1 DAEB

1.1 Wettelijk kader

Gelet op het bepaalde in

- Vrijstellingsbesluit van de Europese Commissie voor diensten van algemeen economisch belang (2012/21/EU, Pb EU 2012, L7) ("DAEB Vrijstellingsbesluit");

In artikel 4 van het DAEB vrijstellingsbesluit staat welke gegevens in het aanwijzingsbesluit moeten worden opgenomen.

Artikel 4

Belasten met het beheer van een dienst van algemeen economisch belang. De onderneming wordt met het beheer van de dienst van algemeen economisch belang belast door middel van één of meer besluiten, waarvan de vorm door elke lidstaat kan worden bepaald. In dat besluit of in die besluiten wordt met name vermeld:

1. *de inhoud en de duur van de openbare dienstverplichtingen;*
2. *de betrokken onderneming en, in voorkomend geval, het betrokken grondgebied*;
3. *de aard van alle uitsluitende of bijzondere rechten die de onderneming door het toewijzende overheidsorgaan zijn verleend;*
4. *een beschrijving van het compensatiemechanisme en de parameters voor berekening, monitoring en herziening van de compensatie;*
5. *de regelingen om eventuele overcompensatie te vermijden en terug te vorderen, en*
6. *een verwijzing naar dit besluit.*

1.2 Overwegingen

1.2.1 Uitvoerder wordt belast met de uitvoering van Dienst van Algemeen Economisch Belang: de op het openbaar vervoer aanvullende vervoersvoorziening (voorziening) voor inwoners van gemeente Hollands Kroon van deur tot deur gedurende de looptijd van dit besluit uit te voeren waarbij de betreffende verplichtingen gelden zoals omschreven in dit besluit.

1.2.2 Uitvoerder zal vanwege de belasting met de DAEB voor het onrendabele deel van de exploitatie inclusief een redelijke winst worden gecompenseerd, waarbij het onrendabele deel de dekking is van de netto kosten, zoals beschreven 'berekening compensatie'

1.3 Looptijd

1.3.1 Uitvoerder verricht de exploitatie van de voorziening van 1 januari 2024 tot 31 december 2029

1.3.2 De Gemeente Hollands Kroon kan het recht op exploitatie, onder dezelfde voorwaarden, 2 maal verlengen met een periode van maximaal 5 jaar. De Gemeente Hollands Kroon zal deze beslissing, per verlengingsoptie, 1 jaar voor verstrijken van de actuele looptijd schriftelijk aan Uitvoerder kenbaar maken.

1.3.3 Partijen kunnen de uitvoeringsovereenkomst tussentijds opzeggen met in achtneming van een opzegtermijn van 1 jaar.

1.4 Wijziging voorwaarden

1.4.1 Wanneer Uitvoerder de voorwaarden voor de uitvoer van deze dienst wil wijzigen beoordeelt de gemeente de voorgestelde wijzigingen onder meer op basis van de volgende beoordelingscriteria:

- of wordt voldaan aan de bepalingen van dit besluit;
- of de voorstellen tot een verbetering leiden ten opzichte van de voorgaande situatie;
- of de voorstellen afdoende zijn gemotiveerd en onderbouwd, in het bijzonder indien Uitvoerder wil afwijken van een gegeven advies.

1.5 Vervoergebied

1.5.1 Het vervoer van inwoners van de gemeente Hollands Kroon binnen het vervoergebied bestaande uit de gemeenten Hollands Kroon, Schagen, Dijk en Waard, Medemblik, Hoorn, Alkmaar en Den Helder zoals aangeduid op bijlage Overzichtskaart.

1.6 Geschiktheidseis:

1.6.1 Minimaal 3 jaar ervaring met het vervoer van personen met een omvang van gemiddeld minimaal 30 ritten per dag.

1.7 Uitvoeringseisen:

Uitvoering vervoersvoorziening (hier kpi's vermelden)

1.7.1 De chauffeurs die voor de Uitvoerder rijden doen dit op vrijwillige basis

Veiligheid

1.7.2 Uitvoerder draagt zorg voor fysiek veilig vervoer.

1.7.3 Uitvoerder zorgt voor veilig, goed onderhouden materieel en veilig rijgedrag van de vrijwilligers.

1.7.4 Uitvoerder is verantwoordelijk voor de sociale veiligheid op de voertuigen en dient ervoor te zorgen dat reizigers en vrijwilligers zich veilig voelen tijdens de rit. Dit betekent in elk geval dat:

de exploitatie en uitvoering van het vervoer over de weg voldoet aan de geldende wet- en regelgeving;

de verkeersveiligheid altijd in acht wordt genomen.

Herkenbaarheid

1.7.5 Uitvoerder zorgt ervoor dat de voertuigen een representatieve uitstraling hebben en duidelijk herkenbaar zijn als bestemd voor vervoer namens Uitvoerder.

