

Programma van eisen Vraagafhankelijk Vervoer

Versie 2.0
(Open House Zwolle)

Inhoud

1.	Algemene eisen	4
2.	Communicatie	6
3.	Boeken van een rit	7
4.	Data-uitwisseling	8
5.	Eisen aan het vervoer	10
6.	Eisen aan de chauffeurs	12
7.	Eisen aan voertuigen	13
8.	Begeleiding en medereizigers	14
9.	Eisen ten aanzien van de klachtenregeling	15
10.	Vergoedingen en tarieven	16
11.	Privacy	18
12.	Boete en sancties	19

Definities

Begeleider	Iemand die op indicatie van de gemeente een Klant begeleidt in het Taxivervoer
Combinant	De ondernemer die deel uitmaakt van een gezamenlijk(e) Verzoek tot Deelneming / Inschrijving.
Hoofdaannemer	Opdrachtnemer met hoofdelijke aansprakelijkheid voor het uitvoeren van de Opdracht
Inschrijver	Een ondernemer die een inschrijving heeft ingediend.
Klant	Inwoner van de Opdrachtgever die geïndiceerd is voor het gebruik van het Wmo-vervoer en daadwerkelijk gebruik maakt van de dienstverlening van Opdrachtnemer.
Medereiziger	Persoon zonder een Wmo-indicatie van de Opdrachtgever die met een geïndiceerde Klant meereist en dezelfde route aflegt.
Onderaannemer	Onderneming die in opdracht van de Hoofdaannemer een deel van de Opdracht uitvoert.
Opdracht	Het uitvoeren van de werkzaamheden ten behoeve van de Opdrachtgever zoals omschreven in dit programma van eisen en alle wijzigingen daarop ten gevolge van de Nota ('s) van inlichtingen en de Overeenkomst.
Opdrachtgever	De gemeente Zwolle
Opdrachtnemer	Partij waarmee Opdrachtgever een overeenkomst heeft gesloten voor het uitvoeren van de Opdracht.
Overeenkomst	Beschreven afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer betreffende de voorwaarden die gelden voor de Opdracht.
Rit	Individuele verplaatsing van een Klant meteen taxivoertuig door de Opdrachtnemer.
Taxivervoer	Vervoer van Klanten, MedeKlanten en Begeleiders

1. Algemene eisen

- 1 De Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de gevolgen van zaakschade en letsel die personen bij het instappen en/of uitstappen van het voertuig dan wel tijdens de Rit overkomt. De Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever en Opdrachtgever voor de gevolgen van vorenbedoelde aansprakelijkheid. Incidenten die zich voordoen worden door de Opdrachtnemer direct gemeld bij Opdrachtgever.
- 2 Opdrachtnemer verplicht zich jegens Opdrachtgever om het door de Klant gevraagde Taxivervoer conform de eisen in dit document uit te voeren zonder zich te beroepen op eventuele belemmeringen zoals (maar niet uitsluitend) gebrek aan personeel, gebrek aan passend materieel, mankementen aan materieel, van te voren aangekondigde wegoptbrekingen, stakingen die niet veroorzaakt worden door een landelijk cao-conflict, wanprestatie van een door de Opdrachtnemer ingeschakelde onderaannemer, of andere factoren die in de risicosfeer liggen van de Opdrachtnemer.
- 3 De Wet Ketenaansprakelijkheid, zoals opgenomen in de artikelen 7:616a-f BW, is van toepassing op deze vervoersopdracht. Opdrachtgever ziet er op toe dat (in geval van onderaanneming) deze bepaling wordt door-gecontracteerd in de overeenkomsten tussen Opdrachtnemer en zijn onderaannemer(s), om te bewerkstelligen dat hierover geen onduidelijkheid kan bestaan.
- 4 Het verantwoordelijke personeel van de Opdrachtnemer dat is belast met de uitvoering van de Opdracht, alsmede hun vervangers, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift en hanteren de Nederlandse taal als voertaal.
- 5 Het Taxivervoer dient het gehele jaar, zeven dagen per week te worden aangeboden. Op maandag tot en met donderdag dagelijks van 07:00 uur (eerste instapmoment) tot 23:00 uur (laatste instapmoment). Op vrijdagen moet het vervoer aangeboden worden van 07:00 uur tot 24:00 uur (laatste instapmoment). Op zaterdagen en zondagen geldt dat Klanten vanaf 08:00 uur moeten kunnen reizen en tot 24:00 uur (laatste instapmoment).
- 6 Ritboekingen voor de eerste twee service-uren per dag dienen uiterlijk de voorgaande dag voor 18:00 uur geboekt te worden door de Reiziger. Opdrachtgever informeert Reizigers over deze boekingsvoorwaarde.
- 7 Opdrachtnemer is verplicht dagelijks telefonisch bereikbaar te zijn voor het aannemen van ritopdrachten van Klanten tussen 8:00 en 18:00 uur (in de weekenden vanaf 09:00 uur). De telefoon mag daarbij enkel doorgeschakeld worden naar een Hoofdaannemer, Onderaannemer of Combinant waarmee Opdrachtnemer gezamenlijk is toegelaten tot vervoerssysteem. Doorverbinden naar een derde is niet toegestaan.
- 8 Opdrachtnemer moet naast de bereikbaarheid genoemd in artikel 1.7 dagelijks vanaf de start van het vervoer tot een uur na afloop van het vervoer telefonisch bereikbaar zijn voor Klanten die een calamiteit willen melden (bijvoorbeeld een no-show van een bestelde taxi);
- 9 Klanten moeten 24/7 digitaal een Rit kunnen boeken bij de Opdrachtnemer;
- 10 Elke Opdrachtnemer levert het Taxivervoer 7 dagen per week en 365 dagen per jaar.
- 11 Bij inschrijving overlegt Inschrijver bewijs dat Inschrijver minimaal 150 uur Taxivervoer per week kan leveren, bijvoorbeeld aan de hand van een onderbouwde opgave van het aantal betrokken medewerkers en hun dienstverband (uren per week). De organisatie van Opdrachtnemer (Hoofdaannemer/Onderaannemer of Combinanten gezamenlijk mag ook) dient minimaal uit 5 FTE te bestaan.
- 12 Het vervoer wordt geboden van deur tot deur. Begin- of eindpunt mag ook een andere locatie dan een deur zijn, bijvoorbeeld een winkelcentrum of een centrale ontvangsthal. De Klant bepaalt de exacte afzetlocatie. Als de locatie een (flat)gebouw betreft, moet de Klant bij de

