# Programma van Eisen EU-aanbesteding inkoop routegebonden vervoer AVAN

In opdracht van BVO Doelgroepenvervoer Regio Arnhem - Nijmegen

Datum: 9 september 2019

Kenmerk: 398981

regio arnhem nijmegen VERVOERSORGANISATIE

# Inhoudsopgave


1 Inleiding 5

2 Uitvoering 6

2.1 Percelen en reizigerstoedeling 6
2.2 Het vervoersmodel 6
2.3 Vervoerreglementen 6
2.4 Reizigersgroepen 7
2.5 Algemeen 7
2.6 Planning van het vervoer 8
2.7 Voorbereiding 9
2.8 Communicatie 9
2.9 Reistijd, marges en stiptheid 11
2.10 Algemene combinatiebeperkingen 12
2.11 Bijzondere vervoersindicaties en hulpmiddelen 12

3 Personeel 14

3.1 Algemeen 14
3.2 Vervoercoördinator opdrachtnemer 14
3.3 Chauffeur 14
3.4 Begeleiding en vergoeding 16

4 Materieel 18

4.1 Algemeen 18
4.2 Voertuigeisen 18
4.3 Vergunningen binnensteden en busbanen 20

5 Opdrachtnemer 21

5.1 TX-keur 21
5.2 Communicatie 21
5.3 Bereikbaarheid 22
5.4 Rolstoelvervoer en scootmobielen 22
5.5 SROI 23

6 Percelen en plankaders 25

6.1 Reizigers per perceel 25
6.2 Plankaders 25
6.3 Geografische indeling percelen 26
6.4 Plankaders 27

7 Duurzaamheid 28

7.1 Ontwikkeling 28
7.2 Algemene voorwaarden 29
7.3 Bepalen productiekilometers en verbruik 29
7.4 Monitoring en controle 31

8 Datacommunicatie, informatievoorziening en testen 33

8.1 Reizigersregistratiesysteem 33
8.2 Digitaal 33
8.3 Melding bij loosrit 35
8.4 Analyse en controle 35
8.5 Testen 35
8.6 Overdracht data bij einde contract 36

9 Monitoring, controles, bonus/malus en boete 37

9.1 Monitoring 37
9.2 Controles 37
9.3 Bonus/Malus 38
9.4 Algemene boeteclausule 38

10 Financieel 39

10.1 Vergoedingen 39
10.2 Starttarief 39
10.3 Tarief per beladen uur 39
10.4 Kosten voor veerpont, tolwegen en ontheffingen 41
10.5 Verantwoording en factuur 41
10.6 Indexatie 42
10.7 Accountantscontrole 42

11 Klachten 44

11.1 Aanname 44
11.2 Rol opdrachtnemer bij afhandeling 44

# 1 Inleiding

Voorliggend programma van eisen is geschreven voor het inkopen van het routevervoer voor AVAN. De dienst omvat de uitvoering van leerlingenvervoer (alsook stage), vervoer in het kader van dagbesteding en in het kader van de Jeugdwet op met name doordeweekse dagen. Voor een aantal reizigers gaat het ook om vervoer in het weekend.

De uitvoering van het routevervoer gebeurt op basis van de in de betreffende gemeente geldende verordening en beleidsregels. De Inschrijver dient er rekening mee te houden dat de wetgeving en het beleid ten aanzien van routevervoer gedurende de looptijd kan wijzigen (met als mogelijk gevolg dat de omvang of de aard van de opdracht verandert). De Inschrijver dient aan wijzigingen in wetgeving en beleid zijn medewerking te verlenen. Het staat de AD (aanbestedende dienst) vrij om (in het kader van de kracht van de samenleving) initiatieven uit de samenleving waarbij de omgeving zelf het vervoer organiseert toe te staan. Veel uitvoeringskaders zijn binnen het routevervoer van AVAN gelijk, maar gemeenten hebben bestuurlijke vrijheid om daarvan af te wijken.

In dit programma van eisen wordt inzichtelijk gemaakt aan welke eisen het routevervoer moet voldoen.
Bij sommige eisen is specifiek aangegeven op welke wijze aan verschillende eisen dient te worden voldaan.

# 2 Uitvoering

## 2.1 Percelen en reizigerstoedeling

De opdracht voor het routevervoer is gesplitst in 9 percelen. De perceelindeling vormt de basis voor het toedelen van reizigers. Bij de indeling van percelen is onder meer gekeken naar het efficiënt organiseren van het vervoer op basis van logistiek samenhangende vervoerstromen. Mocht na gunning blijken dat het efficiënter is om deelnemers vanuit verschillende percelen in routes te combineren dan worden hierover nadere afspraken gemaakt met de opdrachtnemers. Bij het combineren van reizigers uit verschillende percelen in een route zijn de bepalingen van het perceel van waaruit de route wordt gereden van toepassing. De AD kan daarvoor aanwijzingen geven die de opdrachtnemer dient op te volgen.

Verdere informatie over de percelen en algemene plankaders is opgenomen in hoofdstuk 7. Specifieke plankaders per perceel zijn omschreven in bijlage G.

## 2.2 Het vervoersmodel

In de huidige situatie is de organisatie van het routevervoer belegd bij een regiepartij die de planning, de communicatie met de reiziger en de chauffeur en aansturing van de voertuigen verzorgt. De vervoeder stelt voertuigen en chauffeur beschikbaar. Deze werkwijze wordt losgelaten.

Het gekozen vervoersmodel in de nieuwe situatie is dat de vervoerder de ritten, binnen kaders, plant, de chauffeurs aanstuurt en de communicatie daarover verzorgt. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de totale kwaliteit van het vervoer, zowel implementatie, planning, uitvoering als communicatie daarover met gemeenten/instellingen, ouders/verzorgers en de AD.
De indicatiestelling van reizigers is voorbehouden aan de gemeenten.
De reizigers in onderhavige opdracht betreffen de reizigers van en naar dagbesteding (Wmo_bg), het Leerlingenvervoer en vervoer in het kader van de Jeugdwet. Deze reizigers melden zich bij de gemeente waarin zij woonachtig zijn met een vervoersvraag. De gemeente bepaalt vervolgens op basis van beleid en verordening of de reiziger recht heeft of aanspraak maakt op een vervoersindicatie. Wanneer hiervan sprake is, maakt de gemeente een reizigersprofiel (vervoersgerelateerde indicaties, vervoerspatroon, etc.) aan in het geautomatiseerd systeem van de AD. Via automatische toekenning wordt vervolgens de vervoersaanvraag toebedeeld aan het betreffende perceel. De betreffende opdrachtnemer plant vervolgens deze reiziger zelf in en verzorgt het vervoer, volgens het afgegeven reizigersprofiel en binnen de gegeven kaders.

## 2.3 Vervoerreglementen

Zowel voor het Leerlingen- en Jeugdwetvervoer als voor het Dagbestedingsvervoer zijn de spelregels en achterliggende informatie opgenomen in Vervoerreglementen. Deze zijn in de eerste plaats geschreven voor de reizigers (en ouders/verzorgers) die gebruik maken van het vervoer van AVAN.

Van alle betrokkenen wordt verwacht kennis te hebben van de in de inhoud van het Vervoerreglement. De inhoud van het Vervoerreglement is gebaseerd op de achterliggende bestekken en afspraken met de deelnemende gemeenten en wordt aangepast als afspraken veranderen.
Voor de doelgroepen verzorgt de AD een informatiebrochure. De actuele Vervoerreglementen en informatiebrochures kunt u nalezen op: www.avan-vervoer.nl.

## 2.4 Reizigersgroepen

### Leerlingen

Dit zijn leerlingen die op basis van een gemeentelijke verordening recht hebben op aangepast vervoer tussen een huisadres of opstapplaats en school en/of stage.

### Jeugdigen Jeugdwet

Dit betreft jeugdigen die in het kader van de Jeugdwet vervoer nodig hebben. Hieronder valt vervoer van/naar locaties voor onder andere onderwijs en/of dagbesteding/dagbehandeling.
Jeugd-GGZ is hiervan een onderdeel.

### Cliënten dagbesteding (Wmo_bg)

Dit zijn cliënten die vanuit de Wmo op basis van een indicatie vervoer nodig hebben van/naar dagbestedingslocaties. Het gaat hier om volwassenen met een lichamelijke en/of verstandelijke beperking. Een groot deel van deze indicaties heeft een psychiatrische of psychogeriatrische grondslag.

## 2.5 Algemeen

- De opdrachtnemer garandeert te allen tijde de continuïteit van het vervoer, zonder zich te beroepen op belemmeringen zoals, maar niet limitatief: ziekte van personeel, mankementen aan materiaal, van te voren aangekondigde wegopbrekingen, stakingen die niet veroorzaakt worden door een landelijk Cao-conflict, wanprestaties van een door de opdrachtnemer ingeschakelde onderaannemer, liquiditeits- of solvabiliteitsproblemen dan wel andere factoren die in de risicosfeer van de opdrachtnemer liggen.
- De opdrachtnemer is aansprakelijk voor de gevolgen van zaakschade en letselschade die personen bij het instappen en/of uitstappen van het vervoermiddel dan wel tijdens het vervoer overkomen. De opdrachtnemer vrijwaart de AD voor de gevolgen van vorenbedoelde aansprakelijkheid.
- De opdrachtnemer heeft een vervoersplicht. Dat wil zeggen dat elke reiziger vervoerd moet worden, ook in weekenden en op feestdagen voor zover de vervoersbehoefte van de reiziger daar om vraagt.
- Ritten of reizigers mogen nimmer door opdrachtnemer worden geweigerd.
- De opdrachtnemer dient bij de uitvoering rekening te houden met wegopbrekingen, files, braderieën, kermissen, wielerrondes enz.

## 2.6 Planning van het vervoer

- De opdrachtnemer neemt tijdens het vervoer geen andere reizigers mee dan de door de AD opgegeven reizigers, tenzij de volgende bullit van toepassing is.
- De AD staat open voor het maken van combinaties tussen het routegebonden vervoer van AVAN en ander vervoer, voor zover de combinaties naar het oordeel van de AD geen afbreuk doen aan de geldende combinatiebeperkingen, indicatie van de reiziger en de dienstverlening aan de reizigers en (financieel) voordelig zijn voor de AD. Het combineren van reizigers met het vervoer van andere opdrachten is dan ook enkel na overleg tussen de AD en de opdrachtnemer en na vooraf schriftelijk akkoord van de AD mogelijk.
- De opdrachtnemer plant het vervoer cf. de plankaders zoals die gelden voor het betreffende perceel (zie bijlage G). De AD kan de vervoersplannen opvragen en hierop toetsen. Afwijkingen (in specifieke gevallen) t.o.v. de geldende plankaders zijn enkel toegestaan na schriftelijk akkoord van de AD.
- Al het vervoer wordt binnen de kaders van dit PvE (inclusief bijlagen) tegen zo laag mogelijke kosten voor de AD gepland en uitgevoerd.
- Al het vervoer moet worden uitgevoerd conform planning.
- De vervoerder is zelf verantwoordelijk voor het opvragen van de aanvangs- en eindtijden, studie- en roostervrije dagen en vakanties van scholen en instellingen.
- Het routevervoer vindt plaats van deur-tot-deur, deur-tot-halte of vanaf een opstapplaats en vice versa en kamer-tot-kamer, altijd zonder overstap.
- Onder vervoer van deur-tot-deur wordt verstaan het vervoer en de begeleiding vanaf en naar de deur van de woning of de deur van het vertrek- of bestemmingsadres. Wanneer het bijvoorbeeld een wooncomplex, instelling of flatgebouw betreft, dan vormt de centrale ingang van het wooncomplex, i.c. de centrale beneden ingang voor het betreffende huisnummer, de deur. Bij een camping- of bungalowpark, volkstuin en sportcomplex geldt de centrale ingang of toegangsslagboom als deur.
- Kamer-tot-kamer vervoer. Bij deze indicatie wordt de reiziger opgehaald en teruggebracht in de woning of kamer in plaats van bij de voordeur. De chauffeur helpt, indien gewenst, bij het veilig achterlaten van de woning of het aantrekken van de jas. De chauffeur begeleidt de reiziger naar het voertuig en omgekeerd.
- De AD kan besluiten om op- of overstapplaatsen in te stellen of af te schaffen.
- De reiziger heeft recht op een eigen zitplaats en/of rolstoelplaats.
- Er dient één vaste chauffeur op een route te worden ingezet gedurende maandag tot en met vrijdag. Op aangeven van de de AD moet voor een rit/route eventueel ook een vast voertuig ingezet worden.
- Indien gewerkt wordt in een vaste structuur is het ook toegestaan te werken met een vaste pool van maximaal 3 chauffeurs op een route. Voorwaarde hierbij is dat de chauffeurs op een route werken in een vaste structuur waarbij consequent dezelfde dagdelen worden gehandhaafd. In alle gevallen is het van belang dat vooraf bij de reiziger vooraf bekend is door welke chauffeur hij/zij wordt opgehaald.
- De AD heeft het recht een bepaalde (vaste) chauffeur om moverende redenen van een route te halen. De opdrachtnemer dient op dat moment direct een alternatieve (vaste) chauffeur te leveren.
- Mutaties in het vervoer moeten binnen twee werkdagen zijn verwerkt en nieuw aangemelde reizigers moeten binnen 5 werkdagen worden vervoerd en opgenomen zijn in de routes.