1.7.6 Het personeel dat aanwezig is op de bus kan zich identificeren als vrijwilliger van Uitvoerder.

Toegankelijkheid

1.7.7 De chauffeur/vrijwilliger biedt – voor zover nodig – de reizigers assistentie bij het in- en uitstappen.

1.7.8 Voldoende voertuigen zijn toegankelijk voor inwoners met een auditieve, visuele of licht motorische beperking.

1.7.9 Voldoende voertuigen zijn toegankelijk voor reizigers in een rolstoel of reizigers die gebruik maken van een rollator. Dat wil zeggen dat een reiziger in een rolstoel zelfredzaam is en zelf in en uit het voertuig kan komen en aan de rit kan deelnemen.

Informatie en communicatie

1.7.10 Uitvoerder is verantwoordelijk voor het bieden van adequate en tijdige reisinformatie betreffende de voorziening op papier en via internet;

1.7.11 Uitvoerder draagt zorg voor een adequate en tijdige informatievoorziening ten behoeve van de (potentiële) reizigers in het geval van eventuele (on)voorziene verstoringen.

1.7.12 Uitvoerder biedt een klantcontact aan waar reizigers zowel telefonisch (tegen normaal (inter) lokaal tarief), als per e-mail terecht kunnen met vragen, opmerkingen en klachten. Dit klantcontact is op werkdagen gegarandeerd en bereikbaar van 9:00 uur ’s ochtends tot 12:00 uur ’s middags. Er is een noodnummer beschikbaar buiten kantooruren.

Klachtenregeling reizigers

1.7.13 Uitvoerder hanteert een klachtenregeling die is gepubliceerd op hun website.

Klanttevredenheid:

1.7.14 Uitvoerder rapporteert jaarlijks over klanttevredenheid, waarbij sprake is van een representatief onderzoek. De uitkomst van dit onderzoek dient minimaal een voldoende te zijn. Uitvoerder evalueert de uitkomst van dit onderzoek en stelt een verbeterplan op.

Algemeen:

1.7.15 Uitvoerder is verplicht de voorziening volgens de afgesproken voorwaarden uit te voeren;

1.7.16 Indien het uitvoeren van de voorziening wordt bemoeilijkt of belemmerd door mist, storm, sneeuw, gladheid of andere extreme (weer)omstandigheden in gevaar komt, is Uitvoerder niet verplicht het vervoer te verzorgen.

1.7.17 Uitvoerder biedt een vervoersgarantie voor reserveringen die tijdig (24 uur van tevoren) zijn aangevraagd zoals vermeld in de voorwaarden van Uitvoerder.

Lidmaatschap, tarieven en voorwaarden

1.7.18 Het lidmaatschap en de tarieven worden jaarlijks in de begrotingsronde in overleg met opdrachtgever vastgesteld.

1.7.19 Uitvoerder zorgt voor de tijdige bekendmaking van de (gewijzigde) tarieven en lidmaatschap en de overige voorwaarden.

Efficiency

1.7.20 Uitvoerder biedt jaarlijks informatie aan over de efficiëntie van de dienstverlening. Deze informatie wordt jaarlijks besproken in de begrotingscyclus.

Tussentijdse informatieplicht

1.7.21 Zodra zich omstandigheden (kunnen) voordoen of hebben voorgedaan die van belang kunnen zijn voor een beslissing tot wijziging, intrekking of vaststelling van de (definitieve) compensatie, dient Uitvoerder de gemeente daarvan direct op de hoogte te stellen.

1.7.22 Omstandigheden die aanleiding kunnen zijn voor een melding zijn onder meer het niet (kunnen) uitvoeren of vertraagd uitvoeren van bovengenoemde prestaties.

Boekhouding

1.7.23 Uitvoerder voorkomt te allen tijde kruissubsidiëring van commerciële activiteiten met publieke middelen.

1.7.24 Uitvoerder voert voor de voorziening een gescheiden financiële boekhouding. De scheiding is van toepassing op de DAEB-activiteiten en bevat alle kosten en inkomsten van de DAEB, die los staan van eventuele commerciële of andere activiteiten van de onderneming. Kostenallocatie dient plaats te vinden volgens een algemeen aanvaarde, consequent toegepaste methode van boekhouding.

1.7.25 Uitvoerder dient te beschikken over een deugdelijk systeem van Administratieve Organisatie en Interne Controle (AO/IC-systeem).

1.7.26 Uitvoerder zorgt voor goede dossiervorming en de aanwezigheid van facturen en bewijsstukken van de gedane uitgaven en verkregen inkomsten.

1.7.27 Uit de administratie van Uitvoerder dienen de gewerkte uren te blijken van zowel de vrijwilligers en betaald personeel.

