de Regio Noord-Veluwe. De mogelijkheid bestaat dat het contract wordt overgedragen aan een andere entiteit van het samenwerkingsverband.

1.8 Doel van de aanbesteding

Het doel van deze procedure is te komen tot een goed inkoopcontract voor de uitvoering van het vervoer met inachtneming van alle relevante wettelijke eisen en rechtsbeginselen. De opdrachtgever volgt bij deze aanbesteding een Europese aanbesteding volgens de openbare procedure conform de aanbestedingswetgeving.

- Er wordt gegund op grond van Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI).

- De opdrachtgever verwijst in dit kader nadrukkelijk naar de Algemene Inkoopvoorwaarden ISNV zoals deze als bijlage 2 bij de aanbestedingsdocumenten zijn gevoegd.

1.9 Toelichting op de aanbestedingsprocedure

1.9.1 Wettelijk regime

Uit het oogpunt van eerlijke concurrentie is gekozen voor een openbare procedure op basis van de Richtlijn betreffende de coördinatie van de procedures voor het plaatsen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten van 31 maart 2004 (2004/18/EG). De Aanbestedingswet 2012 is van toepassing.

1.9.2 Procedure en planning

De openbare procedure bestaat uit één fase (procedure). De inschrijvers worden uitgenodigd om in te schrijven op basis van de door de opdrachtgever beschikbaar gestelde aanbestedingsdocumenten. Aan de hand van de gunningcriteria bepaalt de opdrachtgever aan wie de opdracht wordt gegund.

Hierna treft u de planning aan van de aanbestedingsprocedure:

Onderdeel	**Datum**
Publicatiedatum Tenderned	27 juni 2016
Deadline ontvangst schriftelijke vragen 1e ronde	4 juli 2016, 12.00 uur
Publicatie 1e Nota van Inlichtingen	8 juli 2016
Deadline ontvangst schriftelijke vragen 2e ronde	15 juli 2016, 12.00 uur
Publicatie 2e Nota van Inlichtingen	21 juli 2016
Inleverdatum inschrijvingen (deadline)	1 september 2016, 12.00 uur
Versturen intentie tot gunning	12 september 2016
Gunning definitief	3 oktober 2016
Start exploitatie centrale en vervoer	1 januari 2017

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor de aangegeven tijdsplanning te wijzigen (met inachtneming van wettelijk vastgestelde termijnen), genoemde data zijn streefdata, met uitzondering van de exploitatiestart.

1.9.3 Correspondentie

Alle communicatie tussen inschrijvers en opdrachtgever dient te lopen via Tenderned. Het is niet toegestaan om medewerkers van de deelnemende gemeenten en/of Forseti tijdens de procedure rechtstreeks te benaderen omtrent de aanbesteding. Inschrijvers die medewerkers rechtstreeks benaderen voor het verkrijgen van informatie kunnen worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

1.9.4 Verstrekken aanbestedingsdocumenten

De distributie van de documenten wordt verzorgd via de website www.tenderned.nl. Gegadigden kunnen gratis de aanbestedingsdocumenten downloaden. Door de button *'Houd mij op de hoogte van deze aanbesteding'* aan te klikken en vervolgens in te loggen met de eigen account wordt de gegadigde automatisch op de hoogte gehouden voor alle vervolgpublicaties. Via deze website wordt ook aanvullende informatie, zoals Nota's van Inlichtingen, verstrekt.

1.10 Looptijd overeenkomst

De af te sluiten overeenkomsten start op 1 januari 2017 en heeft een vaste looptijd tot en met 31 december 2019. De overeenkomst kent een tweezijdige verlengingsmogelijkheid en kan na de vaste looptijd verlengd worden met drie maal één jaar. Deze verlenging is niet alleen afhankelijk van de geleverde prestatie. Ook andere overwegingen kunnen hierin een rol spelen.
Het leerlingenvervoer en gym- en zwemvervoer wordt met ingang van 1 augustus 2017 toegevoegd binnen onderhavige opdracht.

1.11 Opzet van de aanbestedingsdocumenten

1.11.1 Leeswijzer

- In hoofdstuk 1 worden de uitgangspunten en (juridische) kaders van de te doorlopen aanbestedingsprocedure geschetst.
- In hoofdstuk 2 wordt een korte beschrijving gegeven van de opdracht, de looptijd van de overeenkomst en varianten en wordt aangegeven hoe en wanneer de inschrijving dient te worden ingediend.
- In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de geschiktheidscriteria die in deze aanbestedingsprocedure van toepassing zijn. Deze criteria hebben betrekking op de inschrijver, ofwel op het bedrijf dat de inschrijving doet.
- In hoofdstuk 4 wordt ingegaan op de gunningcriteria. Deze criteria hebben betrekking op de inschrijving van de inschrijver.
- Als bijlage 1 is de Eigen Verklaring bijgevoegd dat gegadigden dienen te gebruiken voor hun inschrijving. Dit formulier dient volledig ingevuld deel uit te maken van de inschrijving.
- Gegadigden wordt met klem verzocht bij het opmaken van de inschrijving de volgorde van de aanbestedingsdocumenten aan te houden. Bij deze Inschrijvingsleidraad is een separaat document gevoegd, waarin een beschrijving wordt gegeven van het Programma van Eisen, zoals dat geldt voor het doelgroepenvervoer. Door het bijvoegen en ondertekenen van het inschrijfformulier (bijlage 3) verklaart de inschrijver in te stemmen met het Programma van Eisen.

1.11.2 Zorgvuldigheid

De aanbestedingsdocumenten zijn met grote zorgvuldigheid samengesteld. Indien na inschrijving blijkt dat er tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden waren die door de (potentiële) inschrijver(s) opgemerkt had(den) kunnen worden, en de inschrijver(s) heeft (hebben) deze niet of niet voor het einde van de vragenronde schriftelijk aangekaart bij de opdrachtgever, dan zijn deze tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden voor risico en rekening van de (potentiële) inschrijver(s).

1.12 Voorbehoud

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor (zover binnen de juridische grenzen mogelijk), zonder schadeplichtig te zijn, om:

- de aanbestedingsprocedure tussentijds af te breken;
- de planning te wijzigen (met uitzondering van de wettelijk vastgestelde minimale termijnen);
- de opdracht niet te gunnen, bijvoorbeeld door het ontbreken van (formeel) positieve besluitvorming aangaande de gunning;
- onderdelen van de opdracht te wijzigen, zonder dat de essentie van de opdracht wordt aangetast.

Door het doen van een inschrijving conformeert de inschrijver zich aan alle door de opdrachtgever in deze aanbestedingsdocumenten opgestelde bepalingen. Indien een inschrijver één of meerdere voorwaarden aan haar inschrijving verbindt, zal de opdrachtgever deze voorwaarde(n) terzijde schuiven en uitsluiten van de verdere aanbestedingsprocedure.

2 De procedure

2.1 Opdracht

De opdracht bestaat uit het met ingang van 1 januari 2017 uitvoeren van het vervoer voor het collectief vraagafhankelijk vervoer voor Wmo-reizigers en OV-reizigers en het routevervoer vanuit de deelnemende gemeenten in de regio Noord-Veluwe.

2.2 Inlichtingen

Alle belangstellenden hebben de mogelijkheid om aan de aanbestedende dienst schriftelijk vragen te stellen naar aanleiding van het Programma van Eisen en de aanbestedingsprocedure. Vragen over dit aanbestedingsdocument kunnen uitsluitend via Tenderned worden gesteld. Er worden twee vragenrondes voorzien. Zie hiervoor de planning zoals weergegeven in 1.9.2.

De ingediende vragen en de daarop door de opdrachtgever gegeven antwoorden worden schriftelijk beantwoord en opgenomen in één of meer Nota's van inlichtingen. De Nota's van inlichtingen worden door middel van publicatie op Tenderned openbaar gemaakt en maken integraal onderdeel uit van dit aanbestedingsdocument. Door de aanbestedende dienst verstrekte inlichtingen zijn alleen bindend voor zover deze schriftelijk zijn vastgelegd in een Nota van Inlichtingen of in eventuele aanvullende correspondentie, die beschikbaar is gesteld via de website www.tenderned.nl.