## 2.7 Voorbereiding

- De chauffeur maakt uiterlijk twee kalenderdagen voor de eerste rit van een reiziger, middels een huisbezoek, persoonlijk kennis met de reiziger en/of ouders/verzorgers/begeleiders.
- Wanneer er een nieuwe chauffeur ingezet gaat worden op de route, dan moet deze nieuwe chauffeur eerst (minimaal 2 dagen voordat de chauffeur op de route ingezet wordt) middels een huisbezoek persoonlijk kennismaken met de reizigers op die route.
- De opdrachtnemer overlegt aan de AD, voor inzet van de (nieuwe) chauffeur, een van datum voorziene en door ouders/verzorgers ondertekende verklaring dat kennismaking heeft plaatsgevonden. Het format voor deze verklaring wordt door de AD aangeleverd.
- De opdrachtnemer informeert voorafgaande aan de eerste vervoersdag van een reiziger de reiziger en zijn eventuele (wettelijk) vertegenwoordigers persoonlijk aangaande het vervoer, onder andere over de tijdstippen van ophalen en terugbrengen, de klachtenregeling van AVAN en de afspraken en regels omtrent het vervoer.

## 2.8 Communicatie

- Voor de dienstverlening aan de reiziger geldt dat de communicatie met de reiziger of diens wettelijk vertegenwoordiger altijd plaatsvindt door of namens de opdrachtnemer. De chauffeur communiceert alleen rechtstreeks met opdrachtnemer, niet met de AD of de indicerende gemeente.
- Voor klachten verwijzen de opdrachtnemer en zijn medewerkers reizigers altijd naar de AD of de door de AD daartoe aangewezen derde.
- De opdrachtnemer stelt een vervoerscoördinator aan die optreedt als contactpersoon richting de AD, ouders/verzorgers/cliënten en chauffeurs.
- Tussen de AD/gemeente en opdrachtnemers vindt periodiek overleg plaats om zaken gerelateerd aan de uitvoering en samenwerking af te stemmen.
- De AD kent slechts één contactpersoon per perceel: de hoofdaannemer cq. de penvoerder van de combinatie.
- Om te zorgen dat klachten altijd herleidbaar zijn dienen de telefoongesprekken tussen de opdrachtnemer en reizigers en tussen opdrachtnemer en gemeenten opgenomen en minimaal 90 dagen bewaard te worden. Wanneer er sprake is van een bezwaar op een klachtafhandeling, dient de opname bewaard te worden tot na het besluit van de geschillencommissie.
- De opdrachtnemer is op werkdagen in ieder geval telefonisch, tegen lokaal tarief, bereikbaar ten behoeve van de gemeente, de ouders en de scholen/instellingen van minimaal 07.00 uur tot in ieder geval de laatste reiziger die wordt vervoerd bij huis is afgezet. Vindt vervoer plaats in de weekenden dan is ook dan de opdrachtnemer bereikbaar op momenten dat het vervoer plaatsvindt.
- 95% van de telefoontjes die de opdrachtnemer ontvangt, wordt binnen 30 seconden opgenomen door iemand met inhoudelijke kennis van het vervoer. Opdrachtnemer overlegt maandelijks een rapportage waaruit dit blijkt.
- Na 180 seconden wachten krijgt de beller de mogelijkheid zijn telefoonnummer achter te laten en het gesprek te beëindigen. Wanneer de beller hier voor kiest en zijn nummer achterlaat, dan wordt de beller binnen 15 minuten teruggebeld door de centrale van de opdrachtnemer.

- Reizigers die bellen over bijv. waar de taxi blijft, worden direct te woord gestaan door de opdrachtnemer en niet doorverbonden met de eventuele onderaannemer.
- De opdrachtnemer neemt bij calamiteiten tijdens de uitvoering van het vervoer per omgaande contact op met de betreffende gemeenten, scholen/instellingen en (ouders/verzorgers van) reizigers en handelt verder zoals aangegeven in bijlage F.
- De chauffeur maakt direct melding aan de opdrachtnemer en de gemeente(n) van ongeoorloofd gedrag of wangedrag van de reiziger en/of dien ouders/verzorgers.
- De chauffeur meldt zorgwekkende situaties in de privésfeer van de leerling bij de vertrouwenspersoon van de opdrachtnemer, die deze vervolgens anoniem deelt met de AD.
- De AD geeft alle reizigers, bestemmingen en begeleiders (alle routepunten) één uniek (administratief) volgnummer. Voor zover er in de communicatie tussen de AD, de gemeente en de inschrijver (wederzijds) gebruik gemaakt wordt van deze nummers (zoals in de facturen en het vervoersplan), houden zowel de AD, de gemeente als de inschrijver de door de AD gegeven volgnummers aan. Eventuele door de inschrijver in de eigen administratie gebruikte volgnummers (ID-nummers, cliëntnummers, deelnemersnummers of anderszins) worden niet gebruikt in de communicatie tussen de AD, de gemeente en de inschrijver (dus ook niet in de factuur). De door de AD gegeven volgnummers blijven gedurende de gehele contractperiode gelijk. Elke unieke bestemming, begeleider en leerling zal dus gedurende de contactperiode één uniek volgnummer hebben. Wanneer een leerling, begeleider of een bestemming komt te vervallen, vervalt ook het betreffende volgnummer. Dit volgnummer kan niet aan een andere (nieuwe) leerling, begeleider of bestemming gegeven worden. Bij verhuizing van een leerling binnen een gemeente behoudt een leerling zijn/haar volgnummer. Wanneer een leerling verhuist naar een andere gemeente binnen het samenwerkingsverband van de AD, dan vervalt het volgnummer van deze leerling en krijgt deze leerling in de nieuwe gemeente een nieuw volgnummer.
- Opdrachtnemer zorgt er voor dat communicatie met doven en slechthorenden mogelijk is via minimaal e-mail en sms en dat hier ook direct (cf. telefonie) op gereageerd wordt.
- De AD hecht grote waarde aan het vergroten van de zekerheid bij de reiziger over het daadwerkelijke ophaaltijdstip. De opdrachtnemer dient contact te zoeken met de reiziger als het voertuig te laat zal komen (vertragingsservice) en als de chauffeur de reiziger niet kan vinden (bellen ter voorkoming loosrit).
- Alle telefoon- of sms-acties dient de opdrachtnemer te loggen, te koppelen aan het ritnummer en als statusmelding vast te leggen. De informatie wordt aan de AD beschikbaar gesteld via het dataprotocol.
- Indien een voertuig later dan de maximale margetijd na de opgegeven ophaaltijd bij de reiziger dreigt aan te komen. De volgende eisen worden gesteld aan deze vertragingsservice:
    - De opdrachtnemer stelt de reiziger live via telefonisch contact, sms, of via een door de opdrachtnemer aan de reiziger gratis ter beschikking gestelde portal op de hoogte van de vertraging.
    - De opdrachtnemer geeft aan hoeveel later de taxi komt in stappen van 5 minuten.
- Indien de chauffeur de reiziger niet treft en het telefoonnummer van de reiziger bekend is dient de chauffeur minimaal één maal live telefonisch contact te zoeken met de reiziger teneinde een loosrit te voorkomen. Wanneer hij geen contact krijgt laat de chauffeur een schriftelijke loosmelding achter in de brievenbus van het adres van de reiziger.
- Alle gegevens die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden verkregen en verzameld, worden voor geen ander doel aangewend dan waarvoor zij zijn verzameld. De genoemde gegevens worden door de opdrachtnemer niet aan derden, anders dan de AD, ter beschikking gesteld.

- Na afloop of bij een tussentijdse opzegging van de overeenkomst dragen de dan voormalige opdrachtnemer en al diegenen die de opdrachtnemer bij de uitvoering van de AD heeft betrokken alle gegevens kosteloos over aan de AD. Hieronder valt voor de opdrachtnemers onder andere het bestand met reeds aangevraagde ritten voor de periode na afloop van de overeenkomst. Deze bestanden moeten in een door de AD vastgesteld format aangeleverd worden en moeten toegankelijk en leesbaar zijn.

## 2.9 Reistijd, marges en stiptheid

### Leerlingen- en Jeugdwetvervoer

De aflevertijd en ophaaltijd aan de school/instelling moet gelegen zijn binnen een tijdsmarge van maximaal 15 minuten voor het aanvangstijdstip respectievelijk na het eindtijdstip van de activiteit van de betreffende reiziger. Het afzettijdstip bij de school/instelling overschrijdt nooit het tijdstip van 5 minuten voor aanvang van de activiteit. Het ophaaltijdstip is nooit eerder dan het tijdstip waarop de activiteit eindigt. Alle breng- en ophaaltijden dienen geregistreerd te worden door de opdrachtnemer. De opdrachtnemer waarschuwt de contactpersoon van de school of instelling tijdig wanneer verwacht wordt later aan te komen dan de aanvang van de activiteit en wanneer hij niet binnen een kwartier na eindtijd van de activiteit aan kan komen. Is sprake van leerlingenvervoer dan worden in het laatste geval ook de ouders/verzorgers geïnformeerd.

De reiziger wordt op de afgesproken tijdstippen opgehaald bij het hoofdverblijf, met een marge van 10 minuten voor en na het afgesproken tijdstip. Bij verwachte vertragingen van meer dan 10 minuten informeert opdrachtnemer tijdig de (ouders/verzorgers van) reizigers. Als een reiziger niet klaar staat voor het vervoer, vertrekt de chauffeur pas nadat hij zich ervan heeft vergewist dat de reiziger niet onmiddellijk na vertrek alsnog verschijnt. Hiervoor wordt telefonisch contact opgenomen met ouders/verzorgers of reiziger.
Als een aangemelde reiziger overeenkomstig het tijdschema als genoemd in het vervoersplan niet klaar staat voor terugvervoer, mag de chauffeur na 5 minuten besluiten te vertrekken om de andere reizigers naar huis te brengen. Hij meldt dit wel eerst aan de contactpersoon van de school of instelling van de betreffende reiziger.

Het leerlingenvervoer vindt plaats volgens schoolrooster.

### Dagbestedingsvervoer (Wmo_bg)

De aflevertijd en ophaaltijd aan de instelling moet gelegen zijn binnen een tijdsmarge van maximaal 30 minuten voor het aanvangstijdstip. Het ophaaltijdstip na de activiteit van de betreffende reiziger moet liggen binnen een marge van 15 minuten. Alle afwijkingen van deze tijdsmarge dienen geregistreerd te worden door de ondernemer. Het afzettijdstip bij de instelling overschrijdt nooit het tijdstip van 0 minuten voor aanvang van de activiteit. Het ophaaltijdstip is nooit eerder dan het tijdstip waarop de activiteit eindigt. De opdrachtnemer waarschuwt de contactpersoon van de instelling tijdig wanneer verwacht wordt later aan te komen dan de aanvang van de activiteit en wanneer hij niet binnen een kwartier na eindtijd van de activiteit aan kan komen.

De reiziger wordt op het afgesproken tijdstip opgehaald bij het hoofdverblijf, met een marge van 10 minuten voor en na het afgesproken tijdstip. Bij verwachte vertragingen van meer dan 10 minuten informeert opdrachtnemer tijdig de reizigers. Als een reiziger niet klaar staat voor het vervoer, vertrekt de chauffeur pas

nadat hij zich ervan heeft vergewist dat de reiziger niet onmiddellijk na vertrek alsnog verschijnt. Hiervoor wordt telefonisch contact opgenomen met de reiziger.
Als een aangemelde reiziger overeenkomstig het tijdschema als genoemd in het vervoersplan niet klaar staat voor terugvervoer, mag de chauffeur na 5 minuten besluiten te vertrekken om de andere reizigers naar huis te brengen. Hij meldt dit wel eerst aan de contactpersoon van de instelling van de betreffende reiziger.

### Individuele verblijfstijd in het voertuig

In bijlage G is per perceel per gemeente de maximale individuele verblijfstijd in het voertuig aangegeven. Alle verblijfstijden worden gerekend vanaf het moment van instappen tot uitstappen. De in- en uitstaptijden worden geregistreerd door het activeren van de statusmelding Instap/Uitstap. Van de maximale verblijfstijd mag bij uitzondering afgeweken worden, echter alleen na overleg met en na beoordeling en goedkeuring van de AD. Verder zijn afwijkingen van de gestelde maximale individuele verblijfstijd alleen toegestaan, indien het door de afstand niet mogelijk is binnen deze maximale verblijfstijd te blijven.

Voor de bepaling van de individuele verblijfstijd geldt de werkelijk, in de praktijk, realiseerbare tijd. De opdrachtnemer dient dus rekening te houden met normaal te verwachten drukte en files. Indien opdrachtnemer voornemens is een extra voertuig in te zetten vanwege overschrijding van de maximale individuele verblijfstijd, dan dient altijd vooraf overleg plaats te vinden met de AD.

## 2.10 Algemene combinatiebeperkingen

Leerlingenvervoer en vervoer in het kader van Jeugdwet mag onderling worden gecombineerd. Vervoer in het kader van Dagbesteding mag niet worden gecombineerd met de andere doelgroepen.
Het combineren van reizigers, zowel reizigers wonende binnen de AVAN-gemeenten als daarbuiten, is toegestaan nadat daarover vooraf met de AD afspraken zijn gemaakt die schriftelijk zijn vastgelegd.