1.7.28 Alle kosten en opbrengsten dienen, op grond van consequent toegepaste en objectief te rechtvaardigen beginselen inzake kostprijsadministratie, correct te worden toegerekend.

1.7.29 Uitvoerder verstrekt jaarlijks aan opdrachtgever een goedkeurende verklaring opgesteld door een onafhankelijk accountant, waaronder een verklaring over de (over)compensatie. Het format van de ingediende en goedgekeurde begroting en kosten-verdeelstaat dient tevens gehanteerd te worden in de financiële verantwoording/ jaarrekening. De kosten-verdeelstaat valt binnen de reikwijdte van de accountantsverklaring.

1.7.30 Uitvoerder bewaart de bewijsmiddelen gedurende de duur van het project en tien jaar na afloop daarvan van de kosten van de DAEB. Kosten waarvoor geen bewijsmiddelen kunnen worden verstrekt komen niet in aanmerking voor compensatie en worden teruggevorderd.

1.8 Compensatie

Parameters

1.8.1 Voor het bepalen van de netto kosten die Uitvoerder maakt voor het verrichten van de DAEB-activiteiten wordt uitgegaan van de Net Avoided Cost-methode. Hierbij worden de kosten van de openbare dienstverplichting berekend als het verschil tussen de netto kosten voor een onderneming die een DAEB verricht, en de netto kosten indien diezelfde onderneming niet met een openbare dienstverplichting had moeten opereren.

1.8.2 De compensatie die Uitvoerder verkrijgt is niet hoger dan hetgeen nodig is ter dekking van de netto kosten, met inbegrip van een redelijke winst. De redelijke winst wordt gesteld op maximaal 3%. Bij meer dan 3% redelijke winst is sprake van overcompensatie.

1.8.3 De compensatie is niet meer dan 75% van de totale kosten van de exploitatie. Partijen treden in overleg indien sprake is van buitengewone omstandigheden.

Regeling eventuele overcompensatie en terugvordering:

1.8.4 Uitvoerder ontvangt op basis van de jaarlijkse begroting een voorschot compensatie.

1.8.5 De definitieve compensatie wordt bepaald bij vaststelling van de jaarrekening.

1.8.6 De definitieve compensatie geschiedt op dusdanige wijze dat overcompensatie wordt voorkomen. Indien de kosten hoger zijn dat de ter beschikking gestelde compensatie, dient dit door de uitvoerder te worden toegelicht.

1.8.7 Indien bij het aflopen van het contract sprake is van overcompensatie over de gehele periode, dan is opdrachtnemer de overcompensatie verschuldigd aan opdrachtgever.

1.8.8 Wanneer het bedrag van de overcompensatie niet meer dan 10% van het bedrag van de gemiddelde jaarcompensatie bedraagt, mag deze overcompensatie naar de volgende periode worden overgedragen en op het voor die periode te betalen compensatiebedrag in mindering worden gebracht.

1.8.9 In het geval de overcompensatie groter is dan 10%, dan wordt dat deel ingehouden bij de jaarlijkse vaststelling van de subsidie en dus terugbetaalt.

1.9 KPI’s

Rapportage en controle

1.9.1 Bij de jaarstukken wordt de volgende informatie verstrekt:

- een duidelijk overzicht van de vervoersaantallen en vervoeropbrengsten;
- vermelding van momenten waarop niet overeenkomstig de geldende voorwaarden gereden is en wat de oorzaak daarvan is geweest;
- vermelding van incidenten;
- vermelding van de wijze waarop het vervallen van ritten aan passagiers gecommuniceerd is;
- vermelding van het aantal (niet) gereden uren.

1.9.2 Uitvoerder is verplicht mee te werken aan controles door Opdrachtgever op de naleving van de verplichtingen ingevolge onderhavig besluit.

1.9.3 Uitvoerder stelt de informatie zoals benoemd in dit artikel, alsmede alle overige informatie die benodigd is voor de beoordeling van de juiste uitvoering van de verplichtingen en voor het verkrijgen van inzicht in de kosten en prestaties van de verrichte prestaties kosteloos ter beschikking aan Opdrachtgever.

‘KPI’s’ – ten behoeve het lager maken van onrendabel deel.

1. Duurzaamheid: KPI's gericht op het verminderen van de ecologische voetafdruk van de vervoersdienst, zoals het verminderen van CO2-uitstoot per passagier kilometer of het bevorderen van het gebruik van milieuvriendelijke voertuigen.
2. Partnerschappen en samenwerkingen: Het meten van het aantal samenwerkingsverbanden met andere organisaties of instanties, zoals lokale overheidsinstanties, maatschappelijke organisaties of zorginstellingen, om de vervoersdienst verder te verbeteren en uit te breiden.

Overzichtskaart