hoofdtoegang worden opgehaald of afgezet. Enkel voor Klanten met de indicatie “kamer tot kamer” geldt dat de chauffeur de Klant binnen in de woning/op de bestemming ophaalt en weer afzet.

CONCEPT

2. Communicatie

- 2.1 De Opdrachtnemer zorgt dat zijn medewerkers altijd volledig op de hoogte zijn van de informatie die Opdrachtgever communiceert richting Opdrachtnemer.
- 2.2 De Opdrachtnemer stelt een sleutelfunctionaris aan die fungeert als aanspreekpunt voor Opdrachtgever. Deze functionaris dient vanaf de implementatie betrokken te zijn bij de voorbereiding en de uitvoering van het vervoer, is te allen tijde volledig op de hoogte van de inhoud van dit programma van eisen en de uitvoering van het vervoer, kent de omgeving waar vervoer plaatsvindt, denkt proactief mee, is beslissingsbevoegd om volledig en acuut te handelen, heeft een vaste vervanger met identieke beslissingsbevoegdheid om volledig en acuut te kunnen handelen en is op werkdagen tussen 09:00 en 17:00 bereikbaar voor de Opdrachtgever.
- 2.3 De Opdrachtnemer overlegt minimaal 1 keer per half jaar met Opdrachtgever over de uitvoering van het Taxivervoer of zoveel vaker als nodig wordt geacht door Opdrachtgever of de Opdrachtnemer.
- 2.4 De Opdrachtnemer is er aan gehouden deel te nemen aan overleggen waar Opdrachtgever hem voor uitnodigt.
- 2.5 De Opdrachtnemer neemt bij calamiteiten tijdens de uitvoering van het Taxivervoer per omgaande contact op met Opdrachtgever.
- 2.6 Opdrachtnemer (en zijn chauffeurs) volgt in de externe communicatie de lijn (inhoud en toon) van Opdrachtgever. Meningsverschillen, klachten e.d. tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden alleen intern en met de Opdrachtgever besproken.
- 2.7 In geval Opdrachtgever een beroep op Opdrachtnemer doet voor het aanleveren van informatie bij het afhandelen van een vraag, melding of klacht van een Klant, dan zorgt Opdrachtnemer ervoor dat gevraagde informatie binnen 24 uur wordt aangeleverd bij Opdrachtgever.
- 2.8 De chauffeur maakt direct melding bij Opdrachtgever in geval van ongeoorloofd- of wangedrag van een Klant. Ditzelfde geldt voor incidenten. De Opdrachtnemer sluit nooit iemand uit van het gebruik van het vervoer.
- 2.9 De Opdrachtnemer mag reclame maken en/of marketingactiviteiten uitvoeren voor het vervoer dat hij voor Opdrachtgever uitvoert. Deze reclame/marketing mag nooit geadresseerd zijn aan het woonadres van een Klant.
- 2.10 De marketing/reclame mag geen financieel incentive bevatten voor het reizen met een specifieke Opdrachtnemer. Uitzonderingen hier op gelden voor het tarief dat de Opdrachtnemer in rekening brengt voor het laten meereizen van MedeKlanten en het reizen buiten de servicetijden van het vervoerssysteem.
- 2.11 Opdrachtgever communiceert het telefoonnummer, het e-mailadres en het logo van alle Opdrachtnemers op de website [...](#) en via de door Opdrachtgever uit te geven brochure met spelregels. Daarnaast kan Opdrachtgever ervaringen van Klanten en vervoersvolumes communiceren via de kanalen die Opdrachtgever aanbiedt/aan gaat bieden.