Alle gestelde vragen met de bijbehorende antwoorden, evenals aanvullingen of wijzigingen van de aanbestedende dienst worden geanonimiseerd op schrift gepubliceerd in één of meerdere Nota's van Inlichtingen en beschikbaar gesteld via de website www.tenderned.nl.

2.3 Vorm van inschrijving

Na opening wordt de inschrijving in eerste instantie getoetst op de procedurele voorwaarden en op compleetheid. Indien niet wordt voldaan aan één van de onderstaande procedurele voorwaarden van inschrijving of indien de inschrijving niet compleet is kan alleen dit feit al tot directe uitsluiting leiden van verdere deelname in de aanbestedingsprocedure.
De inschrijving dient aan *alle* onderstaande voorwaarden te voldoen:

1. De inschrijving moet rechtsgeldig ondertekend zijn;
2. De inschrijving dient op het moment van de deadline compleet geüpload in de Digitale Kluis van Tenderned aanwezig te zijn. De digitale klok van Tenderned is daarbij leidend.

3. De inschrijving dient betrekking te hebben op de gehele opdracht zoals in het Programma van Eisen is omschreven;
4. De inschrijving dient in de Nederlandse taal te zijn geschreven;
5. De inschrijving moet een gestanddoeningstermijn hebben van tenminste 90 kalenderdagen vanaf de dag van opening van de Digitale Kluis.

2.4 Checklist inhoud inschrijving

De volgende documenten moeten bij de inschrijving aanwezig zijn:

- Documenten m.b.t. de gunningcriteria (zie hoofdstuk 4);
- Eigen Verklaring (zie bijlage 1);
- Organogram (zie paragraaf 2.6.3);
- Concerngarantie (verklaring 2:403 BW) *(indien van toepassing)* (zie bijlage 5);
- Inschrijfformulier (zie bijlage 3);
- Referentie(s) (zie hoofdstuk 3);
- Verklaring onderaanneming *(indien van toepassing)* (zie hoofdstuk 3).

2.5 Indienen inschrijving

Deze aanbesteding verloopt volledig digitaal via Tenderned (www.tenderned.nl). U dient derhalve uw volledige Inschrijving, dus zowel uw bedrijfsgegevens, bewijsstukken en offerte, digitaal via Tenderned in te dienen. U dient er zelf voor te zorgen dat uw Inschrijving tijdig in de Digitale Kluis is geüpload. De deadline voor deze aanbesteding is **donderdag 1 september 2016, 12.00 uur**. Offertes kunnen na dit tijdstip niet meer worden aangeboden.

LET OP: Zorgt u er voor dat u en uw organisatie juist en volledig zijn geregistreerd bij Tenderned. De registratie van uw organisatie neemt enkele werkdagen in beslag, dus houdt u hier rekening mee.

Voor meer informatie verwijzen wij u graag naar het document: “In 6 stappen digitaal inschrijven op Tenderned”, in te zien via: http://www.tenderned.nl/voor-ondernemingen/ondersteuning en www.tenderned.nl. Voor eventuele technische vragen over Tenderned kunt u contact opnemen met de servicedesk, via servicedesk@tenderned.nl of via 0800-8363376.

Uw Inschrijving, inclusief de diverse Bijlagen, dienen rechtsgeldig te worden ondertekend. Tenderned biedt (nog) geen faciliteiten om documenten, zoals de Eigen Verklaring, elektronisch te ondertekenen. U dient derhalve de documenten waarop een handtekening noodzakelijk is te printen, te (laten) ondertekenen en het ondertekenende document te scannen.

Vervolgens kunt u het gescande document uploaden in de Digitale Kluis op TenderNed. Mocht u niet in de gelegenheid zijn om de te ondertekenen documenten te scannen, kunt u ze uitprinten, laten ondertekenen en per post te versturen aan de in paragraaf 1.1.3 genoemde contactpersoon. Mocht u van deze optie gebruik maken, wordt u vriendelijk verzocht om dit uiterlijk twee werkdagen voor de deadline van inschrijving per e-mail te melden aan de contactpersoon van deze aanbesteding.

Er vindt geen openbare opening plaats. Zo spoedig mogelijk na de deadline en het openen van de Digitale Kluis wordt een verslag opgemaakt (Proces-verbaal van opening) en verzonden naar alle inschrijvers. Hierin worden geen tarieven opgenomen.

Door het doen van een inschrijving garandeert de inschrijver dat de dienstverlening volledig operationeel is bij aanvang van het contract op 1 januari 2017.

2.6 Juridisch kader

2.6.1 Voertaal

De voertaal in de gehele procedure is Nederlands. De inschrijvingen dienen in de Nederlandse taal te worden gedaan.

Indien inschrijver van bepaalde door de opdrachtgever en/of inschrijving noodzakelijk geachte documenten in een andere dan de Nederlandse taal zijn opgesteld, dient de inschrijver een officiële Nederlandse vertaling binnen vijf werkdagen na het verzoek over te leggen.

2.6.2 Nederlands recht

Op deze aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de onderhavige opdracht is Nederlands recht van toepassing. Geschillen dienen te worden voorgelegd aan de Rechtbank Gelderland, tenzij partijen geschilbeslechting door middel van arbitrage of mediation overeenkomen.

2.6.3 Voorwaarden voor inschrijving

Nadrukkelijk wordt gesteld dat indien de inschrijving niet voldoet aan alle voorwaarden voor inschrijving, naast de in paragraaf 2.3 genoemde voorwaarden, de inschrijving wordt afgewezen. De inschrijving dient tenminste aan de volgende voorwaarden te voldoen:

1. De inschrijver, de hoofdaannemer en iedere combinant dient kennis te nemen van de informatie in de aanbestedingsdocumenten.
2. De inschrijver is contractant van een eventueel te sluiten overeenkomst ter uitvoering van de onderhavige opdracht.

3. De inschrijver dient duidelijk te vermelden of deze zelfstandig inschrijft, inschrijft als combinatie of als hoofdaannemer met onderaannemers. Dit moet worden aangegeven op de Eigen Verklaring (bijlage 1).
4. Van een concern mogen slechts meerdere ondernemingen inschrijven als inschrijver (hetzij zelfstandig, als hoofd- en onderaannemer en/of als combinant) indien zij – op eerste verzoek van de opdrachtgever – onomstotelijk kunnen aantonen dat zij ieder de inschrijving onafhankelijk van andere gegadigden (waaronder gegadigden die deel uitmaken van hetzelfde concern) hebben opgesteld en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Kan dit niet door één van de betreffende gegadigden worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het desbetreffende concern behorende gegadigden. Middels het bij te voegen organogram maakt inschrijver duidelijk welke concernrelaties hij heeft.
5. Met het doen van een inschrijving conformeert men zich aan de Algemene Inkoopvoorwaarden ISNV die als bijlage 2 deel uitmaken van dit aanbestedingsdocument en van toepassing zijn op onderhavige opdracht.
6. Door in te schrijven wordt akkoord gegaan met de aanbestedingsdocumenten, inclusief de bijlagen en Nota('s) van Inlichtingen.
7. Door in te schrijven wordt akkoord gegaan met de concept overeenkomst, die als bijlage 4 deel uitmaakt van dit aanbestedingsdocument.

2.6.4 Schadeloosstelling

Indien een inschrijver na gunning aan hem, onverhoopt besluit de opdracht toch niet uit te voeren dient deze de opdrachtgever financieel schadeloos te stellen. Deze schadeloosstelling bestaat:

- of uit het vergoeden van een nieuwe aanbestedingsprocedure en de kosten die de opdrachtgever maakt in de overbruggingsperiode tussen de hier onderhavige en de dan eventueel nieuwe aanbestedingsprocedure die de opdrachtgever maakt om het vervoer door te kunnen laten gaan;
- of uit het vergoeden van de meerkosten die de opdrachtgever maakt om aan een andere partij de opdracht te gunnen.