## 2.11 Bijzondere vervoersindicaties en hulpmiddelen

Reizigers kunnen geïndiceerd worden voor vervoer waaraan speciale eisen gesteld worden. Deze bijzondere indicaties kunnen bijvoorbeeld betreffen:

### Individueel vervoer (solo-indicatie)

De reiziger mag niet met andere reizigers gecombineerd worden. Zij reizen derhalve rechtstreeks.

### Beperkingen in combinatie

Beperkingen in het combineren met specifieke leerlingen/reizigers of
Beperkingen in het combineren met het maximale aantal leerlingen/reizigers.

### LIFO (Last In First Out)

Deze indicatie houdt in dat de ophaal- en afzetvolgorde kan worden gewijzigd in het belang van het verkorten van de reistijd (over het algemeen ter voorkoming van een solo-indicatie).

### Kamer-tot-kamervervoer

Gemeenten kunnen aan een reiziger een indicatie voor kamer-tot-kamervervoer afgeven. Het kamer-tot-kamervervoer betreft het ophalen van de reiziger van tot de drempel van de voordeur van de woning/wooneenheid inclusief de begeleiding naar het voertuig of omgekeerd. Deze indicatie kent een incidenteel karakter.

### Begeleiding

In enkele gevallen kan begeleiding op een route worden geplaatst. Dit kan uitsluitend na opdracht vanuit de AD/gemeenten.

### Hulpmiddelen (kosteloos)

- Soho-, blindengeleidehonden of andere hulphonden, als zodanig herkenbaar.
- (duw)rolstoel, elektrische rolstoel, opvouwbare rolstoel, rollator of scootmobiel.

Voor hulpmiddelen voor kinderen tot 4 jaar geldt dat ouders/verzorgers te allen tijde zorgdragen voor het meegeven van de juiste hulpmiddelen voor veilig vervoer van het kind. De ouders/verzorgers van kinderen vanaf 4 jaar die maatwerk hulpmiddelen hebben zoals (aangepaste) kinderzitjes, 5, 7 of 9-punts gordels, dragen eveneens zorg voor het meegeven van deze hulpmiddelen aan de chauffeur. De meegegeven hulpmiddelen reizen met het kind mee wat betekent dat deze worden opgeslagen op de school/instelling ten behoeve van de terugrit.

Voor reizigers vanaf 4 jaar stelt opdrachtnemer te allen tijde kosteloos een gordelverlenger, gordelkapje en/of standaard goedgekeurd kinderzitje of zitverhoger ter beschikking. Deze hulpmiddelen blijven in het voertuig achter en reizen niet mee met het kind.

Los te vervoeren hulpmiddelen dienen te allen tijde op juiste en veilige wijze te zijn opgeborgen dan wel vastgezet te worden in het voertuig.

## 2.12 Calamiteiten en calamiteitenprotocol

De vervoerder dient te beschikken over een calamiteitenprotocol en aantoonbaar de chauffeurs te instrueren over hoe te handelen bij ongevallen en overige incidenten.

Tijdens de implementatieperiode toetst de AD het calamiteitenprotocol van de opdrachtnemer. Het calamiteitenprotocol van het vraagafhankelijk vervoer van AVAN (bijlage F) wordt tezamen met het calamiteitenprotocol van opdrachtnemer besproken en aangevuld in overleg met opdrachtnemer en Callcenter en vastgesteld door de AD.

# 3 Personeel

## 3.1 Algemeen

Alle bij de uitvoering van onderhavige opdracht betrokken medewerkers en eventuele onderaannemers (vervoercoördinator en chauffeurs) zijn bekend met de Regio Arnhem - Nijmegen en zijn op de hoogte van de inhoud van het Programma van Eisen en de betreffende Vervoerreglementen.

## 3.2 Vervoercoördinator opdrachtnemer

De AD verwacht vanuit de opdrachtnemer een vast aanspreekpunt met een vaste vervanger met volledige bevoegdheden. Voor deze personen gelden de volgende eisen:

- Dienen vanaf de implementatie betrokken te worden bij onderhavige opdracht.
- Zijn op de hoogte van de inhoud van onderhavige opdracht en van de inhoud van de ingediende inschrijving.
- Kennen de omgeving waarin het vervoer plaatsvindt.
- Zijn tijdens kantoortijden voor AVAN bereikbaar voor vragen met betrekking tot de uitvoering en de facturatie.
- Zijn volledig beslissingsbevoegd om acuut te handelen.
- Hebben ervaring met het vervullen van een vergelijkbare functie in een vergelijkbare opdracht.
- Hebben een goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.
- Nemen op verzoek deel aan ouderplatforms/adviesgroepen.
- Zijn op de hoogte en werken volgens het calamiteitenprotocol.

## 3.3 Chauffeur

De opdrachtnemer heeft nadrukkelijk 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 12 uur bij de AD plaats te vinden.

### 3.3.1 Basiseisen chauffeur

De chauffeur:

- Is in het bezit van een voor het vervoer relevante chauffeurspas.
- Voldoet aan alle daartoe wettelijke eisen en bepalingen. De regels van de relevante cao moeten worden toegepast. Indien gevraagd overlegt de inschrijver hiertoe een verklaring van het Sociaal Fonds Taxi.
- Beschikt aantoonbaar over kennis (door ervaring of door een door de opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de reizigersgroepen.
- Heeft aantoonbaar een cursus sociale vaardigheden gevolgd gericht op omgaan met agressie en conflicten en herkennen van signalen

- Heeft - aantoonbaar door de opdrachtnemer - met goed gevolg een training gevolgd van Het Nieuwe Rijden en past dit toe in de dagelijkse praktijk.
- Neemt jaarlijks deel aan door instituten georganiseerde bijeenkomsten ten behoeve van kennisontwikkeling en werkafspraken.
- Is in het bezit van het certificaat levensreddend handelen.
- Herkent en kan omgaan met de diverse beperkingen en ziektebeelden van de doelgroep.
- Is representatief gekleed en herkenbaar als chauffeur en draagt duidelijk zichtbaar de AVAN-badge (zie bijlage H).
- Heeft een servicegerichte en reizigersvriendelijke instelling en past goede sociale vaardigheden en persoonlijke hygiëne toe.
- Gebruikt geen verbaal of fysiek geweld tegen reizigers en/of overig bij het vervoer betrokken personen om welke reden dan ook.
- Heeft een goede kennis van wegen, straten instellingen en scholen binnen het vervoergebied, danwel kennis van het gebruik van navigatieapparatuur in de voertuigen.
- Heeft een goede mondelinge, schriftelijke en leesvaardigheid in de Nederlandse taal (taalniveau B1).
- Verricht geen medische handelingen (zoals het toedienen van medicijnen).
- Heeft kennis van de spelregels van AVAN in het Leerlingen-, Jeugdwet- en Dagbestedingsvervoer.
- Bedient de registratieapparatuur in het voertuig op de juiste wijze (zodat alle geëiste statusmeldingen gelogd worden) en heeft kennis van de te gebruiken statusmeldingen.
- Is telefonisch bereikbaar en kan handsfree bellen.
- Stelt bij problemen, waaronder vertraging tijdens de rit of calamiteiten, onverwijld opdrachtnemer op de hoogte en handelt overeenkomstig het calamiteitenprotocol van de vervoerder.
- Meldt direct het niet-aanwezig zijn van een reiziger aan de opdrachtnemer. De chauffeur mag een reiziger alleen in opdracht van de opdrachtnemer loosmelden.
- Ziet er op toe dat alleen de opgegeven reizigers meerijden.
- Neemt geen ritmutaties aan van reizigers of diens ouders/verzorgers.
- Verwijdert geen reizigers uit het voertuig tijdens de rit om welke reden dan ook met uitzondering van situaties waarin de veiligheid van chauffeur en/of medereizigers in gevaar is.
- Werkt mee aan de door de AD uit te voeren controles op de weg.

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

- Bezit praktische vaardigheden betreffende het vervoeren van rolstoelen dan wel heeft deze kennis voor de start van het contract door middel van een cursus verkregen.
- 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 ervaring in de omgang met de doelgroep en haar beperkingen of heeft deze kennis 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.

### 3.3.2 Dienstverlening chauffeur

- Blijft bij het ophalen en wegbrengen van een reiziger toezicht houden op de overige reizigers in het voertuig – zoveel als redelijkerwijs mogelijk.
- Stapt uit en belt aan de bij de reiziger.
- Begeleidt de reiziger van de deur naar het voertuig en omgekeerd (toegangsdeur aan openbare weg).
- Biedt hulp bij het in- en uitstappen.
- Assisteert bij het maken van een eventuele transfer van de reiziger binnen het voertuig.
- Zorgt voor het in- en uitrijden en correct vastzetten van een rolstoel (eventueel inclusief inzittende), het vastzetten van een scootmobiel en andere hulpmiddelen.
- Zorgt voor het correct opbergen en vastzetten van de rollator, opvouwbare rolstoel of bagage in de bagageruimte van het voertuig.
- Bedient uitsluitend zelf de portieren en ramen.
- Haalt de sleutels uit het contactslot bij het verlaten van het vervoermiddel.
- Ziet erop toe dat gordels op de juiste wijze worden gebruikt en gaat pas rijden als alle passagiers zitten en de gordel dragen.
- 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.
- Draagt zorg voor orde en rust in het voertuig.
- Ziet erop toe dat er niet gerookt wordt in het voertuig, geen (alcoholhoudende) dranken en etenswaren worden genuttigd en/of verslavende middelen/(soft)drugs worden gebruikt. Dit geldt zowel tijdens het vervoer voor zowel de chauffeur als de reizigers, ook wanneer er geen reizigers worden vervoerd. Het nuttigen van water is wel toegestaan.
- Draagt zorg voor een (verkeers)veilig en comfortabel vervoer van de reizigers en passeert verkeersobstakels rustig en beheerst.
- Met betrekking tot leerlingen en jeugdigen is zowel bij het ophalen als afzetten op het huisadres of instelling sprake van een warme overdracht. In geval van dagbestedingsvervoer is sprake van warme overdracht bij de instelling.
- Verwijst een reiziger bij een uiting van ongenoegen door naar het klachtenmeldpunt van AVAN en/of geeft de reiziger een klantreactiekaart mee.

## 3.4 Begeleiding en vergoeding

Begeleiding wordt alleen ingezet na toestemming van de AD. Er zijn twee vormen van begeleiding te onderscheiden.

#### Opdrachtnemer regelt een begeleider

Op verzoek van de AD regelt de opdrachtnemer een begeleider binnen 5 werkdagen.
Voor de begeleiding wordt een uurtarief van € 25,- excl. BTW betaald per beladen reistijd met een minimum van één uur per route. De beladen tijd voor de begeleider is gelijk aan de beladen tijd van de route x 1,5 (ten behoeve van de reistijd van de begeleider van instituut naar huis). De reistijd wordt berekend conform de

voorgeschreven vergoedingssystematiek. Het uurtarief van de begeleider mag per 1 januari 2021 geïndexeerd worden op basis van de CPI index consumentenuitgave.

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:

- Beschikt over een geldige VOG.
- Heeft een servicegerichte instelling.
- Heeft goede sociale vaardigheden.
- Heeft een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal (B1).
- Verricht geen medische handelingen.
- Beschikt over kennis (door ervaring of door een door de opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroep.

### De AD regelt een begeleider

Aan ouders/verzorgers kan de mogelijkheid worden geboden zelf de reiziger te begeleiden tijdens de route. Ook kan de AD een begeleider regelen. Deze reiziger stapt in op de route en stapt uit op de eindbestemming. Voor deze begeleiding dient u een zitplaats te reserveren en wordt dan beschouwd als reiziger in de route. De begeleider reist altijd op eigen gelegenheid en kosten terug naar het opstapadres.

# 4 Materieel

## 4.1 Algemeen

Opdrachtnemer zet uitsluitend voertuigen in die van overheidswege (RDW) zijn goedgekeurd en voldoen aan alle wettelijke bepalingen en regelingen. Er mogen geen voertuigen worden ingezet geschikt voor het vervoer van meer dan 8 personen (exclusief de chauffeur), tenzij hiervoor expliciet toestemming is verleend door de AD. Voertuigen dienen dusdanig onderhouden te worden, dat technische of andersoortige mankementen redelijkerwijs zijn uitgesloten. Op verzoek krijgt de AD inzicht in de onderhoudsregistraties. Voertuigeisen betreffende duurzaamheid en maximale leeftijd zijn opgenomen in hoofdstuk 6 (Duurzaamheid).

## 4.2 Voertuigeisen

Alle in te zetten voertuigen:

- Dienen te zijn voorzien van een verbandtrommel, gekeurde brandblusser, noodhamer, gordelsnijder en gordelverlenger. De opdrachtnemer ziet erop toe dat de inventaris van het voertuig aanwezig en compleet is.
- Beschikken over goedwerkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment handsfree contact kan worden opgenomen met de betrokkenen en eveneens gebruikt kunnen worden bij noodsituaties.
- Zijn uitgerust met goedwerkende boordcomputer, dataterminal, GPS en navigatieapparatuur voorzien van meest recente kaartversies en informatie.
- Zijn in de winterperiode (1 november tot en met 31 maart) op alle wielen voorzien van winterbanden met een minimum profieldiepte van 4 mm of van all weather banden die voorzien zijn van M + S met een minimale profieldiepte van 4 mm.
- Zijn voorzien van een lijst (op papier én digitaal) waarop is aangegeven: naam, huisadres, (waarschuwings)telefoonnummer, school/instellingsadres en specifieke omstandigheden van de te vervoeren reizigers.
- Zijn dusdanig ingericht dat de chauffeur vanuit zijn/haar zitplaats altijd alle inzittenden tijdens de rit kan zien.
- Dienen elke reiziger zicht naar binnen én buiten te bieden.
- Hebben geen getinte ramen.
- Zijn voorzien van een kinderslot en airconditioning of climate control.
- Alle zitplaatsen zijn voorzien van veiligheidsgordels die geschikt zijn voor alle reizigersgroepen waaronder ook kinderen.
- Zijn rookvrij en schoon.
- Zijn voorzien van klachtenformulieren van AVAN (klantreactiekaarten) zichtbaar opgesteld en vrij mee te nemen voor de klant.