3. Boeken van een rit

- 3.1 De Opdrachtnemer moet er voor zorgen dat Klanten dagelijks tussen de in artikel 1.6 van dit programma van eisen genoemde tijden telefonisch een Rit kunnen boeken bij Opdrachtnemer.
- 3.2 Opdrachtnemer mag een Rit die moet worden uitgevoerd tussen de tijden genoemd in artikel 1.5 nooit weigeren. Er geldt derhalve een vervoersplicht voor alle Ritten die worden aangevraagd door een Klant. Dit geldt onverminderd voor Ritten die geboekt worden via de website of de app van Opdrachtgever en die dus door Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer aangeboden worden.
- 3.3 De Opdrachtnemer moet voor de ritreserveringen en ritafmeldingen één telefoonnummer gebruiken. De kosten voor de beller mogen niet meer bedragen dan het lokale telefoontarief.
- 3.4 Ritten die meer dan een uur van te voren geboekt worden, moeten stipt uitgevoerd worden. Ritten waarvan de taxi binnen 15 minuten voor of na de afgesproken aanvangstijd op de pick-up locatie zijn en dit kunnen aantonen door het loggen van deze voorrijdtijd op de BCT, zijn stipt uitgevoerd.
- 3.5 Het Taxivervoer is geen straattaxi die op elk moment afroepbaar is voor Klanten. Er geldt een reserveringstijd voor de Klanten van 60 minuten. Ritten waarbij binnen 45 minuten na ontvangst van de reservering van die Rit de instap van de Klant wordt gelogd in Acaro (zie artikel 4) komen niet voor bekostiging in aanmerking.
- 3.6 Ritboekingen die via de website of app van Opdrachtgever worden aangeboden aan de Opdrachtnemer, worden altijd minimaal 1 uur voor de gevraagde vertrektijd digitaal aangeboden aan de Opdrachtnemer.
- 3.7 Opdrachtgever stuurt alleen Ritaanvragen door die geboekt zijn op een bekend pasnummer met voldoende reisbudget.
- 3.8 De wijze waarop de Ritten die worden geboekt via de website of app van Opdrachtgever worden aangeboden aan de Opdrachtnemer is aangegeven in bijlage ...

4. Data-uitwisseling

Om voor bekostiging in aanmerking te komen moet elke Rit digitaal ingeboekt worden en digitaal aan een voertuig/chauffeur toegewezen worden. Daarnaast moet van elke Rit de status gelogd worden. De data m.b.t. de boeking van de Rit, de dispatch van de Rit én de uitvoering van de Rit moeten real-time gecommuniceerd worden met het ICT-systeem van Opdrachtgever (Acaro, zie ook www.acaro.nl). De Opdrachtnemer levert door zogenaamde statusmeldingen de uitvoeringsgegevens over het Taxivervoer real-time en digitaal aan cf. het bijgevoegde dataprotocol (zie bijlage ...). Om hier invulling te geven geldt dat Opdrachtnemer 2 mogelijkheden heeft:

- A. De Opdrachtnemer zendt elke ritboeking direct (real-time) door aan het ICT-systeem van Opdrachtgever vanuit het eigen planpakket. Daarnaast worden alle statusevents (uitvoeringsgegevens van de Rit) op het moment dat de events zich voordoen gelogd door de chauffeur en rechtstreeks & real-time vanaf de server van de leverancier van de BCT aan het ICT-systeem van Opdrachtgever gestuurd (dus niet via het planpakket van de Opdrachtnemer). E.e.a.cf. hetgeen is aangegeven in bijlage ...
- B. De Opdrachtnemer zendt elke ritboeking direct (real-time) door aan het ICT-systeem van Opdrachtgever vanuit het eigen planpakket. De uitvoeringsgegevens worden daarnaast gegenereerd door gebruik te maken van mobiele dispatch software (app) en de Opdrachtnemer zorgt er voor dat dit systeem rechtstreeks (zonder tussenkomst van applicaties die beheerd worden door de Opdrachtnemer) koppelt met het ICT-systeem van Opdrachtgever. E.e.a.cf. hetgeen is aangegeven in bijlage ...

In beide gevallen is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het realiseren van de benodigde koppeling tussen de door hem te gebruiken apparatuur en het ICT-systeem van Opdrachtgever. Eventuele kosten die hier mee samenhangen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer dient zelf voor functionerende data-apparatuur zorg te dragen. Opdrachtgever realiseert zich dat er incidenteel sprake kan zijn van niet functionerende data-apparatuur of problemen in de verzending. Opdrachtgever eist bij uitval van de data binnen 10 werkdagen na de dag van de storing, een storingsrapport, te leveren aan Opdrachtgever met onderbouwing van de leverancier die de uitval veroorzaakt heeft. Opdrachtgever accepteert maximaal 3 maal per jaar een uitval van data van iedere keer maximaal 1 uur. Indien de data-uitval vaker of langduriger voorkomt kan Opdrachtgever eisen dat Opdrachtnemer een verbeterplan in werking stelt. Van uitval van data is sprake wanneer Opdrachtgever (tijdelijk) geen data meer ontvangt vanuit de voertuigen van Opdrachtnemer (gaat dus om meerdere voertuigen die gelijktijdig uit de data vallen, bijvoorbeeld vanwege een systeemstoring). Een incidentele uitval van de communicatie van een enkel voertuig wordt niet als "uitval" gezien in deze.