2.6.5 Klachtenprocedure Aanbesteden

Indien een (potentiële) inschrijver een klacht heeft tegen de aanbestedingsprocedure dan wel tegen de handelswijze van de opdrachtgever, dient de (potentiële) inschrijver gemotiveerd en onderbouwd aan te geven op welke punten/onderdelen van de aanbesteding zij het niet eens is. De opdrachtgever maakt ter uitvoering van de Klachtenafhandeling bij Aanbesteden als onderdeel van de Aanbestedingswet 2012, gebruik van het klachtenmeldpunt aanbestedingen Inkoopsamenwerking Noord Veluwe.

De klachtenregeling Aanbesteden is gepubliceerd en te raadplegen op de website http://www.isnv.nl/klachtenregeling.

Deze klacht kan per e-mail worden ingediend bij Sietse van Goor, inkoopcoördinator Meerinzicht, s.vangoor@meerinzicht.nl, met in de onderwerpregel: EUROPESE OPENBARE PROCEDURE Regiecentrale Noord-Veluwe.

3 Geschiktheidscriteria

3.1 Inschrijfvorm

3.1.1 Zelfstandig

De inschrijver dient in te vullen op de Eigen Verklaring of deze van plan is de opdracht geheel op eigen kracht uit te voeren. Deze inschrijver is de enige contractpartij. Het is daarna in beginsel niet toegestaan derden in te schakelen voor de opdracht of een beroep te doen op de middelen van derden, tenzij de opdrachtgever toestemming hiervoor geeft.

3.1.2 Hoofd-onderaanneming

Het is toegestaan een gedeelte van de opdracht in onderaanneming te geven. In de Eigen Verklaring kan dit worden aangegeven. Indien bij inschrijving gebruik wordt gemaakt van referenties van onderaannemers, dienen deze onderaannemers ook ingezet te worden gedurende de uitvoering van onderhavige opdracht.

Een hoofdaannemer kan besluiten om onderaannemers in te schakelen, terwijl deze hoofdaannemer zelf al wel over alle middelen beschikt of terwijl deze zelf niet over alle middelen beschikt. Alleen de hoofdaannemer heeft een contractuele relatie met de opdrachtgever en is hoofdelijk aansprakelijk voor een goede naleving van de verplichtingen door de onderaannemer(s).

Indien de hoofdaannemer zelf aan alle eisen kan voldoen/over alle middelen beschikt behoeft geen beroep te worden gedaan op de middelen van de onderaannemer. In ieder geval niet ten tijde van de inschrijving op de aanbesteding. Gedurende de uitvoering van de overeenkomst dient dit natuurlijk wel het geval te zijn, maar dit is voor de aanbieding en toetsing aan de eisen niet relevant. Indien op dat moment niet bekend is wie de onderaannemer gaat worden, is dat geen probleem. Deze kunnen tijdens de gunningfase of kort daarna nog worden gevonden door de hoofdaannemer. De opdrachtgever dient akkoord te geven voor de inzet van de aangedragen onderaannemers. Alle onderaannemers moeten voldoen aan de gestelde eisen in het Programma van Eisen.

Indien de hoofdaannemer niet zelf aan alle eisen kan voldoen mag deze een beroep doen op de middelen van de onderaannemer mits deze kan aantonen daar daadwerkelijk over te kunnen beschikken. Hiervoor is tenminste een duidelijke verklaring nodig van de onderaannemers die van toepassing op de gehele looptijd van de overeenkomst.

3.1.3 Combinatie

Gegadigden die inschrijven als combinatie (combinanten geheten) bundelen als het ware de krachten en dienen alleen afzonderlijk aan de gestelde eisen te voldoen indien dit uitdrukkelijk op de Eigen Verklaring als zodanig is gevraagd.

Indien overige (financiële) voorwaarden gesteld zijn, is dit in het aanbestedingsdocument aangegeven. Iedere combinant heeft een contractuele relatie met de opdrachtgever en ieder combinant is hoofdelijk aansprakelijk. De combinatie wijst een penvoerder aan. Deze penvoerder is het eerste aanspreekpunt voor de opdrachtgever.

3.2 Uitsluitingsgronden

Op deze opdracht zijn de verplichte uitsluitingsgronden van toepassing, evenals de op de Eigen Verklaring voor aanbestedingsprocedures van aanbestedende diensten (bijlage 1) aangevinkte facultatieve uitsluitingsgronden. Door in te schrijven en de daarbij aan te leveren bevoegdelijk ondertekende Eigen Verklaring verklaart inschrijver dat geen van de van toepassing zijnde uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn.

3.3 Beroepsbekwaamheid

De opdrachtnemer (en in geval van inschrijving als combinatie: alle combinanten) dient bij gunning te beschikken over de volgende documenten:

- Uittreksel van de bedrijfssituatie, zoals van toepassing op het moment van inschrijven, waaruit blijkt dat deze in het handels- of beroepsregister van de vestigingsplaats (Kamer van Koophandel) is ingeschreven. Uit dit uittreksel dient de tekenbevoegdheid van de ondertekenaar van de inschrijving te blijken. Wanneer dit niet direct uit het betreffende uittreksel is te herleiden, dienen ook bovenliggende uittreksels meegenomen te worden in de inschrijving. Dit uittreksel (niet ouder dan zes maanden op het moment van de sluiting van de kluis) dient bij de inschrijving te worden gevoegd.
- Vergunning waaruit blijkt dat deze op grond van de Wet Personenvervoer 2000 gerechtigd is de opdracht uit te voeren. Dit document dient na gunning op eerste verzoek overhandigd te worden.
- Indien wordt ingeschreven als hoofd-onderaanneming: verklaring van onderaannemer(s) waarin deze aangeeft de voor het vervoer benodigde middelen ter beschikking stelt aan de hoofdaannemer. Deze verklaring dient bij de inschrijving te worden gevoegd.
- Cao-verklaring: De inschrijver is verplicht om door middel van een verklaring van Sociaal Fonds Taxi (hierna: SFT) aan te tonen dat de bepalingen van de Collectieve Arbeidsovereenkomst Taxivervoer getrouwelijk wordt nageleefd. Uit de verklaring van SFT moet blijken dat de Cao-naleving van de opdrachtnemer door SFT als voldoende wordt beoordeeld. Gedurende de looptijd van de overeenkomst draagt de opdrachtnemer zorg voor een actuele verklaring.
  Opdrachtnemers die dispensatie hebben van de Cao-taxivervoer in verband met een eigen bedrijfs-Cao, dienen middels een brief/verklaring vanuit het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aan te tonen dat deze dispensatie is verleend. Daarnaast dient een verklaring van SFT te worden aangeleverd waaruit blijkt dat de bedrijfs-Cao op juiste wijze

wordt nageleefd. Deze betreffende verklaring verstrekt opdrachtnemer jaarlijks aan de opdrachtgever.
De inschrijver verstrekt een verklaring die op het moment van indienen niet ouder is dan twee jaar. Daarnaast dient, bij inschrijving op perceel 2c, een verklaring te worden verstrekt van de Stichting voor Informatie en Ordening van de bedrijfstak Besloten Busvervoer (hierna: STO). Uit deze verklaring van de STO moet blijken dat de bepalingen van de Collectieve Arbeidsovereenkomst Besloten Busvervoer getrouwelijk worden nageleefd en het Cao onderzoek met goed resultaat is afgesloten. De inschrijver verstrekt een verklaring die op het moment van indienen niet ouder is dan twee jaar.

- een geldig TX-keurmerk (of aantoonbaar vergelijkbaar).