De AD hecht grote waarde aan een uniforme uitstraling van de voertuigen die worden ingezet voor de uitvoering van het systeem sociaal vervoer. Daartoe worden de volgende eisen aan het uiterlijk van de voertuigen gesteld:

- De voertuigen zijn duidelijk herkenbaar als voertuig van AVAN volgens het door de AD vastgestelde logo en naamgeving. Deze logo en naamgeving dient aanwezig te zijn op minimaal de voorzijde, beide zijkanten en achterkant van het voertuig. Alle in te zetten voertuigen dienen vanaf de start op 1-8-2020 volledig bestickerd te zijn volgens de door de AD aangeleverde format (zie bijlage H).
- Voertuigen zijn wit of lichtgrijs van kleur.
- Bestickering is uitgevoerd in de kleur Avery Emerald Green AS8980001.
- Structureel in te zetten voertuigen zijn bestickerd conform het aangeleverde format. Dit betreft tenminste 80% van de in te zetten voertuigen. Incidenteel in te zetten voertuigen zijn voor AVAN-reizigers herkenbaar door minimaal een duidelijk zichtbaar bord achter de voorruit te plaatsen met het logo van AVAN.
- Reclame-uitingen in en op de voertuigen zijn zonder toestemming van de AD niet toegestaan.
- Plaatsen van het telefoonnummer en/of website van eigen onderneming is niet toegestaan. De opdrachtnemer mag naam van eigen onderneming enkel plaatsen in de aangewezen "roze" vlak in de bijlage H.
- Voertuigen zijn zowel aan de binnen- als buitenzijde schoon en representatief.
- Voertuigen zijn schadevrij en voldoen verder aan alle bepalingen van het Taxi Keurmerk.

### 4.2.1 Aanvullende eisen taxipersonenauto

- Dienen voor elke reiziger (ook achterin) een passende zitplaats te bieden met voldoende beenruimte.
- Zijn geschikt om samen met de reizigers minimaal een inklapbare rolstoel en een rollator als bagage mee te nemen.
- Dienen te vallen in minimaal het D-segment (middenklasse), E-segment (Hogere middenklasse) of hoger danwel in het MPV midi segment of hoger.
- Een inschrijver kan een voertuig aanbieden welke afwijkt van de genoemde referentievoertuigen en segmenten. Deze dient vooraf aan inzet voorgelegd te worden aan de AD. Eventuele acceptatie van het voertuig is geheel ter beoordeling van de AD.
- Het is niet toegestaan meer dan twee personen te vervoeren op de achterbank. Uitzondering hierop is het leerlingen- en jeugdwetvervoer. Hier is het vervoeren van 3 personen op de achterbank toegestaan.
- Kleine personenauto's zoals Volkswagen Up, Skoda Citigo en vergelijkbaar worden uitgesloten van gebruik.

### 4.2.2 Aanvullende eisen taxibus

- Mogen niet worden ingezet voor het vervoer in het kader van dagbesteding.
- Dienen geschikt te zijn voor het vervoer van 8 personen (exclusief de bestuurder). Na schriftelijke toestemming van de AD kan hiervan worden afgeweken.

### 4.2.3 Aanvullende eisen rolstoelbussen

De in te zetten rolstoelbussen dienen te bieden:

- Toegang tot zitplaats naast de chauffeur (indien aanwezig): door de voordeur, indien nodig met extra trede. Losse trapjes zijn niet toegestaan. Trapjes zijn “nagelvast” aan het voertuig verbonden.
- De overige zitplaatsen worden bereikt door middel van een openslaande zijdeur, dan wel 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 voor een volwassen reiziger volledig rechtopstaand te kunnen.
- 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 kindbescherming te worden voorzien.
- Zijn voorzien van vasthoudbeugels aan iedere stoel.
- 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 volgende minimale maatvoering is vereist:
- breedte deuropening ten minste 900 mm;
- hoogte deuropening ten minste 1700 mm;
- looppad ten minste 500 mm;
- doorgangshoogte ten minste 1800 mm;
- stoelhoogte 400-500 mm;
- afstand stoel-stoel*/steek ten minste 650 mm;
- oppervlak rolstoelplaats ten minste 1500X900 mm;
- vloer geen niveauverschil.

*Vrije ruimte aan de voorzijde gemeten vanaf het voorste punt van de zitting.

## 4.3 Vergunningen binnensteden en busbanen

- Voertuigen die ingezet worden op een rit waarbij één of meer reizigers in of uit moeten stappen op een locatie in het centrale winkelgebied van één van de deelnemende gemeenten, dienen toegang te hebben tot beperkt toegankelijke delen van de binnenstad/het winkelgebied. Het verkrijgen van de benodigde vergunningen en eventueel daarmee samenhangende kosten, zijn de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer.
- Vergunningen en kosten in het kader van het gebruik van busbanen is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer.

# 5 Opdrachtnemer

## 5.1 TX-keur

Alle opdrachtnemers, ook opdrachtnemers in onderaanneming, die (een deel van) het routevervoer uitvoeren, zijn voor de hele looptijd van de vervoersovereenkomst in het bezit van het TX-keur.
Wanneer de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst het TX-keur verliest, stelt de Opdrachtnemer de AD hiervan onverwijld in kennis. De AD kan bij verlies van het TX-keur door opdrachtnemer(s) de betreffende opdrachtnemer(s) uitsluiten van verdere uitvoering van het vervoer. Hierover zal altijd overleg plaatsvinden met de hoofdaannemer en er zal een redelijke hersteltermijn geboden worden.
Wanneer opdrachtnemer in het kader van het TX-keur een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) wil uitvoeren waar ook reizigers van AVAN worden bevraagd, vraagt hij hiervoor eerst toestemming bij de AD. De AD heeft het recht het verzoek te weigeren.

## 5.2 Communicatie

- Wanneer de vervoerder komt voorrijden met een verkeerd voertuig omdat niet de juiste indicatie is gekoppeld aan een reiziger of komt voorrijden op een verkeerd tijdstip, dan dient de opdrachtnemer de reiziger erop te wijzen dit te laten aanpassen bij de gemeente. Primair ligt de verantwoordelijkheid van de indicaties bij de reiziger of diens eventuele ouders/verzorgers. Gezien de kwetsbaarheid van de doelgroep verwacht de AD dat opdrachtnemer te allen tijde zorgt dat het vervoer alsnog juist wordt uitgevoerd en tevens zelf ook een signaal doet uitgaan naar de betreffende gemeente over de onjuistheid van een indicatie en/of het routeplan.
- De AD voert over alle zaken betreffende AVAN-vervoer minimaal één keer per halfjaar overleg met de vervoerder dan wel zoveel vaker of minder dan gewenst. De vervoerder heeft (in redelijkheid) te allen tijde het recht om op eigen initiatief in overleg te treden.
- De chauffeurs zijn de zichtbare medewerkers van AVAN-vervoer. Daarmee zetten zij de toon voor het imago van AVAN-vervoer. De opdrachtnemer geeft de AD de gelegenheid om via een interne webpagina of chauffeursnieuwsbrief te communiceren met de chauffeurs.
- De Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer (RAD) van AVAN is samengesteld uit een representatieve afspiegeling van de reizigers. Dit reizigerspanel adviseert en informeert de AD over de ervaringen van de reizigers van AVAN-vervoer om de dienstverlening van de vervoerder, binnen de systeemkenmerken, aan te passen of te verbeteren. Opdrachtnemers nemen op verzoek van de AD kosteloos deel aan periodieke overleggen met de RAD (maximaal 2x per jaar).
- De AD is verantwoordelijk voor alle promotie-uitingen van AVAN-vervoer. De opdrachtnemer is verplicht aan deze activiteiten mee te werken in alle redelijkheid en billijkheid. Zelfstandige promotieacties van de vervoerder mogen pas na overleg met en na goedkeuring van de AD plaatsvinden.
- De opdrachtnemer is bereid mee te werken aan de informatievoorziening aan de reiziger. Hierbij dient bijvoorbeeld gedacht te worden aan het plaatsen van displays/houders in de voertuigen ten behoeve van

foldermateriaal en informatiebrieven. Ook kan een vervoerder gevraagd worden om flyers/nieuwsbrieven van AVAN te verspreiden door deze door de chauffeur te laten uitdelen. Indien opdrachtnemers beschikken over bijvoorbeeld informatieschermen in de voertuigen dient de vervoerder op verzoek van de AD informatie te plaatsen.

- De opdrachtnemer dient de AD in de gelegenheid te stellen om communicatieboodschappen gericht op de reiziger via de voertuigen te verspreiden.

## 5.3 Bereikbaarheid

- De opdrachtnemer is voor de deelnemende gemeenten en de AD direct bereikbaar op één apart beschikbaar telefoonnummer. Via dit nummer krijgt men direct contact met de planningsfunctie van de opdrachtnemer. De planningsfunctie is diegene die direct contact kan opnemen met de voertuigen.
- De opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat de centrale van de opdrachtnemer bereikbaar en bemand is tijdens werkdagen vanaf 7.00 uur totdat de laatste reiziger het systeem heeft verlaten. En op overige dagen op die momenten dat het vervoer plaatsvindt.
- De opdrachtnemer zorgt ervoor dat tijdens deze operationele uren op elk gewenst moment verbinding kan worden gelegd met de ingezette voertuigen en vice versa. De opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat alle relevante informatie voor de rituitvoering, ook beschikbaar is voor de chauffeur.

## 5.4 Rolstoelvervoer en scootmobielen

- De opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de vigerende Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden en te handelen volgens de hierin opgenomen richtlijnen bij de uitvoering van het rolstoelvervoer (met uitzondering van het zelfstandig naar binnen rijden van scootmobielen door de reiziger alsmede het via de lift van het voertuig betreden door de lopende reiziger. Dit is om veiligheidsredenen bij AVAN niet toegestaan).
- De AD kan naast de code VVR aanvullende veiligheidsvoorschriften vaststellen.
- De rolstoelplaats dient te zijn voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de reiziger (conform de Code VVR). De chauffeur is verantwoordelijk voor het op juiste wijze vastzetten van de reiziger.
- De opdrachtnemer conformeert zich gedurende de looptijd van het contract aan eventueel in de toekomst tot stand komende voorschriften of normen op het gebied van veiligheid en rolstoelvervoer.
- Het is de taak van de opdrachtnemer de chauffeur te wijzen op:
  - het belang van veilig vervoer van rolstoelen en scootmobielen;
  - het zijn/haar verantwoordelijkheid voor het beoordelen of de rolstoel of scootmobiel veilig vervoerd kan worden;
  - het belang van goed en veilig vastzetten van de rolstoel/scootmobiel en de reiziger.
  - het feit dat wanneer een reiziger de overstap uit de rolstoel kan maken naar een reguliere zitplaats, deze overstap altijd gemaakt moet worden.

- Indien de scootmobiel voldoet aan deze voorwaarden voor vervoer, mag vervoer alleen plaatsvinden als de reiziger zich tijdens het inladen en het vervoer niet op de scootmobiel bevindt. De chauffeur laadt de scootmobiel in en uit. Tijdens de rit dient de reiziger op een reguliere zitplaats plaats te nemen.

## 5.5 SROI

De AD heeft het beleid om mensen met een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt duurzaam aan het werk te krijgen. Onder Social Return On Investment (SROI) wordt voor deze opdracht verstaan dat de opdrachtnemer een bijdrage levert aan het bieden van werkgelegenheid aan de doelgroep. Ze beogen hiermee personen met een afstand tot de arbeidsmarkt kansen te bieden op duurzame deelname aan het arbeidsproces. Werkgevers worden enerzijds in staat gesteld om sociaal-maatschappelijk te ondernemen, door personeel op duurzame wijze in te zetten in de organisatie. Anderzijds vinden de gemeenten het net zo belangrijk dat social return iets oplevert voor de werkgever. Met andere woorden: social return geeft de werkgever een kans om op een andere manier aan (opgeleid) personeel te komen. Het bieden van betaald werk en opleidingstrajecten voor de doelgroep ‘uitkeringsgerechtigden Participatiewet’ heeft hoge prioriteit. Ook de inzet van andere doelgroepen, zoals bijvoorbeeld WW-uitkeringgerechtigden of mensen met een Wajonguitkering, is een onderdeel van SROI.
Daarnaast zijn er ook diverse andere invullingen van social return mogelijk, dit kan ook zeer waardevol zijn voor bepaalde groepen inwoners van de regio. De gemeenten hechten er grote waarde aan de social return invulling zo vorm te geven dat deze niet eenzijdig wordt opgelegd. In dit geval betekent dit dat de SROI-invulling na gunning verder uitgewerkt zal worden. Zo wordt de opdrachtnemer meer diversiteit geboden in de manier waarop invulling wordt gegeven aan het realiseren van de SROI-doelstelling.