Een niet-data Rit is een Rit waar geen, onvolledige en/of geen correcte gegevens real-time van ontvangen worden/zijn door Opdrachtgever. Opdrachtgever accepteert maximaal 2% niet-dataritten per maand voor zover het ontbreken van de data voortkomt uit aantoonbare storingen van het mobiele netwerk en/of aantoonbare storingen in de apparatuur. De Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat de betreffende data alsnog bij Opdrachtgever wordt aangeleverd binnen 10 werkdagen op een door Opdrachtgever aan te geven wijze. Overige niet-data Ritten worden niet vergoed aan de Opdrachtnemer. Hierbij geldt dat de correctheid van de data tenminste ook inhoudt dat alle in- en uitstapmomenten gelogd worden op het moment van die

in- of uitstap. Statusevents dienen altijd op de plek en het moment dat de status zich voordoet gegenereerd te worden.

Zodra een Opdrachtnemer een ritboeking aanbiedt aan het ICT-systeem van Opdrachtgever, stuurt het ICT-systeem van Opdrachtgever direct een reactie terug. Deze reactie houdt in dat de Rit is geaccepteerd of dat de Rit is afgewezen. Indien een Rit wordt afgewezen geeft de respons de reden hiervan aan. Mogelijke redenen zijn:

- Het ingevoerde Klantnummer is niet bekend in het systeem van Opdrachtgever.
- De indicatie die hoort bij het ingevoerde Klantnummer is verlopen.
- Er is op het betreffende Klantnummer geen reisbudget (meer) beschikbaar.

Deze respons wordt gegeven conform hetgeen hierover is aangegeven in bijlage ... De Opdrachtnemer is niet verplicht deze respons te verwerken in de eigen ICT-omgeving. Indien een ritboeking afgewezen wordt door het ICT-systeem van Opdrachtgever, dan vervalt het recht op bekostiging van die Rit.

Minimaal 4 weken voor de exploitatiestart organiseert Opdrachtgever een acceptatietest waarbij de datacommunicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever volledig operationeel dient te zijn (zowel via de BCT als via de app). De Opdrachtnemer dient volledig mee te werken aan deze test.

5. Eisen aan het vervoer

- 5.1 De Klant is verplicht zich in de taxi te legitimeren door middel van de door de Opdrachtgever uitgegeven Taxipas plus een geldig legitimatiebewijs, omdat de Taxipas persoonsgebonden is. Opdrachtnemer verplicht zich ertoe dat de taxichauffeurs controleren of de legitimatie overeenkomt met de gegevens op de door Opdrachtgever verstrekte Taxipas en horen bij de geboekte Rit. Wanneer de chauffeur niet kan vaststellen dat de persoon die zich wil laten vervoeren de Klant is voor wie de Rit is geboekt, vervalt het recht op bekostiging van de Rit.
- 5.2 De Opdrachtgever kan er in de toekomst voor kiezen om Taxipassen uit te geven met een NFC-chip (of anders). Opdrachtgever zal dan eveneens een app publiceren die de Taxipas kan lezen. Klanten kunnen zich alsdan in de taxi identificeren door hun Taxipas te laten lezen door de smartphone van de chauffeur. Klanten worden dan (mogelijk) verplicht zowel in te checken als uit te checken (zoals in het openbaar vervoer) door hun pas te laten lezen door de chauffeur. Van Opdrachtgever wordt verwacht dat hij hier zijn medewerking aan verleent wat o.a. inhoudt dat alle chauffeurs over een smartphone moeten beschikken.
- 5.3 Een zitplaats moet worden gegarandeerd. Het is niet toegestaan passagiers staand te vervoeren.
- 5.4 Opdrachtnemer moet voor 1-8-2026 en vervolgens voor de duur van de overeenkomst met Opdrachtgever beschikken over een geldig TX-certificaat. Dit certificaat moet zijn afgegeven op basis van het TX-Keur reglement voor taxibedrijven mét personeel en voor alle voertuigen die de Opdrachtnemer inzet op de opdracht van Opdrachtgever.
- 5.5 Indien het vervoer wordt uitgevoerd met een personenauto is het niet toegestaan meer dan twee personen te vervoeren op de achterbank. Een personenauto is op de achterbank voorzien van twee duidelijke zitplaatsen. De derde zitplaats wijkt over het algemeen af van de andere twee zitplaatsen (onder andere qua afmetingen en beenruimte). Wanneer een voertuig (bijvoorbeeld een MPV) beschikt over drie gelijkwaardige, naast elkaar geplaatste zitplaatsen (qua afmetingen en beenruimte overeenkomend met een reguliere zitplaats in een personenauto of 8-personebus) is het toegestaan drie personen naast elkaar te vervoeren.
- 5.6 Indien de Rit vanwege technische mankementen niet voltooid kan worden, draagt Opdrachtnemer per ommekeer zorg voor vervangend vervoer en wordt de Klant met zo min mogelijk vertraging alsnog naar de gewenste plaats van bestemming gebracht.
- 5.7 Opdrachtnemer mag, indien mogelijk, combinatieritten met verschillende Klanten organiseren. Bij een combinatierit mag de reisafstand van elke individuele Klant maximaal 7 kilometer langer zijn dan de reistijd bij rechtstreeks vervoer.
- 5.8 In sommige gevallen moet een Klant gebruik maken van een hulpmiddel. Opdrachtnemer is verplicht kosteloos medewerking te verlenen aan het gebruik en het vervoer van het hulpmiddel (rollator, vouwrolstoel e.a.). De Klant dient zelf te voorzien in het hulpmiddel.
- 5.9 Klant mag kosteloos handbagage meenemen met een maximale omvang van 55 x 35 x 15 cm. Daarnaast mag een Klant een koffer van maximaal 10 kilo kosteloos meenemen. Ook een vouwfiets die binnen deze afmetingen valt mag de Klant kosteloos meenemen.
- 5.10 Soho-, blindengeleidehonden of andere hulphonden (als zodanig herkenbaar), alsmede 1 kind t/m 4 jaar oud reizen gratis mee met de Klant.
- 5.11 Het zittend rolstoelvervoer dient te gebeuren conform de code 'Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden' zoals beheerd door het kenniscentrum "Vast = beter".
- 5.12 Klant mag op basis van een door de gemeente afgegeven indicatie zijn scootmobiel kosteloos meenemen (alleen in een rolstoelvoertuig).