3.4 Technische bekwaamheid

- De inschrijver dient ervaring te hebben met het uitvoeren van besloten personenvervoer.
- Hiertoe dient de inschrijver bij inschrijving te beschikken over minimaal één referentie per perceel per basepoint waarop wordt ingeschreven:
  - Percelen binnen categorieën 2a en 2b: de referentie heeft betrekking op aantoonbare ervaring met de uitvoering van vraagafhankelijk/routegebonden contractvervoer (omvang minimaal 40% van onderhavige opdracht behorend bij dit basepoint);
  - Percelen binnen categorieën 2c: de referentie heeft betrekking op aantoonbare ervaring met de uitvoering van vraagafhankelijk grootschalig contractvervoer (omvang minimaal 40% van onderhavige opdracht behorend bij dit basepoint).
- Een opgegeven referentie moet betrekking hebben op de uitvoering in de afgelopen drie jaren (of is gestart of beëindigd binnen deze periode) en dient een looptijd van minimaal één jaar te hebben.
- Bij inschrijving op meerdere basepoints dient de referentie (of referenties) te voldoen aan de optelling van de minimale referentieomvang van het betreffende perceel en betreffende basepoint.
- Het is alleen toegestaan om dezelfde referentie voor meerdere basepoints te gebruiken die in omvang voldoen aan de totale minimale referentieomvang van de betreffende basepoints/percelen.
- De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om direct – zonder tussenkomst van de inschrijver – bij de referent(en) informatie in te winnen.

3.5 Financiële en economische bekwaamheid

De opdrachtnemer dient zich tegen aansprakelijkheid te verzekeren en zijn onderaannemers te verplichten dezelfde verzekeringen af te sluiten.

- De opdrachtnemer dient zich te verzekeren op grond van de Wettelijke Aansprakelijkheidsverzekering Motorvoertuigen (WAM).

De dekking dient voor taxivoertuigen (tot en met acht passagiers) minimaal 5 miljoen euro per gebeurtenis te bedragen voor schade aan personen en minimaal 1 miljoen Euro per gebeurtenis voor schade aan zaken. Voor grootschalig materieel (meer dan acht passagiers) dient de dekking voor schade aan personen per gebeurtenis minimaal 10 miljoen Euro te bedragen en minimaal 1 miljoen Euro per gebeurtenis voor schade aan zaken. Dit document dient na gunning op eerste verzoek overhandigd te worden.

- De opdrachtnemer dient te beschikken over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor schade die het gevolg is van de indirecte bedrijfsuitvoering, waarvoor de WAM geen of onvoldoende dekking geeft. De verzekerde som dient minimaal 1 miljoen euro per aanspraak te zijn en 2 miljoen per jaar te bedragen. Dit document dient na gunning op eerste verzoek overhandigd te worden.

Opdrachtnemer dient over bovengenoemde verzekeringsdekkingen te beschikken en deze gedurende de gehele contractperiode in stand te houden.

3.6 Eigen verklaring

Voortvloeiend uit de Aanbestedingswet 2012 geldt de wettelijke verplichting om het in het Aanbestedingsbesluit bepaalde model voor de Eigen Verklaring te hanteren.
Het hanteren van andere modellen, of het wijzigen van de opzet van het wettelijke model is niet toegestaan.
De aanbestedende dienst heeft alle van toepassing zijnde uitsluitingsgronden, minimumeisen en selectiecriteria ingevuld op de in bijlage 1 bijgevoegde standaard Eigen Verklaring voor Aanbestedingsprocedures van aanbestedende diensten.
De aanbestedende dienst plaatst de volgende opmerkingen over de Eigen Verklaring:

- Er is sprake van een aanbestedingsprocedure boven de van toepassing zijnde Europese aanbestedingsdrempels, waaruit voortvloeit dat onderdeel 4 in de Eigen Verklaring niet van toepassing is.
- Bij de onderdelen 3 en 5 zijn respectievelijk de van toepassing zijnde facultatieve uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria weergegeven.
- Onderdeel 7 dient ingevuld te worden indien dat van toepassing is voor de gegadigde.
- Wanneer een samenwerkingsverband van inschrijvers in combinatie aanmelden wordt benadrukt dat de onderdelen 1.5, 1.6 en 8.1 volledig en juist ingevuld dienen te worden.
- In geval van aanmelding waarbij een beroep op een derde wordt gedaan wordt benadrukt dat onderdeel 8.2 volledig en juist ingevuld dient te worden.

3.7 Bewijsstukken

- De aanbestedende dienst vraagt de inschrijver ten behoeve van deze procedure diverse (eigen) verklaringen af te leggen over onder meer het toepasselijk zijn van uitsluitingsgronden. De aanbestedende dienst vertrouwt erop dat de inschrijver deze verklaringen volledig en naar waarheid afgeeft.
- De aanbestedende dienst behoudt zich niettemin het recht voor om bewijsmiddelen ter staving van de Eigen Verklaring (bijlage 1) met betrekking tot de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen bij de inschrijver die voor voorlopige gunning in aanmerking komt op te vragen.
- De aanbestedende dienst kan de volgende bewijsmiddelen opvragen bij de inschrijver:
  - gedragsverklaring Aanbesteden, die op het tijdstip van indienen van de aanmelding niet ouder is dan twee jaar'
  - actueel uittreksel uit het handelsregister;
  - Verklaring van de belastingdienst waaruit blijkt dat wordt voldaan aan verplichtingen met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies of belastingen (niet ouder dan zes maanden);
  - Vergunning(en) Wet Personenvervoer 2000;
  - Cao-verklaring(en);
  - Verzekeringen;
  - TX-keurmerk (of aantoonbaar vergelijkbaar).
- De inschrijver dient de opgevraagde bewijsmiddelen binnen tien werkdagen na het daartoe gedane verzoek te overleggen aan de aanbestedende dienst. LET OP, aan het opvragen van stukken zijn termijnen verbonden. Zorg daarom voor tijdige opvraag van stukken! De aanbestedende dienst zal het verzoek om gevraagde bewijsmiddelen bij de betreffende inschrijver voorleggen voorafgaand aan het te nemen besluit door het college van de aanbestedende dienst.
- Indien de inschrijver binnen de genoemde termijn de opgevraagde bewijsmiddelen niet overlegt of indien zou blijken dat de (Eigen) Verklaring van de inschrijver onjuist is, legt de aanbestedende dienst de inschrijving van de desbetreffende inschrijver ter zijde en zal worden overgaan tot het opvragen bij de nummer 2 in ranking. Indien deze inschrijver ook niet voldoet wordt overgegaan naar de nummer 3 in ranking, etc.

4 Gunning percelen categorieën 2a en 2b

4.1 Criteria gunning

De opdracht wordt per basepoint gegund aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving.

Bij de beoordeling gelden de volgende kwalitatieve gunningcriteria:

- G1: duurzaamheid
- G2: reizigerstevredenheid
- G3: medewerkerstevredenheid

In de volgende paragrafen volgt een beschrijving van de wijze waarop de prijs en de kwaliteit door de opdrachtgever wordt beoordeeld en meegewogen.

Een inschrijver kan maximaal twee basepoints/percelen met betrekking tot categorie 2a gegund krijgen en maximaal drie basepoints/percelen met betrekking tot categorie 2b.

4.2 G1: duurzaamheid

De opdrachtgever hecht veel waarde aan duurzaamheid. Binnen het Programma van Eisen zijn hierover minimumeisen gesteld. De opdrachtgever waardeert de inzet van duurzamer materieel en waardeert deze met een waarde-aftrek op de inschrijfprijs. Hoe duurzamer de inschrijver inschrijft, hoe hoger de aftrekwaarde.

De inschrijver is verplicht de bijlage (bijlage G1 – duurzaamheid) in te vullen voor de basepoints waarop wordt ingeschreven. Gedurende de uitvoering bewaakt de opdrachtnemer naleving van de aangeboden duurzaamheid. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om ten aanzien van de opgave van de inschrijvers nadere vragen te stellen of een onderbouwing te vragen.

Bij invulling van de tabel (per basepoint) ziet de inschrijver direct welke aftrekwaarde wordt gehanteerd bij de beoordeling van de offertes.