De opdrachtnemer heeft de verplichting om na gunning 5% van de gefactureerde opdrachtsom aan te wenden voor SROI-activiteiten.

- Voor inzet van Social Return wordt op jaarbasis uitgegaan van 5% van de berekende contractwaarde. Achteraf vindt op basis van de daadwerkelijke facturen de bepaling van de definitieve contractwaarde voor het betreffende jaar plaats.
- Na gunning van de opdracht treedt de opdrachtnemer zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk na 7 werkdagen, in overleg met de Accountmanager Social Return van de gemeente Arnhem (socialreturn@arnhem.nl) welke deze taak namens de regio Arnhem Nijmegen uitvoert. Hierbij wordt een plan van aanpak gemaakt met betrekking tot de uitvoering van Social Return zoals beschreven in deze paragraaf.
- In het plan van aanpak worden de afspraken vastgelegd over arbeidsplaatsen, leerwerkplekken en/of stageplekken voor mensen uit de doelgroep.
- De Accountmanager Social Return zal de opdrachtnemer bij de uitvoering van social return ondersteunen.
- Opdrachtnemer kan beslissen om de kandida(a)t(en) werkzaamheden te laten verrichten die niet direct verband houden met de opdracht.
- Kandidaten worden uniek voor dit contract opgevoerd. De opdrachtnemer dient een kopie van de arbeids- of leerwerkplek overeenkomst te overleggen met daarin informatie over het BSN-nummer, de looptijd en het aantal te werken uren, alsmede een overzicht van de betaalde loonkosten of leerwerk-plaats vergoeding.

- De Accountmanager Social Return ziet toe op de naleving van afspraken.
- Indien de opdrachtnemer zijn verplichtingen aangaande Social Return niet of niet volledig nakomt, vindt een inhouding naar rato, op basis van een inhouding op de opdrachtsom, plaats.
- Indien de opdrachtnemer werkt met onderaannemers blijft de opdrachtnemer volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van deze Social Return voorwaarde.
- De opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Return verplichtingen.
- De nakoming of uitvoering van de verplichtingen met betrekking tot Social Return kunnen buiten de looptijd van de overeenkomst vallen, dus ook na voortijdige ontbinding of beëindiging van onderhavige overeenkomst.
- De gerealiseerde invulling dient na afloop van ieder contractjaar schriftelijk te worden gecommuniceerd aan de AD.
- Mochten kandidaten uit de betreffende doelgroep niet in de onderneming van inschrijver tewerk gesteld kunnen worden, dan zijn er alternatieve afspraken mogelijk. In dat geval kan bijvoorbeeld het bedrag benut worden om kandidaten elders te werk te stellen. Een en ander steeds in goed overleg tussen opdrachtnemer en hierboven genoemde accountmanager.

# 6 Percelen en plankaders

## 6.1 Reizigers per perceel

De opdracht voor het routevervoer heeft de AD gesplitst in de volgende 9 percelen. De opgenomen aantallen deelnemers zijn indicatief en zijn aan wijzigingen onderhevig. Daaraan kunt u geen rechten ontlenen.

| | Totaal deelnemers | Dagbesteding | Jeugdwet | Leerlingen |
|---|---|---|---|---|
| Perceel A RV Zuid | 195 | 0 | 4 | 191 |
| Perceel B RV Zuid | 210 | 0 | 1 | 209 |
| Perceel C RV Zuid | 300 | 0 | 0 | 300 |
| Perceel D RV Zuid | 170 | 1 | 4 | 165 |
| Perceel E RV West | 564 | 79 | 52 | 433 |
| Perceel F RV Oost | 242 | 60 | 25 | 157 |
| Perceel G RV Oost | 283 | 41 | 22 | 220 |
| Perceel H RV Noord | 874 | 235 | 118 | 521 |
| Perceel I RV Noord | 593 | 85 | 81 | 427 |
| Totalen | 3431 | 501 | 307 | 2623 |

## 6.2 Plankaders

De percelen onder Zuid (A t/m D) en Oost (F en G) zijn ingedeeld op basis van bestemmingsadressen. De percelen West (E) en Noord (H en I) zijn ingedeeld op basis van vertrekadres. De algemene kaders zijn hieronder opgenomen. Perceel specifieke kaders zijn omschreven in bijlage G.

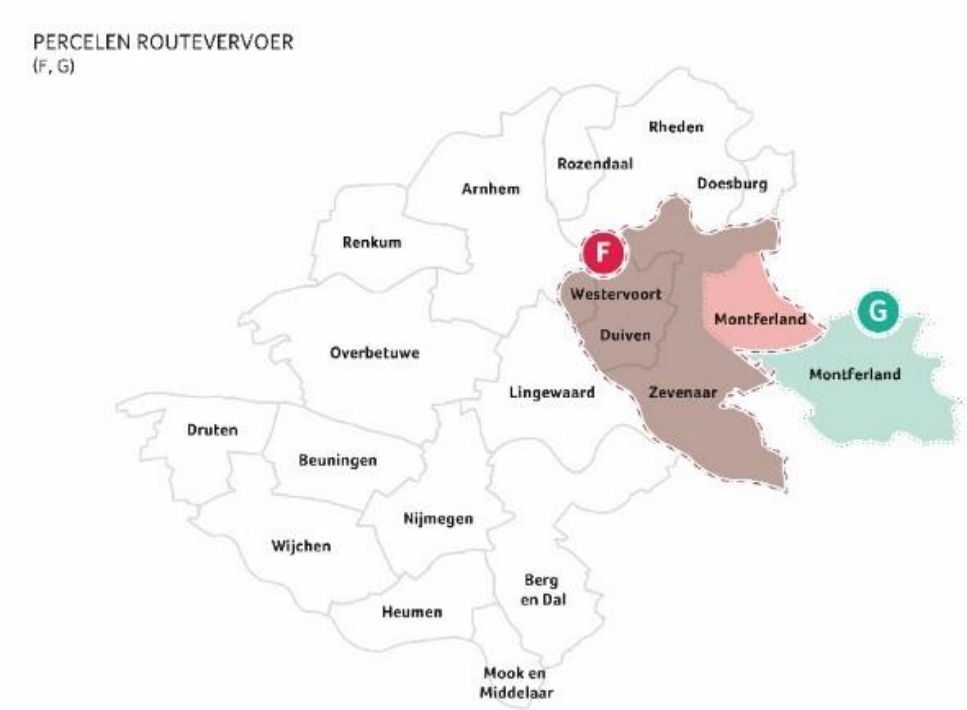
Algemene kaders bepalingen voor alle percelen:

- Uitsluitend door de AD/gemeente, via het reizigersregistratiesysteem (RRS), aangemelde reizigers mogen worden vervoerd.
- Gedurende de contractperiode kunnen deze kaders aan wijzigingen onderhevig zijn.
- De AD is bevoegd individuele reizigers aan andere percelen toe te delen, met name in het kader van vervoerkundige efficiëntie. De plankaders en vergoedingen van het perceel waaraan de reizigers is toebedeeld zijn van toepassing. Dit na afstemming en overleg met de opdrachtnemers van betreffende percelen. Opdrachtnemers dienen hieraan hun medewerking te verlenen.
- Leerlingenvervoer en vervoer in het kader van Jeugdwet mag onderling gecombineerd worden maar niet met vervoer in het kader van dagbesteding.
- Overschrijding van maximale reistijden uitsluitend toegestaan als de afstand tussen woonadres en school/instelling niet binnen deze reistijd is af te leggen, of na schriftelijke toestemming van de AD, na overleg met de gemeente.
- Er is één extra afzetadres naast het woonadres mogelijk. Dit extra adres kan alleen worden opgenomen als deze in een vaste structuur wordt opgenomen en na toestemming van AD/gemeente.
- Stagevervoer kan alleen in het kader van het Leerlingenvervoer worden toegekend door de gemeente.

- De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor navragen, verifiëren en toepassen van de correcte aanvangstijden en eindtijden.

## 6.3 Geografische indeling percelen






## 6.4 Plankaders

Een uitgebreide beschrijving van de plankaders is opgenomen als bijlage G.

# 7 Duurzaamheid

## 7.1 Ontwikkeling

Efficiëntie in het vervoer en het inpassen van nieuwe vervoersvolumes zijn er op gericht om het aantal ingezette voertuigen en daarmee gereden kilometers te minimaliseren. Niet ingezette voertuigen en niet gereden kilometers is het meest duurzaam. Het reduceren van kilometers (en voertuigen) is vast onderwerp van het periodiek overleg met vervoerders.

Het vervoer binnen de BVO DRAN kent momenteel een hoge mate van duurzaamheid uitgedrukt in duurzame productiekilometers. 60% van de productiekilometers zijn duurzame kilometers. Duurzame kilometers zijn:

- Kilometers waarvoor biobrandstoffen zijn aangewend.
- Kilometers waarvoor volledig zero emissie voertuigen zijn ingezet.

Vanaf de start van het vervoer verwachten we tenminste een gelijk niveau van duurzaamheid. Deels door het gebruik van Biobrandstoffen (Bio CNG en Biodiesel). Deels door een toename van de inzet van volledig door duurzame elektriciteit/waterstof aangedreven voertuigen (zero emissie voertuigen).

Ons voornemen is om een samenwerking aan te gaan voor de duur van 10 jaren (augustus 2020 t/m juli 2030) te verdelen in een initiële periode van 4 jaren en verlengingsopties (totaal 6 jaren) van telkens twee jaren. Gedurende de contractperiode is onze ambitie om, uiterlijk 1 januari 2030, te komen tot een volledig emissieloos doelgroepenvervoer (van well to wheel).

In de initiële periode worden daartoe de eerste stappen gezet naar de inzet van volledig zero emissie aangedreven personenauto's. Uiterlijk 1 juni 2023 dient 95% van de productiekilometers gegenereerd door personenauto's aangedreven te worden door elektriciteit of door waterstof.

De vereiste ontwikkeling in het kader van duurzaamheid voor de initiële periode is opgenomen in onderstaand overzicht. Uiterlijk op de opgenomen datum dient opdrachtnemer te voldoen aan het duurzaamheidsvereiste en gestelde voorwaarden. De zero emissie kilometers dienen gegenereerd te worden door volledig zero emissie aangedreven voertuigen.

| Kilometers | 1 aug 20 | 1 jan 21 | 1 jun 22 | 1 jun 23 | 1 jun 24 | | 1 jan 30 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Duurzame productiekilometers | 60% | 65% | 70% | 95% | 95% | | 100% |
| Waarvan zero emissie | 0% | 0% | 5% | 5% | 5% | | 100% |
| Waarvan zero emissie personenauto's | | | | 95% | 95% | | 100% |

## 7.2 Algemene voorwaarden

- Als basiseis geldt dat alle in te zetten voertuigen tenminste voldoen aan Euro 6 met gecertificeerd roetfilter. Dieselvoertuigen zijn gedurende de uitvoering van het contract maximaal 8 jaar oud (te rekenen vanaf eerste tenaamstelling).
- Op het moment dat volledig zero emissie aangedreven voertuigen qua Total Cost of Ownership (TCO), gebaseerd op een afschrijvingstermijn van 7 jaren, gelijk of goedkoper zijn dan diesel- of CNG varianten dient u de binnen AVAN boekhoudkundig afgeschreven voertuigen te vervangen door zero emissie voertuigen. De vervangingsafweging maakt u tijdig bespreekbaar met de AD en is onderwerp van het periodiek overleg met vervoerders.
- Voor zero emissie voertuigen op elektriciteit dient opdrachtnemer groene stroom in te kopen. Afhankelijke van het aantal productiekilometers en verbruik wordt het volume elektriciteit bepaald. Dit volume dient opdrachtnemer binnen zijn bedrijf tenminste af te nemen aan groene stroom of zelf te genereren (zonnepanelen). Controle vindt plaats via uw contract met uw energieleverancier en inkoopfactuur. Op het moment dat waterstof wordt ingezet dient dit duurzaam opgewekte waterstof te betreffen. In dat geval worden nadere afspraken gemaakt over het bepalen van de volumes.
- Voor Bio CNG (Groen gas) worden groen gas certificaten ingekocht bij Vertogas (of gelijkwaardig). Afhankelijk van het aantal productiekilometers en verbruik wordt het volume van Bio CNG bepaald. Voor dit volume worden door de AD certificaten ingekocht en met u verrekend.
- De toegestane Biodiesel (B100) betreft Biodiesel uit afgewerkte olie bijvoorbeeld HVO (Hydrotreaded Vegetable Oil) op basis van UCO (Used Cooking Oils). Afhankelijk van het aantal productiekilometers en verbruik wordt het volume van diesel bepaald. Dit volume dient opdrachtnemer binnen zijn bedrijf tenminste af te nemen aan Biodiesel. Controle vindt plaats via uw productiekilometers met uw brandstofleverancier en inkoopfactuur (certificaat).

## 7.3 Bepalen productiekilometers en verbruik

Voor het bepalen of u voldoet aan de duurzaamheidseis en het vaststellen van de aankoop van groene stroom, Bio CNG en Bio Diesel is de navolgende methodiek van toepassing.

Productiekilometers: voor het berekenen van de productiekilometers wordt een normgetal bepaald. Dit normgetal is het aantal productiekilometers per beladen uur (PK per BU). Als onderdeel van uw aanbieding voegt u een open calculatie bij. Na invulling wordt onder meer het PK per BU per type voertuig gegenereerd.

Genormaliseerd verbruik: per voertuigtype en aandrijfstof wordt het verbruik genormaliseerd. Dit genormaliseerd verbruik in combinatie met de productiekilometers bepaalt het verbruik.