- 5.13 De Opdrachtnemer verklaart zich bereid gedurende de looptijd van het contract aan te sluiten bij eventueel in de toekomst tot stand komende voorschriften of normen voor veiligheid en rolstoelsystemen.
- 5.14 Opdrachtnemer conformeert zich aan de geldende richtlijnen van het RIVM (bijvoorbeeld rondom Covid 19).
- 5.15 Elke reis moet worden uitgevoerd op een manier die aansluit bij de persoonlijke kenmerken van de Klant zoals Opdrachtgever die aan de Opdrachtnemer kenbaar maakt.
- 5.16 Opdrachtnemer mag een Klant nooit de toegang tot het vervoer weigeren.

CONCEPT

6. Eisen aan de chauffeurs

Elke chauffeur:

- 6.1 Beschikt over een geldig EHBO-diploma of is in het bezit van het certificaat Levensreddend handelen, afgegeven door een door het Rode Kruis erkende instelling.
- 6.2 Verricht geen medische handelingen anders dan waarvoor hij/zij bevoegd is.
- 6.3 Is verantwoordelijk voor het op juiste wijze vastzetten van kinderstoeltjes en hulpmiddelen van meereizende kinderen.
- 6.4 Heeft een training gevolgd in het kader van 'het nieuwe rijden' of een daarmee ten minste gelijkwaardige training.
- 6.5 Draagt zorg voor het openen en sluiten van de portieren, het in- en uitladen van de bagage en het vergezellen van de Klant van het vertrekadres naar het voertuig en van het voertuig naar het aankomstadres;
- 6.6 Helpt Klanten bij het in- en uitstappen en hun bagage;
- 6.7 Heeft de leergangen (internetcursussen) "Lastige situaties in de taxi", "Agressie in de taxi", "Dementie in de taxi" en "Gezond werken in de taxi" van het Sociaal Fonds Mobiliteit met goed gevolg afgerond voordat hij/zij wordt ingezet op deze opdracht. Chauffeurs die ingezet worden op het vervoer van mensen in een rolstoel hebben aanvullend hierop ook de leergang (internetcursus) "Code veilig vervoer Rolstoelinzittenden" van het Sociaal Fonds Mobiliteit met goed gevolg afgerond voordat ze ingezet worden op het vervoer van mensen in een rolstoel.

7. Eisen aan voertuigen

Alle voertuigen

- 7.1 Dienen zowel aan de binnenzijde als aan de buitenzijde schoon en representatief te zijn (geen schades, verschillende kleuren van carrosseriedelen etc.).
- 7.2 Dienen elke Klant zicht naar buiten te bieden.
- 7.3 Moeten te allen tijde zijn voorzien van een gevulde verbandtrommel, goedgekeurde brandblusser, noodhamer, gordelsnijder en een veiligheidshesje voor elke inzittende.
- 7.4 Moeten in de periode november-maart voorzien zijn van winterbanden of all-weatherbanden met een minimale profieldiepte van 4mm.
- 7.5 Moeten minimaal voldoen aan de Euro 6 norm.
- 7.6 Indien voertuigen worden ingezet voor het zittend vervoeren van Klant in een (elektrische) rolstoel moet het voertuig zijn voorzien van een liftvoorziening.
- 7.7 Wanneer voor het rolstoelvervoer geen bussen maar bestelauto's (bijvoorbeeld VW Caddy of gelijkwaardig) worden gebruikt, mogen deze zijn voorzien van een slipvaste hellingbaan.
- 7.8 Van alle gereden beladen kilometers van Ritten gemaakt door Klanten zonder een indicatie voor rolstoelvervoer, geldt dat 70% gereden moet worden met voertuigen die geen uitstoot op de weg hebben (Zero-emissie voertuigen).