Indien de bijlage niet is aangeleverd, niet compleet is ingevuld of niet voldoet aan de minimumcapaciteit (waardoor het totaal niet 100% is) is er sprake van een niet geldige inschrijving en volgt uitsluiting.

4.3 G2: reizigerstevredenheid

Het Programma van Eisen bevat een uitgebreid eisenpakket waaraan de opdracht moet voldoen. De reiziger staat centraal bij de uitvoering van onderhavige opdracht.

De inschrijver dient bij zijn inschrijving een plan van aanpak te voegen (max. 4 A4 enkelzijdig, arial 11) waarin hij beschrijft op welke wijze hij - binnen de eigen verantwoordelijkheden - voor een zo hoog mogelijke reizigerstevredenheid zorgdraagt? De volgende onderdelen zijn verplicht:

- Wat is haalbaar?
- Welke concrete maatregelen neemt u?
- In welke mate draagt deze maatregel bij aan een zo hoog mogelijke reizigerstevredenheid?
- Hoe maakt u het resultaat hiervan meetbaar?
- Hoe zijn de maatregelen en resultaten door de opdrachtgever toetsbaar?

Voor de beoordeling van dit onderdeel wordt een beoordelingsteam geformeerd. Dit team bestaat uit vertegenwoordigers van de bij onderhavige aanbesteding betrokken werkgroep. aanbestedende dienst. Het beoordelingsteam behoudt zich het recht voor om ten aanzien van de opgave van de inschrijvers nadere vragen te stellen of een onderbouwing te vragen.

De beoordeling vindt plaats aan de hand van de volgende categorieën:

Categorie	*Oordeel*	*Score*
1	de beschrijving sluit uitstekend aan bij de vraag[1]	€ 4,00
2	de beschrijving sluit goed aan bij de vraag	€ 2,50
3	de beschrijving sluit voldoende aan bij de vraag	€ 1,00
4	de beschrijving sluit onvoldoende aan bij de vraag	€ 0,00
5	de beschrijving ontbreekt of sluit niet aan bij de vraag	uitsluiting

[1] *van toepassing indien de beschrijving meer dan goed is met ongevraagde tips, oplossingen, ideeën, etc.*

Tijdens de beoordelingsbijeenkomst komt het beoordelingsteam tot één oordeel per inschrijver. Aan het oordeel is een aftrekwaarde gekoppeld (zie bovenstaande tabel). Deze waarde wordt meegenomen in het verdere beoordelingsproces.

Indien de beschrijving ontbreekt of de beschrijving sluit naar het oordeel van het beoordelingsteam niet aan bij het gevraagde binnen dit criterium, dan wordt de inschrijving terzijde gelegd en niet meegenomen in de verdere beoordeling.

4.4 G3: Medewerkerstevredenheid

Het Programma van Eisen bevat een uitgebreid eisenpakket waaraan de opdracht moet voldoen. De uitvoering vindt daadwerkelijk plaats door de chauffeurs. Zij vormen dan ook een belangrijk onderdeel van onderhavige opdracht.

De inschrijver dient bij zijn inschrijving een plan van aanpak te voegen (max. 4 A4 enkelzijdig, arial 11) waarin hij beschrijft op welke wijze hij een zo hoog mogelijke tevredenheid van de medewerkers van onderhavige opdracht borgt? De volgende onderdelen zijn verplicht:

- Wat is haalbaar?
- Welke concrete maatregelen neemt u?
- In welke mate draagt deze maatregel bij aan een zo hoog mogelijke medewerkerstevredenheid?
- Hoe maakt u het resultaat hiervan meetbaar?
- Hoe zijn de maatregelen en resultaten door de opdrachtgever toetsbaar?

Voor de beoordeling van dit onderdeel wordt een beoordelingsteam geformeerd. Dit team bestaat uit vertegenwoordigers van de bij onderhavige aanbesteding betrokken werkgroep. aanbestedende dienst. Het beoordelingsteam behoudt zich het recht voor om ten aanzien van de opgave van de inschrijvers nadere vragen te stellen of een onderbouwing te vragen.

De beoordeling vindt plaats aan de hand van de volgende categorieën:

Categorie	*Oordeel*	*Score*
1	de beschrijving sluit uitstekend aan bij de vraag[1]	€ 4,00
2	de beschrijving sluit goed aan bij de vraag	€ 2,50
3	de beschrijving sluit voldoende aan bij de vraag	€ 1,00
4	de beschrijving sluit onvoldoende aan bij de vraag	€ 0,00
5	de beschrijving ontbreekt of sluit niet aan bij de vraag	uitsluiting

[1] *van toepassing indien de beschrijving meer dan goed is met ongevraagde tips, oplossingen, ideeën, etc.*

Tijdens de beoordelingsbijeenkomst komt het beoordelingsteam tot één oordeel per inschrijver. Aan het oordeel is een aftrekwaarde gekoppeld (zie bovenstaande tabel). Deze waarde wordt meegenomen in het verdere beoordelingsproces.

Indien de beschrijving ontbreekt of de beschrijving sluit naar het oordeel van het beoordelingsteam niet aan bij het gevraagde binnen dit criterium, dan wordt de inschrijving terzijde gelegd en niet meegenomen in de verdere beoordeling.

4.5 Prijs

De inschrijver dient het prijsinvulformulier in te vullen voor de basepoints en percelen waarop de inschrijver een aanbieding wil doen.

De tarieven op het prijsinvulformulier (bijlage 3) dienen geoffreerd te worden in euro's exclusief BTW met maximaal twee cijfers achter de komma. Er is sprake van een all-in tarief, dit betekent dat alle kosten (zoals bureaukosten, administratiekosten, e.d.) verdisconteerd moeten worden in het tarief per inzetuur. Indien het formulier niet correct of onvolledig is ingevuld, wordt de inschrijver uitgesloten van de procedure. Dit formulier dient rechtsgeldig te zijn ondertekend (en door alle combinanten in geval van combinatie). Het is niet toegestaan om, naast het verplicht in te vullen inschrijfformulier, varianten of kortingen aan te bieden.

De inschrijver dient het prijsinvulformulier in te vullen voor de basepoints waarvoor de inschrijver een aanbieding wil doen. Ten aanzien van de inschrijfprijs geldt het volgende:

- De inschrijfprijs dient – op straffe van ongeldigheid – minimaal kostendekkend te zijn en lager te liggen dan € 30,00 per uur.
- De inschrijfprijs dient geoffreerd te worden in euro's exclusief BTW met maximaal twee cijfers achter de komma.
- De inschrijfprijs is een all-in tarief, dit betekent dat alle kosten verdisconteerd moeten worden in het tarief per inzetuur, met inachtneming van de vergoeding per voorgeplande kilometer.
- De inschrijver levert per basepoint voor het uurtarief een kostenopbouw aan. Desgewenst kan de aanbestedende dienst in het kader van de beoordeling van de inschrijving nadere specificatie/onderverdeling en/of toelichting en/of bewijsstukken opvragen onder meer om te beoordelen of de inschrijfprijs minimaal kostendekkend is.
- Voordat de aanbestedende dienst een inschrijving terzijde legt omdat naar het oordeel van de aanbestedende dienst niet voldaan wordt aan de eis dat de inschrijfprijs minimaal kostendekkend is, vraagt de aanbestedende dienst de inschrijver binnen drie werkdagen een toelichting te geven en aan te tonen dat de inschrijver met een minimaal kostendekkende inschrijfprijs heeft ingeschreven. Indien de inschrijver naar het oordeel van de aanbestedende dienst onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat met een minimaal kostendekkende inschrijfprijs is ingeschreven, zal de aanbestedende dienst de inschrijving gemotiveerd terzijde leggen. Mocht de inschrijver dit in rechte wensen aan te vechten dan draagt de inschrijver de bewijslast en het bewijsrisico dat sprake is van een minimaal kostendekkende inschrijfprijs.
- Een inschrijfprijs wordt vermoed niet minimaal kostendekkend te zijn en/of abnormaal laag te zijn als de geoffreerde inschrijfprijs 15% of meer onder de gemiddelde inschrijfprijs (het gemiddelde wordt niet afgerond) van alle geldige inschrijvingen voor het betreffende basepoint ligt. Indien een inschrijfprijs op of onder deze grens ligt, vraagt de aanbestedende dienst de inschrijver binnen drie werkdagen een toelichting te geven en aan te tonen dat de inschrijver heeft ingeschreven met een inschrijfprijs die minimaal kostendekkend en niet