#### Voorbeeld op basis van fictieve cijfers

Overzicht A betreft de weergave van beladen kilometers per type voertuig per type aandrijfstof over de maand maart 2022. Door toepassing van het normgetal PK per BU worden de productiekilometers berekend en verdeeld over het type aandrijfstof. De kolom "verhouding Diesel" betreft het aandeel diesel kilometers per type dieselvoertuigen. De functie van deze verhouding wordt verder in de tekst uitgelegd.

| A | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Maandfactuur maart 2022 | Beladen uren | Norm getal | Productie km | Km Zero emissie | Km CNG | Km Diesel | Verhouding Diesel |
| Personenauto/taxibus Diesel | 1.000 | 60 | 60.000 | | | 60.000 | 87% |
| Personenauto/taxibus CNG | 200 | 60 | 12.000 | | 12.000 | | |
| Personenauto/taxibus Elektrisch | 160 | 60 | 9.600 | 9.600 | | | |
| Rolstoelbus Diesel | 160 | 55 | 8.800 | | | 8.800 | 13% |
| Rolstoelbus CNG | 80 | 52 | 4.160 | | 4.160 | | |
| Rolstoelbus Elektrisch | 0 | 45 | 0 | | | | |
| Totaal maand juli 2022 | 1.600 | | 94.560 | 9.600 | 16.160 | 68.800 | |

Overzicht B geeft de eis weer voor de maand maart 2022 zowel in procenten als absolute kilometers. Voor zero emissie kilometers is de eis 9.456 km. U realiseert 9.600 km. U voldoet aan de zero emissie eis. Het surplus aan zero emissie kilometers mag u toedelen aan gerealiseerde kilometers CNG. Inclusief het surplus aan zero emissie kilometers genereert u 16.304 km op CNG. Resteert 35.704 km die toegeschreven worden aan diesel kilometers.

NB: Vanaf 1 juni 2023 dient tenminste 95% van de productiekilometers gegenereerd door personenauto's zero emissie te zijn en zal vanaf dat moment in de toetsing worden meegenomen.

| B | | | | Km Zero emissie | Km CNG | Km Diesel |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Eis % | Eis absoluut in km | | | | |
| Eis maart 2022 | 65% | 61.464 | | | | |
| waarvan Zero emissie | 10% | 9.456 | | 9.456 | | |
| surplus aan Zero emissie | | | | 144 | 144 | |
| waarvan Bio CNG en Bio Diesel | | 52.008 | | | 16.304 | |
| | | | | | -35.704 | -35.704 |

Voor het berekenen van het volume aan aandrijfstof is het verbruik per type voertuig genormaliseerd. In overzicht C is het genormaliseerd verbruik per 100 km weergegeven. Op basis van dit genormaliseerd verbruik en de gerealiseerde productiekilometers wordt het verbruiksvolume berekend per type voertuig. Voor Bio Diesel dient een deel van de kilometers te worden vergroend. In dit voorbeeld betreft dit 35.704 km van de 68.800 km. Op basis van het eerdere genoemde "verhouding diesel" vindt toedeling naar rato plaats. In dit geval 87% aan de personenauto en 13% aan de rolstoelbus. Het overzicht C geeft per type voertuig het volume aan dat dient te worden vergroend.

| C | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Maandfactuur maart 2022 | Aandrijf stof | Genormaliseerd Verbruik per 100 km | Eenheid verbruik | Km Zero emissie | Km Bio CNG | Km Bio Diesel | Volume verbruik | Eenheid verbruik |
| Personenauto | Diesel | 7 | liter | | | 31.137 | 2.180 | liter |
| Personenauto | CNG | 10 | kilogram | | 12.000 | | 1.200 | kilogram |
| Personenauto | Elektra | 16 | kWh | 9.600 | | | 1.536 | kWh |
| Rolstoelbus | Diesel | 10 | liter | | | 4.567 | 457 | liter |
| Rolstoelbus | CNG | 20 | kilogram | | 4.160 | | 832 | kilogram |
| Rolstoelbus | Elektra | 50 | kWh | | | | 0 | kWh |
| | | | | 9.600 | 16.160 | 35.704 | | |

In overzicht D is de totalisering van het te vergroenen volume weergeven voor de maand maart 2022.

| D | | |
|---|---|---|
| Te vergroenen elektriciteit | 1.536 | kWh |
| Te vergroenen CNG | 2.032 | kilogram |
| Te vergroenen Diesel | 2.636 | liter |

Onderstaand zijn de overzichten A t/m D in samenhang weergegeven.

| A | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Maandfactuur maart 2022 | Beladen uren | Norm getal | Productie km | Km Zero emissie | Km CNG | Km Diesel | Verhouding Diesel |
| Personenauto/taxibus Diesel | 1.000 | 60 | 60.000 | | | 60.000 | 87% |
| Personenauto/taxibus CNG | 200 | 60 | 12.000 | | 12.000 | | |
| Personenauto/taxibus Elektrisch | 160 | 60 | 9.600 | 9.600 | | | |
| Rolstoelbus Diesel | 160 | 55 | 8.800 | | | 8.800 | 13% |
| Rolstoelbus CNG | 80 | 52 | 4.160 | | 4.160 | | |
| Rolstoelbus Elektrisch | 0 | 45 | 0 | | | | |
| Totaal maand juli 2022 | 1.600 | | 94.560 | 9.600 | 16.160 | 68.800 | |

| B | | | Km Zero emissie | Km CNG | Km Diesel |
|---|---|---|---|---|---|
| | Eis % | Eis absoluut in km | | | |
| Eis maart 2022 | 65% | 61.464 | | | |
| waarvan Zero emissie | 10% | 9.456 | 9.456 | | |
| surplus aan Zero emissie | | | 144 | 144 | |
| waarvan Bio CNG en Bio Diesel | | 52.008 | | 16.304 | |
| | | | | -35.704 | -35.704 |

| C | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Maandfactuur maart 2022 | Aandrijf stof | Genormaliseerd Verbruik per 100 km | Eenheid verbruik | Km Zero emissie | Km Bio CNG | Km Bio Diesel | Volume verbruik | Eenheid verbruik |
| Personenauto | Diesel | 7 | liter | | | 31.137 | 2.180 | liter |
| Personenauto | CNG | 10 | kilogram | | 12.000 | | 1.200 | kilogram |
| Personenauto | Elektra | 16 | kWh | 9.600 | | | 1.536 | kWh |
| Rolstoelbus | Diesel | 10 | liter | | | 4.567 | 457 | liter |
| Rolstoelbus | CNG | 20 | kilogram | | 4.160 | | 832 | kilogram |
| Rolstoelbus | Elektra | 50 | kWh | | | | 0 | kWh |
| | | | | 9.600 | 16.160 | 35.704 | | |

| D | | |
|---|---|---|
| Te vergroenen elektriciteit | 1.536 | kWh |
| Te vergroenen CNG | 2.032 | kilogram |
| Te vergroenen Diesel | 2.636 | liter |

## 7.4 Monitoring en controle

Opdrachtnemer rapporteert of wordt aan de duurzaamheidseisen. U factureert maandelijks aan de hand van de beladen uren. Als bijlage van de factuur geeft u per voertuig de beladen uren aan en welke type voertuig is ingezet (type en kenteken van het voertuig) en of het een CNG, diesel of zero emissie voertuig betreft. Aan de hand van het normgetal PK per BU worden per voertuigtype de productiekilometers berekend. Op basis daarvan worden het totaal aantal productiekilometers over die maand bepaald. Voor het bepalen of wordt voldaan aan de duurzaamheidseisen wordt gewaardeerd in volgorde van: zero emissie, CNG en Diesel.

De definitieve rapportage wordt na gunning gezamenlijk vastgesteld.

Gemiddeld over het kwartaal dient u te voldoen aan de duurzaamheidseisen. Voldoet u in enig kwartaal niet aan de duurzaamheidseisen dan wordt u zonder in gebreke stelling een direct opeisbare boete opgelegd. De boete is het aantal kilometers onder de norm vermenigvuldigd met 2% van het beladen uurtarief met een minimum van € 5.000,-. Verrekening van deze boete vindt plaats met de eerstvolgende betaling.

# 8 Datacommunicatie, informatievoorziening en testen

De uitvoering van het routegebonden vervoer komt na de vervoersopdracht vanuit de AD tot stand in samenwerking tussen opdrachtnemer en reiziger.
Tijdens het daadwerkelijk vervoer vindt de communicatie met de reiziger plaats door de chauffeur.

Nadat de vervoersopdracht heeft plaatsgevonden plant opdrachtnemer de ritten in, communiceert hierover met gemeenten en (ouders/verzorges van) reizigers en stuurt de chauffeurs (voertuigen) aan.

Ook voor de reiziger is vervoersinformatie van belang. In toenemende mate maakt de reiziger gebruik van mogelijkheden die smartphones bieden. Zowel in het kader van boeken van ritten, maar ook zeker voor het nazien van de verwachte voorrijdijtijd van de taxi tegen het moment van de geplande vertrektijd van de reizigers.

Dit gehele proces van gegevensuitwisseling wordt mogelijk gemaakt door geautomatiseerde systemen, waarbij middels statusmeldingen de feitelijke uitvoering realtime wordt gemonitord door zowel opdrachtnemer als de reiziger. Het foutloos functioneren van deze systemen en het correct (tijdig) bedienen van de systemen door de chauffeurs is kritisch voor een adequate informatieverstrekking (en facturatie).

In het kader van monitoring en controle stelt de AD eisen aan systemen, webportaals en aan aan te leveren data in het kader van analyse en controle.

De technische eisen en specificaties, inclusief exportprotocol en statusmeldingen, zijn verder uitgewerkt in de bijlagen D1 t/m D4 en worden na gunning in samenwerking met opdrachtnemer geïmplementeerd.

## 8.1 Reizigersregistratiesysteem

De gegevens van reizigers worden via het reizigersregistratiesysteem (RRS, momenteel Mybility) van de AD doorgegeven aan de opdrachtnemer. Nieuwe reizigers en wijzigingen dienen uiterlijk binnen vijf werkdagen te zijn verwerkt. Uitsluitend reizigers die opgenomen zijn in het RRS mogen worden vervoerd. De opdrachtnemer dient een koppeling te realiseren met het RRS, zodat hij op ieder moment beschikt over de actuele reizigersgegevens en reizigersprofielen van reizigers ten behoeve van ritplanning en informatieverstrekking.

## 8.2 Digitaal

De opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat plan- en uitvoeringsprocessen vanaf de start van het vervoer op 1 augustus 2020 realtime te monitoren zijn via portaals. In samenwerking met de AD verzorgt opdrachtnemer tijdige en heldere communicatie/instructie naar de verschillende gebruikers. Opdrachtnemer dient deze portaals te realiseren en uiterlijk 1 juni 2020 getest en gereed te hebben.
In de navolgende subparagrafen is opgenomen waaraan de specifieke portaals aan dienen te voldoen.

Voor alle webportaals geldt dat zij:

- via een beveiligde persoonlijke inlog toegankelijk moeten zijn;
- herkenbaar zijn middels minimaal het logo van AVAN;
- besturingssysteem- en browseronafhankelijk zijn (HTML5).

### 8.2.1 Portaal voor reizigers (ouders/verzorgers van)

Na het inloggen via een persoonlijk account is zicht op de plan- en uitvoeringsgegevens. De geplande ophaal- en afzettijden, de naam van de chauffeur, type en kenteken van het voertuig en het routenummer zijn in elk geval zichtbaar. Mocht de reiziger zijn afgemeld dan is dat in deze planning ook zichtbaar voor de gebruiker.

Via het portaal kunnen af- en aanmeldingen voor het vervoer (vanwege ziekte of anderszins) worden doorgegeven. Met daarbij de datum en tijdstip van aan- of afmelden. Dat de af- en aanmelding is verwerkt wordt zichtbaar voor de gebruiker op het scherm weergegeven. Uiteraard blijft het voor de (ouders/verzorgers van) reizigers mogelijk om ook via e-mail en telefonisch informatie door te geven.

Via het portaal is realtime te zien waar het voertuig zich bevindt waarin de reiziger wordt vervoerd of vervoerd gaat worden (aanrijdroute). Ouders/verzorgers zien daarbij of de reiziger al is ingestapt of uitgestapt met de daarbij horende tijdstippen. Tevens worden de verwachte aankomsttijden (E.T.A.) van het voertuig bij vertrek- en bestemmingadressen weergegeven. Eventuele vertragingsinformatie is beschikbaar via het portal. Is de rit loosgemeld dan is ook dit zichtbaar via het portaal.

### 8.2.2 Portaal voor gemeenten en instellingen

Na het inloggen met een persoonlijk account hebben vertegenwoordigers van gemeenten/instellingen zicht op de plangegevens van reizigers die in opdracht van betreffende gemeente worden vervoerd. Zij zien daarbij de samenstelling van de routes, routevolgorde en dat reizigers zijn ingepland met de geplande ophaal- en afzettijden. Ook zien zij de naam van de chauffeur, type en kenteken van het voertuig. Mochten reizigers zijn afgemeld dan is dat in deze planning zichtbaar met datum en tijdstip van afmelden (en aanmelden).