8. Begeleiding en medereizigers

- 8.1 De Opdrachtgever bepaalt bij de indicatiestelling of een Klant tijdens het reizen begeleid moet worden. Wanneer een Klant wordt geïndiceerd voor vervoer mét een begeleider, mag deze Klant niet zonder de geïndiceerde begeleider reizen. Deze indicatie blijkt uit de gegevens op de Taxipas.
- 8.2 Deze geïndiceerde begeleider reist gratis mee en betaalt geen eigen bijdrage.
- 8.3 Voor de geïndiceerde begeleider geldt dat deze twaalf jaar of ouder moet zijn.
- 8.4 Een Klant moet altijd tenminste één Medereiziger mee kunnen nemen. Voor een Medereiziger mag de Opdrachtnemer een extra vergoeding vragen. Deze vergoeding rekent de Opdrachtnemer zelf af (in de taxi). De Opdrachtgever staat hier buiten. De extra vergoeding mag niet meer bedragen van € 5,- per Medereiziger per Rit.
- 8.5 Hoeveel Medereizigers een Opdrachtnemer toestaat en welke vergoeding de Opdrachtnemer vraagt voor het laten meereizen van één of meer Medereizigers, is aan Opdrachtnemer.
- 8.6 Opdrachtnemer communiceert zijn beleid in deze aan Opdrachtgever. Opdrachtgever communiceert dit beleid via de eigen communicatiekanalen. Opdrachtnemer mag dit beleid jaarlijks per 1 januari aanpassen. Nieuw beleid moet alsdan voor 1 december aan Opdrachtgever kenbaar gemaakt worden.
- 8.7 Medereizigers die niet vooraf (bij de boeking van de Rit) zijn aangegeven mogen geweigerd worden door de Opdrachtnemer.

9. Eisen ten aanzien van de klachtenregeling

- 9.1 Opdrachtnemer verwijst Klanten die een klacht hebben over het vervoer door naar Opdrachtgever.
- 9.2 Opdrachtgever neemt klachten aan en handelt deze af. Indien daarvoor de medewerking van Opdrachtnemer nodig is, biedt Opdrachtnemer die medewerking terstond.

10. Vergoedingen en tarieven

Let op: De bekostiging aan de Opdrachtnemer is gebaseerd op de datalevering van de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever (zie paragraaf 4 van dit programma van eisen). Deze datalevering is voor wat betreft de uitvoering van het vervoer afhankelijk van het loggen van statusupdates door de chauffeurs. Het handelen (of nalaten daarvan) van de chauffeurs m.b.t. het loggen van deze statusupdates is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.

- 10.1 Enkel een door Opdrachtgever toegelaten Opdrachtnemer heeft recht op bekostiging van het door hem aangenomen/uitgevoerde Rit;
- 10.2 Enkel Ritten die voldoen aan de eisen in dit programma en die zijn gereden voor Klanten met een actieve indicatie voor Wmo-vervoer én voldoende reisbudget, komen voor bekostiging in aanmerking.
- 10.3 De Klant kiest met welke Opdrachtnemer hij reist. Die keuze houdt in dat de Opdrachtnemer op geen enkele wijze een volumegarantie heeft of krijgt van Opdrachtgever;
- 10.4 De vergoeding die Opdrachtgever beschikbaar stelt bestaat uit een vast starttarief per Rit + een vergoeding per beladen kilometer. De beladen kilometers worden berekend met de routeplanner Easy Travel, versie 2025 met de instellingen zoals aangegeven in bijlage Opdrachtgever is gerechtigd de te gebruiken versie van Easy Travel aan te passen wanneer er nieuwere versie uitgebracht wordt.
- 10.5 Wanneer dezelfde Opdrachtnemer binnen 5 minuten na uitstap van een Klant een nieuwe instap logt van dezelfde Klant, dan wordt voor die opvolgende Rit enkel het kilometertarief afgerekend. Er wordt dan dus geen starttarief afgerekend voor deze opvolgende Rit.
- 10.6 De vergoedingen staan in tabel 1 en gelden per Rit. Dat wil zeggen dat een eventueel combinatievoordeel (tegelijkertijd uitvoeren van meerdere Ritten) voor de Opdrachtnemer is.
- 10.7 De vergoeding voor rolstoelvervoer wordt enkel uitgekeerd indien de Klant die wordt vervoerd geïndiceerd is voor rolstoelvervoer.
- 10.8 Opdrachtgever accepteert na gunning op geen enkele wijze een heronderhandeling over de tarieven.
- 10.9 De Klant betaalt een vervoersbijdrage per Rit. Opdrachtgever int deze bijdrage. Deze bijdrage is geen onderdeel van de vergoeding aan de Opdrachtnemer.
- 10.10 Het is Opdrachtnemer niet toegestaan een Klant een vergoeding (zowel als in natura als financieel) toe te kennen of af te laten rekenen voor het boeken van één of meer Ritten en/of de overige onderdelen van de dienstverlening aan de Klant voor zover die dienstverlening geboden wordt binnen de kaders van de gesloten Overeenkomst.
- 10.11 De tarieven zijn conform prijspeil 2025 en worden voor het eerst op 1 januari 2026 geïndexeerd op basis van de NEA-index.
- 10.12 De vermelde tarieven zijn all-in tarieven, dus inclusief alle bijkomende kosten maar exclusief btw.
- 10.13 De vergoeding aan de Opdrachtnemers is door elke Opdrachtnemer individueel real-time te volgen via het ICT-systeem van Opdrachtgever. Uitbetaling geschiedt per kalendermaand achteraf.
- 10.14 Alleen Ritten met een maximale lengte van 40 kilometer komen voor bekostiging door Opdrachtgever in aanmerking. Opdrachtgever brengt voor Ritten die langer zijn dan 25 kilometer vanaf de 25^{ste} kilometer een hogere eigen bijdrage in rekening dan voor de eerste 25 kilometers. Zie hiervoor ook bijlage ... De bekostiging aan de vervoerder is voor alle kilometers (0- 40) conform hetgeen is aangegeven in tabel 1.