abnormaal laag is. Indien de inschrijver naar het oordeel van de aanbestedende dienst onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat met een minimaal kostendekkende inschrijfprijs is ingeschreven, zal de aanbestedende dienst de inschrijving gemotiveerd terzijde leggen omdat niet voldaan is aan de eis dat met een minimaal kostendekkende inschrijfprijs moet worden ingeschreven en/of omdat abnormaal laag is ingeschreven. Mocht de inschrijver dit in rechte wensen aan te vechten dan draagt de inschrijver de bewijslast en het bewijsrisico dat sprake is van een inschrijfprijs die minimaal kostendekkend is en niet abnormaal laag.

- Na terzijdelegging van een inschrijving zal de aanbestedende dienst opnieuw de gemiddelde inschrijfprijs vaststellen van de dan resterende geldige inschrijvingen. Ten aanzien van de dan resterende geldige inschrijvingen zal opnieuw bepaald worden of de geoffreerde inschrijfprijs 15% of meer onder de gemiddelde inschrijfprijs van alle resterende geldige inschrijvingen voor het betreffende basepoint ligt. Indien dat het geval is, wordt/worden ook die inschrijfprijs/inschrijfprijzen vermoed niet minimaal kostendekkend te zijn en/of abnormaal laag te zijn en wordt het voorgaande opnieuw doorlopen, totdat geen sprake (meer) is van inschrijvingen die naar het oordeel van de aanbestedende dienst terzijde gelegd dienen te worden.

4.6 Winnaar

Per basepoint wordt de inschrijfwaarde bepaald. Het beoordelingsteam krijgt de inschrijfprijzen pas na beoordeling van de kwaliteitscriteria te zien.

De inschrijver met de laagste inschrijfwaarde (prijs -/- waarde G1 -/- waarde G2 -/- waarde G3) op een basepoint krijgt binnen een perceel het basepoint gegund.

De gunning van de percelen categorie 2a verloopt als volgt:

1. Wanneer een inschrijver op meerdere basepoints binnen perceel 2a de laagste inschrijfwaarde heeft, wordt de volgende rangorde gehanteerd:
   - basepoint Wezep
   - basepoint Harderwijk
   - basepoint Nunspeet
   - basepoint Ermelo
   - basepoint Putten
   - basepoint Elburg
2. Indien een nummer 1 binnen perceel 2a een basepoint niet toegewezen krijgt vanwege het feit dat deze al twee basepoints heeft toegewezen gekregen, wordt hij uit de volgorde van het betreffende volgende basepoint geschrapt, waardoor de nummer 2 de nummer 1 wordt, de nummer 3 de nummer 2 wordt, enzovoorts.
3. Indien op enig moment in dit proces twee of meer inschrijvers met een gelijke laagste inschrijfwaarde voor een basepoint op nummer 1 staan, wordt het basepoint gegund aan de inschrijver met de laagste geoffreerde tarief per inzetuur (tenzij deze inschrijver

op dat moment al het maximaal aantal te winnen basepoints gegund heeft gekregen, dan wordt gegund aan de nummer 2, etc.) Is er dan nog sprake van gelijke partijen, wordt het basepoint gegund aan de inschrijver met de hoogste aftrekwaarde binnen gunningscriterium G1. Indien er dan nog sprake is van gelijke inschrijvingen, zal loting plaatsvinden.

De gunning van de percelen categorie 2b verloopt als volgt:

1. Wanneer een inschrijver op meerdere basepoints binnen categorie 2b de laagste inschrijfwaarde heeft, wordt de volgende rangorde gehanteerd:
   - basepoint Putten
   - basepoint Ermelo
   - basepoint Harderwijk
   - basepoint Nunspeet
   - basepoint Elburg
   - basepoint Wezep
   - basepoint Elspeet
2. Indien een nummer 1 binnen perceel 2b een basepoint niet toegewezen krijgt vanwege het feit dat deze al drie basepoints heeft toegewezen gekregen, wordt hij uit de volgorde van het betreffende volgende basepoint geschrapt, waardoor de nummer 2 de nummer 1 wordt, de nummer 3 de nummer 2 wordt, enzovoorts.
3. Indien op enig moment in dit proces twee of meer inschrijvers met een gelijke laagste inschrijfwaarde voor een basepoint op nummer 1 staan, wordt het basepoint gegund aan de inschrijver met de laagste geoffreerde tarief per inzetuur (tenzij deze inschrijver op dat moment al het maximaal aantal te winnen basepoints gegund heeft gekregen, dan wordt gegund aan de nummer 2, etc.) Is er dan nog sprake van gelijke partijen, wordt het basepoint gegund aan de inschrijver met de hoogste aftrekwaarde binnen gunningscriterium G1. Indien er dan nog sprake is van gelijke inschrijvingen, zal loting plaatsvinden.

4.7 Gunning

Na de kennismakingsbijeenkomst bepaalt het beoordelingsteam op basis van de inhoudelijk nadere toelichting (verduidelijking) op het kwalitatieve deel van de inschrijving of er aanleiding is de scores voor de kwaliteitscriteria aan te passen. Zoals aangegeven resulteert de score op de kwaliteit in een fictieve aftrek op de prijs. De inschrijving met de laagste fictieve prijs krijgt de opdracht gegund.

4.7.1 Gunning onder opschortende voorwaarden

De formele beslissing aan welke inschrijver de opdrachtgever voornemens is te gunnen en waarmee de overeenkomst zal worden aangegaan, wordt schriftelijk medegedeeld aan alle inschrijvers. Vanaf dat moment start een periode van 20 kalenderdagen waarin de

opdrachtgever geen invulling geeft aan het gunningbesluit en niet tot ondertekening van de overeenkomst overgaat.

Afgewezen inschrijvers die bezwaar maken tegen de voorgenomen gunning dienen een civiel kort geding aanhangig te maken tegen de gunningbeslissing vóór het verstrijken van de bezwaartermijn van 20 kalenderdagen. Deze termijn van 20 kalenderdagen is een vervaltermijn en eindigt op de 20ste dag ná de dag van het verzenden van het gunningsbesluit. Het kort geding dient aanhangig gemaakt te worden bij de Rechtbank Gelderland.

In het belang van een goede en snelle voortgang wordt een ieder die een rechtsmiddel aanwendt dringend verzocht om de opdrachtgever tijdig op de hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, bij voorkeur door het opsturen van de kopie dagvaarding.
In verband met de mogelijkheid dat tegen de gunningbeslissing kort geding wordt aangespannen, dienen inschrijvers de inschrijving in ieder geval gestand te doen tot na afloop van de hiervoor genoemde termijn van 90 dagen. Voorts dienen inschrijvers voor het geval er kort geding wordt aangespannen de inschrijving in ieder geval gestand te doen tot twee weken na de uitspraak in kort geding. In het geval van het aanhangig gemaakt zijn van een kort geding zal niet worden overgegaan tot gunning van de opdracht, voordat in kort geding vonnis is gewezen, tenzij een zwaarwegend belang onverwijlde gunning gebiedt. Indien na het verstrijken van de termijn van 20 kalenderdagen geen kort geding aanhangig is gemaakt zal de opdracht definitief gegund worden.

4.7.2 Gunning onder voorbehoud

Gunning vindt plaats onder voorbehoud van goedkeuring van het Dagelijks Bestuur van RNV.