Via het portaal kunnen vertegenwoordigers van gemeente/instellingen realtime zien waar voertuigen zich bevinden waarin zich reizigers bevinden die in hun opdracht worden vervoerd of vervoerd gaat worden (aanrijdroute). Zij zien daarbij of hun reizigers al zijn ingestapt of uitgestapt met de daarbijhorende tijdstippen. Is sprake van loosmeldingen dan is ook dit zichtbaar via het portaal.

### 8.2.3 Portal voor de AD

Na het inloggen met persoonlijk accounts heeft de AD zicht op de plangegevens van alle reizigers die in opdracht van de AD worden vervoerd. Zien daarbij de deelnemers in de routes, routevolgorde en dat reizigers zijn ingepland met de geplande ophaal- en afzettijden. Zien de naam van de chauffeur, type en kenteken van het voertuig. Mochten reizigers zijn afgemeld dan is dat in deze planning zichtbaar met het tijdstip van afmelden (en aanmelden).

Via het portaal kan de AD realtime zien waar voertuigen zich bevinden waarin zich reizigers bevinden die in hun opdracht worden vervoerd of vervoerd gaan worden (aanrijdroute). Zij zien daarbij of hun reizigers al zijn ingestapt of uitgestapt met de daarbij horende tijdstippen. Is sprake van loosmeldingen dan is ook dit zichtbaar via het portaal.

## 8.3 Melding bij loosrit

Op verzoek van de AD/gemeente/instelling dient in geval van loosmelding deze meteen ter kennis gebracht te worden van de AD/gemeente/instelling of ouder/verzorger. Dit kan via sms of mail of op andere af te spreken wijze.

## 8.4 Analyse en controle

Ten behoeve van analyse en controle dient u de AD de door u geregistreerde vervoersdata kosteloos ter beschikking te stellen aan de AD op maand- en op dagniveau, zoals hieronder beschreven. Definitieve afspraken hierover worden gemaakt na gunning.

#### Data per maand te leveren

Na afsluiting van de maand dient het integrale rittenbestand van de vorige maand uiterlijk op de 3e werkdag van de nieuwe maand met datagegevens te worden aangeleverd aan de AD. De opbouw van dit bestand moet gelijk zijn aan de opbouw van het export dataprotocol. Aanlevering via beveiligde e-mail via een .CSV bestand.

#### Beschikbaarheid data op dagniveau

Middels een beveiligde inlog stelt u de AD in staat om te allen tijde een exportbestand (.txt) te genereren van het dataprotocol. In dit exportbestand staan alle tot op dat moment gegenereerde data.

## 8.5 Testen

Minimaal 4 weken voor de exploitatiestart organiseert de AD een acceptatietest waarbij de systemen, datatoelevering en portaals volledig operationeel dienen te zijn.
De systemen en portals dienen op 1-6-2020 testklaar en 1-7-2020 geheel operationeel te zijn.
Na gunning treden opdrachtnemer en de AD in overleg om aanvullende afspraken te maken en verdere invulling te gevens aan de acceptatietest. De opdrachtnemer dient volledig mee te werken aan deze test.

De opdrachtnemer levert uiterlijk 2 weken voor aanvang van de start van het vervoer (volgens format van de AD) een actuele lijst van voertuiggegevens die ingezet kunnen worden voor het uitvoeren van het taxivervoer. Het betreft in ieder geval de volgende gegevens: kenteken, type, aantal zitplaatsen, aantal rolstoelplaatsen, euronorm, APK-vervaldatum, brandstof/methode van aandrijving.

## 8.6 Overdracht data bij einde contract

Na afloop of bij een tussentijdse opzegging van de overeenkomst, ofwel tussentijds op verzoek van de AD, dragen de opdrachtnemer en al diegenen die de opdrachtnemer bij de uitvoering van AVAN heeft betrokken, alle door de AD gevraagde relevante gegevens kosteloos over.

Deze bestanden moeten in een door de AD vastgesteld format aangeleverd worden en moeten toegankelijk en leesbaar zijn voor de AD. Verder maken opdrachtnemer met de AD afspraken over het vernietigen van de gegevens conform wetgeving.

# 9 Monitoring, controles, bonus/malus en boete

Ter toetsing van alle gunningscriteria en gestelde eisen is de AD bevoegd om periodiek controles uit te voeren bij de opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient hiertoe de gegevens aan te leveren op de door AD voorgeschreven wijze. De AD is bevoegd de verstrekte gegevens te controleren eventueel middels een audit op locatie of gesprekken met chauffeurs. Opdrachtnemer zal hieraan haar medewerking verlenen en inzicht in haar administratie verstrekken. De gegevens dienen binnen één week nadat deze zijn opgevraagd, te worden verstrekt.
De AD behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om, ten aanzien van wat door de inschrijver in de aanbieding is aangegeven, nadere vragen te stellen, respectievelijk onderbouwingen te vragen en controles te verrichten. De AD behoudt zich verder het recht voor eventueel een derde, met specifieke expertise, in te zetten om voertuigcontroles uit te voeren.

## 9.1 Monitoring

De AD monitort de kwaliteit van de dienstverlening o.a. aan de hand van een aantal KPI's. Deze KPI's zijn bijvoorbeeld (dus niet limitatief):

- Aanlevering data door vervoerder
- Routes cf. plankaders
- Bezettingsgraad van de voertuigen
- Aantal gegronde klachten
- Inschakeling van bel-/sms-service
- Kennismaking vooraf door de chauffeur
- Stiptheid
- Reisduur/maximale verblijfstijd in het voertuig
- Percentages loosmeldingen
- Voertuigeisen, duurzaamheid
- Chauffeurswissels per route
- Uitval van voertuigen
- Etc.

## 9.2 Controles

### Controles op de weg

De AD gaat of laat periodiek controleren of de voertuigen en chauffeurs voldoen aan de gemaakte afspraken en wettelijke regels. Chauffeurs zijn verplicht mee te werken aan deze controles.

### Overige controles door de AD

Het proces van verwerking, toetsing en controle van de door de opdrachtnemer aan de AD te sturen data is in hoge mate geautomatiseerd. Als de AD constateert dat er onregelmatigheden plaatsvinden dan kan de AD de boeteclausule toepassen.

De AD behoudt zich het recht voor de administratie van de opdrachtnemer te doen controleren door een onafhankelijke partij (mogelijk een registeraccountant) teneinde de juiste nakoming van opdrachtnemers verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst te kunnen waarborgen. Opdrachtnemer zal hieraan zijn volle medewerking verlenen. Indien de AD van voornoemde bevoegdheid gebruik maakt zijn de kosten van deze controle voor haar rekening, tenzij uit de controle blijkt dat er sprake is van onregelmatigheden aan de zijde van de opdrachtnemer in het nadeel van de AD. In dat geval komen de kosten voor de controle voor rekening van de opdrachtnemer.

## 9.3 Bonus/Malus

Deze overeenkomst kent voor de initiële periode een bonus/malus regeling die verder is uitgewerkt in bijlage C.

## 9.4 Algemene boeteclausule

De AD gaat uit van partnerschap en de intentie van alle betrokkenen om een goede dienstverlening te bieden aan de reiziger. Bij het toepassen van onderstaande boetes zal ook altijd in redelijkheid en billijkheid gekeken worden naar het presteren van de opdrachtnemer en de dienstverlening aan de reiziger.

- Indien sprake is van niet, niet tijdige, niet deugdelijke, niet gehele nakoming van de overeenkomst (inclusief de toezeggingen die de opdrachtnemer bij Inschrijving heeft gedaan) stelt de AD de vervoerder in gebreke. De opdrachtnemer krijgt hierbij een redelijke hersteltermijn waarbinnen alsnog aan de eisen moet worden voldaan of om binnen de gestelde termijn een verbeterplan op te stellen en aan de AD te overleggen.
- Wanneer de geconstateerde tekortkoming(en) na ingebrekestelling niet is opgelost, of het verbeterplan uitblijft of onvoldoende verbetering in het vooruitzicht stelt, kan de AD een boete opleggen van maximaal € 500,- per dag zolang de tekortkoming niet voldoende is 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 AD het recht om een andere gecontracteerde partij of opdrachtnemer in te schakelen. De eventuele meerkosten komen voor rekening van opdrachtnemer.
- De AD heeft het recht een onafhankelijk adviesbureau in te schakelen om tekortkomingen in het vervoer te onderzoeken. Alsdan is opdrachtnemer verplicht medewerking te verlenen aan het onderzoek van deze partij.

# 10 Financieel

## 10.1 Vergoedingen

De vergoeding dient gebaseerd te zijn op een tarief per beladen uur verhoogd met het starttarief.

- Alle door de opdrachtnemer geoffreerde prijzen en tarieven zijn “all-in”, exclusief btw en omvatten alle kosten die opdrachtnemer maakt voor de gevraagde dienstverlening.
- Het is niet toegestaan om naast de gevraagde gegevens/prijzen andere gegevens toe te voegen aan het prijzenblad.

## 10.2 Starttarief

Het starttarief per route bedraagt voor:

- De inzet van een personenauto (al dan niet met rolstoelplaats)/taxibus € 8,- per route.
- De inzet van een rolstoelbus (al dan niet verlengd) € 16,- per route.

Voor de vergoeding van het starttarief zijn de volgende aanvullende voorwaarden van toepassing:

- In het geval routes binnen de gegeven kaders volgtijdelijk kunnen worden gereden wordt het starttarief maximaal 2x per dag vergoed. Ongeacht of de volgtijdelijke routes feitelijk door hetzelfde voertuig worden gereden.
- De volgtijdelijke combinatie bepaalt het in te zetten type voertuig (personenauto/taxibus of rolstoelbus) aan de hand waarvan het starttarief wordt vergoed.

## 10.3 Tarief per beladen uur

De variabele vergoeding is het te offreren tarief en wordt gebaseerd op de beladen reistijd van de routes. De beladen reistijd wordt bepaald aan de hand van de routeplanner Easy Travel, of vergelijkbaar systeem. Bij gebruik van een vergelijkbaar systeem zorgt de ondernemer ervoor dat de gegevens aansluiten op het systeem van de aanbestedende dienst. Opdrachtnemer maakt gebruik van de meest recente netwerkversie van Easy Travel, of vergelijkbaar systeem, goedgekeurd door de AD. Momenteel is laatste versie van Easy Travel de versie 2018. De actualisatie van de versie vindt plaats na instemming door de AD.
Voor het bepalen van de beladen reistijd wordt uitgegaan van de snelste route op basis van onderstaande instellingen ongeacht het type in te zetten voertuig.

| Wegtype in kilometers per uur | | Wegverdeling percentages | | Speciale wegtype snelheden in kilometers per uur | |
|---|---|---|---|---|---|
| Autosnelweg: | 100 | Enkele rijbaan: | 88 | Onverhard: | 30 |
| Hoofdverbinding 1 | 80 | Stedelijk: | 50 | Woonerf: | 4 |
| Hoofdverbinding 2 | 70 | | | Veerdienst: | 6 |
| Verbindingsweg | 60 | | | 30 km zone: | 20 |
| Doorgaande weg: | 40 | | | | |
| Lokale weg | 30 | | | | |

Er gelden geen blokkades voor de instellingen van Easy Travel, tenzij hiertoe is besloten door de AD. Er wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbreking, omleidingen of files. Deze eventuele extra beladen reistijd kan niet in rekening worden gebracht.

De beladen reistijd van een route is de tijd vanaf het eerste instapadres, eventueel via tussenpunten voor het ophalen van andere deelnemers, tot aan het laatste uitstapadres. Voor het bepalen van de locaties geldt de postcode (6 karakters, 4 cijfers en 2 letters). De beladen reistijd wordt uitgedrukt in minuten tot 2 decimalen achter de komma.

Naast de beladen tijd die resulteert uit Easy Travel mag per route worden opgeteld:

- Voor lopende leerlingen (en Jeugdwet) 1 minuut per deelnemer.
- Betreft het een rolstoelgebonden deelnemer of deelnemer in het dagbestedingsvervoer 3 minuten per deelnemer.

Per route geldt een maximale extra tijd van 10 minuten.

Is er sprake van een reiziger met de indicatie kamer-tot-kamer vervoer dan mag voor deze deelnemer(s) 5 minuten per deelnemer per route worden opgeteld.

Wachttijden (van maximaal 15 minuten en waarbij individuele reistijden niet mogen worden overschreden) bij instellingen ten gevolge van verschillende eindtijden van deelnemers in één en dezelfde route mogen, na toestemming van de aanbestedende dienst, opgeteld worden bij de beladen reistijd. De beladen tijd en de opbouw daarvan wordt afzonderlijk inzichtelijk gemaakt op de factuurbijlage.

Voor solovervoer op basis van indicatie wordt het tarief per beladen uur met 15% verhoogd.
Uitsluitend vervoerde deelnemers komen voor vergoeding aanmerking. Afgemelde deelnemers komen in aanmerking voor vergoeding op de dag van afmelding onder voorwaarde dat de afmelding op die dag plaatsvindt na 7.00 uur voor het Leerlingen- en Jeugdwetvervoer en na 9.00 uur voor vervoer in het kader van het Dagbestedingsvervoer.

Loosmeldingen worden vergoed onder de volgende voorwaarden:

- Voor loosmeldingen in de ochtendroute neemt opdrachtnemer voor 11.00 uur contact op met (ouders/verzorgers van) de reiziger. Wordt geen gebruik gemaakt van de middagroute (en/of vervoer voor de dagen daarna) dan wordt dit verwerkt als afmelding.