- 10.15 Diegene die de Rit aanneemt zorgt er voor dat de Rit wordt uitgevoerd en krijgt de Rit vergoed door de Opdrachtgever. Het onderling uitwisselen van Ritten tussen Opdrachtnemers is toegestaan. Het is niet toegestaan een Rit uit te laten voeren door een taxibedrijf dat niet tot het (regionale) vervoersysteem is toegelaten door de Opdrachtgever. Op de website van Opdrachtgever is aangegeven welke Opdrachtnemers er zijn toegelaten door de Opdrachtgever.
- 10.16 In onderstaande tabel staan de tarieven aangegeven die Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer uitkeert voor alle Ritten die conform het gestelde in dit programma van eisen zijn uitgevoerd (inclusief de eisen ten aanzien van de aanlevering van data). In bijlage .. is aangegeven wanneer een Opdrachtnemer voor bekostiging van een (geboekte) Rit in aanmerking komt.

Tabel 1: vergoedingen per Rit

Type voertuig	Personenauto/bus	Rolstoelbus
Starttarief		
Km-tarief		
Toeslag kamer tot kamer		

11. Privacy

De Opdrachtnemer verbindt zich jegens Opdrachtgever en de Klant om persoonsgegevens te verwerken overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensverwerking. Bij beëindiging van het contract zal de Opdrachtnemer alle actuele en historische persoonsgegevens aangaande deze opdracht binnen de eigen administratie uitwissen dan wel vernietigen. Persoonsgegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de opdracht, mogen ook alleen voor dat doel worden gebruikt. Deze gegevens worden nooit aan derden ter beschikking gesteld.

12. Boete en sancties

De boetes in deze paragraaf kunnen elke maand (bij de afrekening van het Taxivervoer) opgelegd worden, ook wanneer het feitelijk dezelfde overtreding betreft. Boetebedragen (voor zover van toepassing) worden jaarlijks geïndexeerd. Opdrachtgever verwerkt de boete in het maandelijks afrekenvoorstel.

Wanneer Opdrachtgever op enig moment constateert dat een toegelaten Opdrachtnemer niet (meer) voldoet aan de eisen zoals beschreven in dit document, dan is Opdrachtgever gerechtigd een boete op te leggen. Deze boete bedraagt in beginsel € 5.000,- per geval tenzij de redelijkheid en billijkheid een lagere, dan wel hogere boete vereist.

Opdrachtgever hecht grote waarde aan het tijdig en continue goed functioneren van de data-uitwisseling. Wanneer de koppeling met Acaro niet tijdig functioneert, is Opdrachtgever gerechtigd een boete op te leggen van € 150,- per dag dat de koppeling niet werkt.

Wanneer een toegelaten Opdrachtnemer bij herhaling niet bereikbaar is om Ritopdrachten aan te nemen of een Rit weigert uit te voeren, kan Opdrachtgever naast het opleggen van bovengenoemde boete, de bekostiging van het Taxivervoer aan deze Opdrachtnemer tijdelijk dan wel definitief opschorten.

Indien een toegelaten Opdrachtnemer oneigenlijk gebruik van het vervoer toestaat of faciliteert en/of één of meer Ritten declareert die niet door een Klant zijn gemaakt of in het geheel niet zijn gemaakt, en/of personen anders dan de Klant die hoort bij het Klantnummer waarvoor een Rit is geboekt laten reizen op het Klantnummer (budget) van een Klant, dan heeft Opdrachtgever het recht bovengenoemde boete in rekening te brengen alsmede de bekostiging van het Taxivervoer aan die Opdrachtnemer per direct tijdelijk of definitief op te schorten.