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om (deels) niet tot gunning over te gaan of om tijdens de aanbestedingsprocedure de aanbesteding tijdelijk of definitief te staken. In zo'n geval is de aanbestedende dienst niet gebonden aan het aangaan van een overeenkomst en/of het overgaan tot een vergoeding van kosten.

Indien er geen of onvoldoende geldige dan wel geschikte inschrijvingen worden ingediend, behoudt de opdrachtgever zich eveneens het recht voor om niet tot gunning over te gaan.

5 Gunning percelen categorie 2c

5.1 Criterium gunning

De opdracht wordt per basepoint/perceel gegund aan de inschrijver met de laagste inschrijving.

De opdrachtgever heeft voor dit gunningcriterium gekozen, omdat de gevraagde te leveren diensten binnen deze opdracht eenduidig zijn vastgelegd en beschreven, en de kwaliteit van verrichtingen is geborgd via de geschiktheidseisen. De opdrachtgever heeft daarnaast geen aanvullende wensen, welke mogelijk tot onwenselijke meerkosten kunnen leiden. Het kwaliteitsniveau dat in het gym- en zwemvervoer als minimaal noodzakelijk wordt beschouwd is dusdanig hoog dat op dit punt door de opdrachtgever geen onderscheidend vermogen tussen de inschrijvers wordt verwacht of mogelijk is. Daarnaast zijn er afgelopen, en komende periode diverse ontwikkelingen -waaronder wettelijke verplichtingen- op het gebied van informatisering en automatisering die het onderscheidend vermogen tussen inschrijvers verder verkleinen. Het hanteren van andere criteria dan prijs zou onder deze omstandigheden kunstmatig zijn en/of leiden tot dubbelingen tussen overlap van geschiktheidseisen en gunningscriteria. Gedurende de looptijd van de overeenkomst monitort de opdrachtgever de naleving van de (kwaliteits)eisen die zijn vastgelegd.

5.2 Prijs

De inschrijver dient het prijsinvulformulier in te vullen voor de basepoints waarop de inschrijver een aanbieding wil doen.

De tarieven op het prijsinvulformulier (bijlage 3) dienen geoffreerd te worden in euro's exclusief BTW met maximaal twee cijfers achter de komma. Er is sprake van een all-in tarief, dit betekent dat alle kosten (zoals bureaukosten, administratiekosten, e.d.) verdisconteerd moeten worden in het tarief per inzetuur. Indien het formulier niet correct of onvolledig is ingevuld, wordt de inschrijver uitgesloten van de procedure. Dit formulier dient rechtsgeldig te zijn ondertekend (en door alle combinanten in geval van combinatie). Het is niet toegestaan om, naast het verplicht in te vullen inschrijfformulier, varianten of kortingen aan te bieden.

5.3 Gunning

5.3.1 Gunning onder opschortende voorwaarden

De formele beslissing aan welke inschrijver de opdrachtgever voornemens is te gunnen en waarmee de overeenkomst zal worden aangegaan, wordt schriftelijk medegedeeld aan alle inschrijvers. Vanaf dat moment start een periode van 20 kalenderdagen waarin de opdrachtgever geen invulling geeft aan het gunningbesluit en niet tot ondertekening van de overeenkomst overgaat.

Afgewezen inschrijvers die bezwaar maken tegen de voorgenomen gunning dienen een civiel kort geding aanhangig te maken tegen de gunningbeslissing vóór het verstrijken van de bezwaartermijn van 20 kalenderdagen. Deze termijn van 20 kalenderdagen is een vervaltermijn en eindigt op de 20ste dag ná de dag van het verzenden van het gunningsbesluit. Het kort geding dient aanhangig gemaakt te worden bij de Rechtbank Gelderland.

In het belang van een goede en snelle voortgang wordt een ieder die een rechtsmiddel aanwendt dringend verzocht om de opdrachtgever tijdig op de hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, bij voorkeur door het opsturen van de kopie dagvaarding.
In verband met de mogelijkheid dat tegen de gunningbeslissing kort geding wordt aangespannen, dienen inschrijvers de inschrijving in ieder geval gestand te doen tot na afloop van de hiervoor genoemde termijn van 90 dagen. Voorts dienen inschrijvers voor het geval er kort geding wordt aangespannen de inschrijving in ieder geval gestand te doen tot twee weken na de uitspraak in kort geding. In het geval van het aanhangig gemaakt zijn van een kort geding zal niet worden overgegaan tot gunning van de opdracht, voordat in kort geding vonnis is gewezen, tenzij een zwaarwegend belang onverwijlde gunning gebiedt. Indien na het verstrijken van de termijn van 20 kalenderdagen geen kort geding aanhangig is gemaakt zal de opdracht definitief gegund worden.

5.3.2 Gunning onder voorbehoud

Gunning vindt plaats onder voorbehoud van goedkeuring van het Dagelijks Bestuur van RNV.

De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om (deels) niet tot gunning over te gaan of om tijdens de aanbestedingsprocedure de aanbesteding tijdelijk of definitief te staken. In zo'n geval is de aanbestedende dienst niet gebonden aan het aangaan van een overeenkomst en/of het overgaan tot een vergoeding van kosten.

Indien er geen of onvoldoende geldige dan wel geschikte inschrijvingen worden ingediend, behoudt de opdrachtgever zich eveneens het recht voor om niet tot gunning over te gaan.

Bijlagen

1 Eigen verklaring

Is separaat beschikbaar gesteld.

2 Algemene inkoopvoorwaarden

3 Inschrijfformulier

Is ook separaat in word beschikbaar gesteld.

4 Concept overeenkomst

5 Concerngarantie

Is ook separaat in word beschikbaar gesteld.

6 Begrippen

- Aanbestedingsdocument: alle schriftelijke documentatie die de opdrachtgever ten behoeve van deze aanbesteding beschikbaar stelt aan gegadigden.
- Agendasoftware: software van de regiecentrale die zorgt voor een efficiënte planning en validatie, autorisatie, identificatie en administratieve afhandeling van financiële en reizigers gegevens.
- Basepoint: gebied waarbinnen de dienst opgestart moet worden en geldt als startmoment voor de te vergoeden inzettijd.
- Vervoercapaciteit: de maximaal benodigde vervoercapaciteit opgenomen in het rooster.
- Bezettingsgraad: de mate waarin een voertuig is bezet met één of meerdere passagiers.
- Boekingsvenster: Maximale marge (eerder of later) ten opzichte van de gewenste ophaaltijd of aankomsttijd die mag worden voorgesteld bij het afspreken van het ophaalmoment .
- Cliënt dagbestedingsvervoer-Jeugdwet: Jeugdige die in het kader van de Jeugdwet vervoer nodig hebben voor begeleiding of behandeling.
- Cliënt dagbestedingsvervoer-Wmo: persoon die vanuit de Wmo op basis van een toekenning vervoer recht heeft op vervoer van/naar dagbestedingslocaties.
- Cliënt dagbestedingsvervoer-WLZ: persoon die vanuit de Wet Langdurige Zorg en onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder op basis van een toekenning vervoer recht heeft op vervoer van/naar dagbestedingslocaties.
- Combineerbaarheid: Mate waarin een reiziger gecombineerd kan/mag worden met andere reizigers(groepen).
- Combinatiegraad: de gemiddelde bezetting van een voertuig.
- Dataprotocol: protocol die de wijze regelt waarop alle gegevens die te maken hebben met de rituitvoering worden uitgewisseld tussen regiecentrale en vervoerder(s).
- Deur-tot-deur vervoer: het vervoeren en begeleiden vanaf en naar de deur van de woning of de deur van het vertrek- of bestemmingsadres. Wanneer het een wooncomplex of flatgebouw betreft dan vormt de centrale ingang van het wooncomplex, i.c. de centrale benedeningang voor het betreffende huisnummer, de deur.
- Dispatch: het verdelen en toekennen van geplande ritten over beschikbare voertuigen.
- Deur-halte vervoer: vervoer tussen een deur en een halteplaats zoals gebruikelijk in het openbaar vervoer en overige door de opdrachtgever aan te wijzen halteplaatsen en/of opstapplaatsen.
- Gegadigde: partij die voornemens is een aanbieding te doen.
- Inschrijver: partij die een inschrijving doet.
- Inschrijving: het geheel van documenten dat door een inschrijver wordt ingediend naar aanleiding van het aanbestedingsdocument.
- Inzetrooster: door de regiecentrale op te stellen rooster waarin de in te zetten vervoercapaciteit door vervoerders wordt vastgelegd.
- Jeugdige: persoon die in het kader van de Jeugdwet vervoer nodig hebben voor begeleiding of behandeling.