- Voor loosmeldingen in de middagroute neemt opdrachtnemer voor 18.00 uur contact op met (ouders/verzorgers van) de reiziger. Wordt geen gebruik gemaakt van het vervoer de dag of dagen daarna dan wordt dit verwerkt als afmelding.

Loosmeldingen dienen tot een minimum beperkt te worden en maken onderdeel uit van de nog op te stellen managementrapportage.

De totale beladen reistijd van alle routes op minuten en seconden wordt per maand opgeteld en daarna rekenkundig afgerond op hele minuten.

## 10.4 Kosten voor veerpont, tolwegen en ontheffingen

Kosten voor veerpont, tolwegen en ontheffingen zijn voor opdrachtnemer en kunnen niet worden gefactureerd.

## 10.5 Verantwoording en factuur

Binnen 10 werkdagen na afloop van enige maand dient de factuur van de voorafgaande maand bij de AD te zijn ontvangen. Betaling vindt plaats binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur onder voorwaarde dat deze correct is bevonden. Bij de factuur is een bijlage gevoegd (Excel) waarop de factuurkosten zijn gespecificeerd. Ter controle van het correct toepassen van het starttarief dient opdrachtnemer tevens het voertuig inzetplan in. De definitieve bijlage wordt na gunning met opdrachtnemer vastgesteld.

Betreft het deelnemers in de route vanuit meerdere gemeenten dan dient uw factuur de bedragen per gemeente weer te geven. De kostenverdeling per gemeenten vindt als volgt plaats:

- Bepaal de totale kosten per route.
- Bepaal de directe reistijd per individuele deelnemer van huisadres naar bestemmingsadres conform de gestelde uitgangspunten (tarief per beladen voertuig uur).
- Sommeer de directe reistijd per individuele deelnemer.
- Deel de routekosten door de sommatie van de directe reistijd ter bepaling van de kosten per beladen minuut.
- Vermenigvuldig de direct reistijd per deelnemer door de kosten per beladen minuut.
- Sommer de kosten per gemeente.

Een voorbeeldberekening is hierna weergegeven.

| Voorbeeld | |
|---|---|
| | |
| Routekosten | € 60,00 |
| Optelsom van rechtstreekse beladen reistijd per deelnemer | 150 |
| Kosten per beladen minuut op basis rechtstreekse reistijd | € 0,40 |

| Rechtstreeks reistijd | Deelnemer | Minuten | Kosten per beladen minuut | Kosten per deelnemer | Kosten gemeente A | Kosten gemeente B | Kosten gemeente C |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| deelnemer gemeente A | 1 | 40 | € 0,40 | € 16,00 | € 16,00 | | |
| deelnemer gemeente A | 2 | 35 | € 0,40 | € 14,00 | € 14,00 | | |
| deelnemer gemeente A | 3 | 30 | € 0,40 | € 12,00 | € 12,00 | | |
| deelnemer gemeente B | 4 | 25 | € 0,40 | € 10,00 | | € 10,00 | |
| deelnemer gemeente C | 5 | 10 | € 0,40 | € 4,00 | | | € 4,00 |
| deelnemer gemeente C | 6 | 10 | € 0,40 | € 4,00 | | | € 4,00 |
| Totaal | | 150 | | € 60,00 | € 42,00 | € 10,00 | € 8,00 |

De facturen dienen in PDF aangeleverd te worden via het emailadres info@vervoersorganisatie.nl waarbij het volgende geldt:

- Per e-mail dient maximaal 1 pdf bestand (bestaande uit een factuur inclusief eventuele bijlage (n)) verzonden te worden
- Het pdf bestand mag niet groter zijn dan 5 MB
- De factuur mag niet eveneens per post verzonden worden.

Facturen moeten voorzien zijn van de volgende gegevens:

- Vervoersorganisatie regio Arnhem Nijmegen, Eusebiusbuitensingel 53, 6828 HZ Arnhem
- De orderreferenties
- Factuurnummer.

## 10.6 Indexatie

Jaarlijks per 1 januari wordt het beladen uurtarief geïndexeerd conform de NEA/Panteia index taxivervoer. Voor het starttarief wordt 50% van de index taxivervoer toegepast. Indexering voor het eerst per 1 januari 2021. Binnen twee weken na het bekend worden van de indexatie informeert u hierover de AD schriftelijk. Deze indexering is doorgaans in de maand november bekend.

Prijsaanpassingen dienen uiterlijk op 1 december voorafgaande aan de wijziging aan de AD schriftelijk kenbaar te worden gemaakt door middel van het overleggen van een aangepaste tarievenlijst (afgerond op 2 decimalen). Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd.

## 10.7 Accountantscontrole

De opdrachtnemer is verplicht jaarlijks, uiterlijk twee maanden na het einde van een kalenderjaar, een accountantsverklaring af te laten geven door een registeraccountant op de juistheid van de facturen en de

geleverde data en managementinformatie evenals een verklaring van de sluitende administratie en de daaruit voortvloeiende facturen.

- De kosten hiervan zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
- De controle dient specifiek betrekking te hebben op de jaaromzet in het kader van het routevervoer. Geconstateerde tekortkomingen die structureel van aard zijn dienen in de verklaring vermeld te worden. De opdrachtnemer moet deze tekortkomingen oplossen. Met nadruk wordt gesteld dat hierbij de boeteregeling toegepast kan worden.

Bij de uitvoering van de controle dient de accountant ten behoeve van het verstrekken van een controleverklaring, vast te stellen dat:

- De gegevens volgens de jaarrapportage en maanddeclaraties zijn geregistreerd in de administratie van de opdrachtnemer en op elkaar aansluiten.
- De maandelijks verstrekte gegevens in schriftelijke en digitale vorm zijn geregistreerd in de administratie van de opdrachtnemer en voor wat betreft de gegevens overeenkomstig de jaarrapportage en maanddeclaraties onderling op elkaar aansluiten.
- De geleverde prestaties worden verantwoord in de periode waarin ze zijn uitgevoerd (juiste afgrenzing).
- De jaarrapportage, declaraties en managementinformatie zijn opgesteld conform de daartoe overeengekomen formats.
- De opdrachtnemer het juiste vergoedingstarief per verreden route in de declaratie heeft toegepast.
- De opdrachtnemer de juiste facturatiegrondslag per verreden route en in de declaratie heeft toegepast.
- De administratieve organisatie en interne controle alsmede de administratie zodanig is ingericht dat alle van belang zijnde vastleggingen (registraties) en bewijsstukken ten behoeve van het uitvoering- en controleproces zichtbaar en controleerbaar zijn vastgelegd.
- Geen facturatie plaatsvindt van routes die niet uitgevoerd zijn.
- De gefactureerde omzet betrekking heeft op het vervoerscontract t.a.v. routevervoer (juiste afgrenzing tussen de diverse contracten die de opdrachtnemer heeft gesloten).
- De routes zonder routegegevens gegevens (zonder gps-data) terecht zijn gefactureerd.
- De statusmeldingen zoals verstrekt overeenkomen met de vanuit het voertuig geleverde statusmelding.

Het accountants- en het controleprotocol worden na gunning in overleg vastgesteld.

# 11 Klachten

De AD heeft een Klachtenprocedure voor de reizigers van AVAN opgesteld. Deze klachtenprocedure stelt de reiziger in de gelegenheid een klacht over het vervoer van AVAN te melden en is opgesteld om de kwaliteit van de uitvoering te bewaken en te optimaliseren en daardoor beter te kunnen inspelen op de behoefte van de gebruiker van het vervoersysteem. Klachten kunnen telefonisch worden ingediend bij het door de AD ingestelde onafhankelijk klachtenmeldpunt, online via de website van AVAN en middels de in de voertuigen aanwezige klantreactiekaarten.
Klachtafhandeling dient conform de Klachtenprocedure afgehandeld te worden door de opdrachtnemer en (na bezwaar) door de Geschillencommissie AVAN.
De huidige Klachtenprocedure is na te lezen op www.avan-vervoer.nl.

Bij een uiting van ongenoegen door een reiziger verwijst opdrachtnemer te allen tijde door naar het klachtenmeldpunt van AVAN (telefonisch en online) en/of verstrekt de reiziger een klantreactiekaart.
Het is de opdrachtnemer nadrukkelijk niet toegestaan dat hij klachten van reizigers over het uitgevoerde vervoer in opdracht van de AD, op welke wijze dan ook, in eigen beheer aan te nemen.

## 11.1 Aanname

- Alle klachten komen binnen bij een onafhankelijk klachtenmeldpunt van de AD waar de registratie van de klachten met datum van ontvangst en met een uniek nummer plaatsvindt voor elke klacht.
- Dit meldpunt zet de klachten (digitaal) uit bij de opdrachtnemer die het vervoer waarover de klacht is binnengekomen heeft uitgevoerd.
- De opdrachtnemer is vervolgens verantwoordelijk voor de afhandeling van de klachten.
- De AD bewaakt de voortgang van de klachtenafhandeling.
- Indien gebruikers klachten bij de opdrachtnemer willen indienen, dan dienen zij altijd doorverbonden/ doorverwezen te worden naar het onafhankelijk klachtenmeldpunt van de AD.

## 11.2 Rol opdrachtnemer bij afhandeling

- Per opdrachtnemer verstrekt de AD twee user ID's voor het digitaal klachtensysteem van de AD.
- Elke klacht wordt door de opdrachtnemer binnen tien werkdagen na ontvangst afgehandeld.
- Beantwoording van een klacht verloopt altijd via het geautomatiseerd digitaal klachtensysteem. De opdrachtnemer reageert dus altijd via het digitaal klachtensysteem van de AD.
- In dringende situaties neemt het klachtenmeldpunt 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 worden verwacht op grond van de regels die voortkomen uit de hier onderhavige aanbestedingsdocumenten.
- Indien de opdrachtnemer na tien werkdagen na invoerdatum klacht nog geen reactie heeft verstuurd wordt de klacht gegrond-verwijtbaar verklaard, tenzij opdrachtnemer de reden van niet binnen de termijn kunnen reageren schriftelijk aan de AD heeft gecommuniceerd.
- De opdrachtnemer draagt zorg voor de correspondentie richting de indiener van de klacht middels het digitaal klachtensysteem.

- Indien een klacht naar het oordeel van de klager niet goed is afgehandeld, kan een klager zich wenden tot de geschillencommissie, welke door de AD is geformeerd;
- Opdrachtnemer neemt (aantoonbaar voor de AD) maatregelen om herhaling van klachten te voorkomen.
- Bij herhaalde klachten over de uitvoering zal overleg plaatsvinden met de opdrachtnemer over de te nemen maatregelen.
- De procedure voor de klachtafhandeling worden door de AD bepaald en kunnen door de AD worden aangepast.

# Bijlagen

| | | |
|---|---|---|
| A. | Begrippenlijst | |
| B. | Taakverdeling | (als apart document gepubliceerd) |
| C. | Bonus/malus regeling | (als apart document gepubliceerd) |
| D. | Data (Bijlagen D1 t/m D4) | (als apart document gepubliceerd) |
| E. | Rittenbakken | (als apart document gepubliceerd) |
| F. | Calamiteitenprotocol RV AVAN | (als apart document gepubliceerd) |
| G. | Perceelindeling + Plankaders | (als apart document gepubliceerd) |
| H. | Bestickering AVAN voertuigen en AVAN-badge | (als apart document gepubliceerd) |
| I. | Rapport Marktconsultatie RHDHV | (als apart document gepubliceerd) |

# A Begrippenlijst

- AD: de Aanbestedende Dienst
- Agendasoftware: software die zorgt voor een validatie, autorisatie, identificatie en administratieve afhandeling van financiële en reizigers gegevens.
- BVO DRAN: Bedrijfsvoering organisatie doelgroepenvervoer regio Arnhem Nijmegen.
- Beperkingen in combineren: Mate waarin een reiziger gecombineerd kan/mag worden met andere reizigers(groepen).
- Dataprotocol: protocol die de wijze regelt waarop alle gegevens die te maken hebben met de rituitvoering worden uitgewisseld tussen de AD opdrachtnemer(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 beneden ingang voor het betreffende huisnummer, de deur.
- Deur-tot-opstapplaats vervoer: vervoer tussen een deur en een opstapplaats.
- Inschrijvingsleidraad: het deel van de aanbestedingsdocumenten waarin de procedure, de geschiktheidscriteria en gunning wordt beschreven (inclusief bijlagen).
- 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 aanbestedingsdocumenten.
- Opdrachtnemer: een partij aan wie de hier onderhavige opdracht gegund is door de AD.
- Reizigersgroep: een groep reizigers of doelgroep met uniforme kenmerken die – al dan niet op basis van indicatie - gebruik maakt van voor hen geschikt vervoer.
- Reiziger: persoon die gebruik mag maken of maakt van het vervoer.
- 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: Groep van reizigers die op basis van een bepaalde wet- of regelgeving toegang hebben tot vervoer.
- Rolstoelvoertuig: voertuig met maximaal acht zitplaatsen voor reizigers, waarvan minimaal 2 rolstoelplaatsen.
- Statusmelding: uitwisseling van uitvoeringsgegevens vanuit het voertuig naar de taxicentrale 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, voor aanmeldtijd en marges rondom de gewenste ophaaltijd.
- Taxi/personenauto: voertuig met maximaal drie zitplaatsen voor reizigers, waarbij rekening moet worden gehouden met maximaal twee reizigers op de achterbank.
- Terugbelservice: dienst waarbij de reiziger wordt geïnformeerd over het daadwerkelijke ophaalmoment.