- Kanteling: nieuwe manier van werken in de Wmo waarin zodanig wordt gewerkt dat de eigen kracht van de inwoner en zijn sociale netwerk maximaal worden benut.
- Kanteling in vervoer: nieuwe benadering van mobiliteitsvraagstukken waarin zodanig wordt gewerkt dat de eigen kracht van de inwoner en zijn sociale netwerk maximaal worden benut bij het oplossen van mobiliteitsvraagstukken.
- Leerling: persoon die op basis van de gemeentelijke verordening recht heeft op aangepast vervoer per taxi tussen een huisadres of opstapplaats en school.
- Maximale reistijd: De maximaal toegestane reistijd voor een individuele reiziger voor een rit.
- Omrijdtijd: De extra tijd bovenop de directe reistijd die is toegestaan om ritten te kunnen combineren.
- Onderaannemer: een partij die door de opdrachtnemer wordt ingeschakeld om een deel of delen van de opdracht uit te voeren.
- Opdracht: het geheel van werkzaamheden zoals dat beschreven is in de aanbestedings–documenten.
- Opdrachtgever: samenwerkingsverband Regio Noord-Veluwe met de deelnemende gemeenten Elburg, Ermelo, Harderwijk, Nunspeet, Oldebroek, Putten. De Regio Noord-Veluwe is een Gemeenschappelijke Regeling.
- Opdrachtnemer: de partij aan wie de hier onderhavige opdracht (perceel 1) gegund is door de opdrachtgever.
- Operationele regie: advies op beschikbare reismogelijkheden, ritaanname, planning en dispatch.
- Ophaalvenster: Marge rondom de afgesproken ophaalmoment.
- OV-advies: reisadvies per openbaar vervoer dat door de regiecentrale - op aangeven van gemeenten – vrijwillig of dwingend wordt gegeven aan reizigers en dat voldoet aan door de opdrachtgevers bepaalde kwaliteitscriteria.
- Programma van Eisen: het deel van de aanbestedingsdocumenten waarin de eisen met betrekking tot de uitvoering van het contract wordt beschreven inclusief contractuele voorwaarden.
- Referentie: Opgave van n.a.w.-gegevens van personen en organisaties waarvoor de inschrijver taken heeft uitgevoerd vergelijkbaar met de hier onderhavige opdracht, waarbij de opdrachtgever inlichtingen kan opvragen over de werkwijze van de inschrijver.
- Reizigersgroep: een groep reizigers of doelgroep met uniforme kenmerken die – al dan niet op basis van indicatie - gebruik maakt van voor hen geschikt vervoer
- Ontwikkelfunctie: Taak binnen de regiefunctie van het vervoer gericht op het optimaliseren van de efficiency van het totale vervoersysteem die als schakel fungeert tussen het (strategisch) beleidskader van de opdrachtgever en de operationele regie. Dit betreft bijvoorbeeld de afstemming tussen verschillende vervoervormen, de wijze waarop vervoervormen gecombineerd kunnen worden, maatregelen ter stimulering van OV, afstemming over aanvangstijdstippen van activiteiten en de inrichting van systeemkenmerken.
- Openbaar vervoer: personenvervoer dat openbaar toegankelijk is en vaak in de vorm van een lijndienst wordt uitgevoerd in opdracht van een (decentrale) overheid die daarmee de rol van OV-autoriteit vervult.

- OV-reiziger: Dit zijn personen die zonder een gemeentelijke toekenning gebruik maken van vraagafhankelijk vervoer op momenten dat het reguliere openbaar vervoer niet voorziet in een passende verbinding.
- Regiotaxi: het huidige collectief vraagafhankelijk vervoer (CVV) van en/of naar het grondgebied van de deelnemende gemeenten
- Taxibus: Voertuig met acht zitplaatsen naast de chauffeur.
- Taxi/personenauto: voertuig met maximaal drie zitplaatsen voor reizigers, waarbij rekening moet worden gehouden met maximaal twee reizigers op de achterbank;
- Reiziger: persoon die gebruik mag maken of maakt van het vervoer dat valt onder regie van de regiecentrale.
- Reizigersbijdrage: bedrag die de reiziger per rit betaalt aan de gemeente en die geïnd dient te worden door regiecentrale of vervoerder.
- Reizigerspanel: Panel bestaande uit een vertegenwoordiging van reizigers
- Reizigersprofiel: Persoonlijk profiel van de reiziger waarin de gemeente NAW-gegevens en specifieke kenmerken van de reiziger vastlegt die relevant zijn voor de uitvoering van het vervoer / het maken van een verplaatsing.
- Reizigersgroep: een groep reizigers of doelgroep met uniforme kenmerken die – al dan niet op basis van toekenning - gebruik maakt van voor hen geschikt vervoer.
- Rittenbak: databestand dat een overzicht bevat van alle gereserveerde ritten.
- Rolstoelvoertuig: voertuig met maximaal acht zitplaatsen voor reizigers, waarvan minimaal 2 rolstoelplaatsen.
- Routevervoer: vervoer van één of meer reizigers die in min of meer vaste frequentie en samenstelling reizen per taxi tussen hun woonadres en een activiteitenlocatie (school, zorginstelling, werkvoorziening).
- Statusmelding: uitwisseling van uitvoeringsgegevens vanuit het voertuig naar de regiecentrale de actuele status van een rit aangeeft.
- Stiptheid: de mate waarin de daadwerkelijke rituitvoering van ritten afwijkt van de afgesproken tijdstippen.
- Systeemkenmerken: de spelregels die gelden binnen het vervoersysteem, zoals omrijdtijd, vooraanmeldtijd en marges rondom de gewenste ophaaltijd.
- Terugbelservice: dienst waarbij de reiziger wordt geïnformeerd over het daadwerkelijke ophaalmoment.
- Uitvoering vervoer: het beschikbaar stellen van en rijden met het juiste materieel en personeel op de door de vervoerscentrale gevraagde tijd en plaats.
- Vervoerpas: Persoonlijke pas van een reiziger ten behoeve van identificatie en ritregistratie.
- Vooraanmeldtijd: het verschil in tijd tussen het moment van ritreservering en gewenste rituitvoering.
- Vraagafhankelijk vervoer: vervoerdienst op afroep die alleen rijdt indien deze door de reiziger vooraf wordt gereserveerd bij de regiecentrale.
- Regiecentrale: organisatie die zorg draagt voor de operationele en tactische regie over één of meerdere vormen van vervoer gericht op een efficiënte uitvoering in het belang van de

opdrachtgever(s) en die tevens een informerende en adviserende rol functie heeft richting de reizigers.

- Vervoerder: organisatie die zorgt voor het vervoeren van reizigers aangestuurd door de regiecentrale.
- Vrijwilligersvervoer: vaak kleinschalige vervoervoorziening die wordt uitgevoerd door vrijwilligers.
- Werknemer (vervoer participatiewet: persoon die op basis van een besluit gebruik mag maken van taxivervoer van/naar een werklocatie.
- WLZ: Wet Langdurige Zorg.
- Wmo: Wet maatschappelijke ondersteuning.
- Wmo-reiziger: persoon die op basis van een gemeentelijke toekenning voor Wmo-vervoer beschikt over een vervoerpas voor collectief vervoer in de directe woon- en leefomgeving.