Opdrachtgever kan in 2 gevallen een korting doorvoeren op de in artikel 10, tabel 1 overeengekomen tarieven. Wanneer de Opdrachtgever een tariefkorting doorvoert dan geldt die korting voor alle Ritten die gedurende de betreffende factuurperiode door de betreffende Opdrachtnemer worden gedeclareerd cq. in rekening worden gebracht. Opdrachtgever heeft deze mogelijkheid wanneer:

1. Niet voldaan wordt aan de duurzaamheidseis in artikel 7.8. Bij de eerste overtreding bedraagt de tariefkorting 1% in het geval het aantal ZE-kilometers van de Ritten die de Opdrachtnemer bij de gemeente declareert tussen de 60% en de 70% ligt. Wanneer een Opdrachtnemer bij een volgende afrekening van het vervoer (maand) nogmaals niet voldoet aan deze eis geldt een tariefkorting van 3%. Bij elke 3^e en daar op volgende overtreding geldt een tariefkorting van 3%. In het geval minder dan 60% van de kilometers van de Ritten die de Opdrachtnemer declareert zijn gereden zonder uitstoot op de weg, kan Opdrachtgever een tariefkorting van 10% doorvoeren.
2. Het vervoer niet voldoende stipt wordt uitgevoerd. De tariefkorting bedraagt bij de eerste overtreding 1% in het geval de stiptheid van het vervoer lager is dan 90% en 10% wanneer minder dan 80% van Ritten in de betreffende factuurperiode stipt is uitgevoerd. Bij een tweede overtreding geldt een tariefkorting van 2% en bij elke volgende overtreding geldt een tariefkorting van 3%.

Opdrachtgever is gerechtigd eventuele boetes direct in mindering te brengen op de aan Opdrachtnemer verschuldigde vergoedingen voor het geleverde Taxivervoer.

CONCEPT

Bijlage: Statussen en consequenties voor bekostiging.

Op basis van de datalevering aan Acaro bepaalt Acaro de status van elke Rit. In onderstaande tabel is aangegeven welke statussen er aan een Rit gegeven kunnen worden in Acaro en wat de consequentie van de betreffende status is voor de bekostiging van de Rit.

Status rit (in systeem Opdrachtgever)	Vergoeding aan Opdrachtnemer
Aangemaakt	Geen
Geboekt	Geen
Foutieve boeking	Geen
Onbekend Klantnummer	Geen
Geannuleerd	Geen
Voorgereden	Geen gevolg voor bekostiging, logging is enkel voor meten stiptheid. Eventuele sanctie via malusregeling.
Voorgereden buiten locatie	Mogelijk sanctie via malusregeling. Logging geldt als "niet stipt"
Voorgereden buiten tijdvenster	Mogelijk sanctie via malusregeling. Logging geldt als "niet stipt"
Loos	Starttarief voor het type voertuig wordt uitgekeerd
Loos buiten locatie (300 meter)	Geen
Loos buiten tijdvenster (15 minuten)	Geen
Ingestapt	Geboekte rit wordt bekostigd
Ingestapt buiten locatie	Starttarief voor het type voertuig wordt uitgekeerd ¹
Ingestapt buiten tijdvenster tot max. 60 minuten ²	Geboekte rit wordt bekostigd
Ingestapt buiten tijdvenster en na meer dan 60 minuten na geboekte instaptijd	Geen
Uitgestapt	Geboekte rit wordt bekostigd
Uitgestapt buiten locatie	Starttarief voor het type voertuig wordt uitgekeerd
Uitgestapt buiten tijdvenster	Geboekte rit wordt bekostigd
Instap na loosmelding of andere onlogische/onmogelijke volgorde van logging of updates/aanpassingen na uitstap van reiziger	Geen

¹ Wanneer een instap of een uitstap wordt gelogd buiten de plek waar de instap of uitstap volgens planning gelogd had moeten worden, is niet te bepalen of de gereden Rit en de gepande Rit hetzelfde zijn geweest. Er is wel gereisd (want er is een instap gelogd), maar het aantal beladen kilometers is niet met zekerheid vast te stellen. Om die reden wordt in deze gevallen enkel het starttarief van de rit beschikbaar gesteld. In het geval dat een instap- en/of uitstaplocatie in een gebied ligt waar geen auto's zijn toegestaan en de instap- en/of uitstap om die reden altijd buiten locatie moeten plaatsvinden, wordt de gehele geboekte Rit bekostigd.

² Praktijk leert dat ritten soms later worden gereden dan in eerste aanleg gepland. Veelal met instemming van de Reiziger. Om te voorkomen dat er bij een beperkte verschuiving van de tijd van een rit de rit geannuleerd moet worden en een nieuwe rit ingeboekt moet worden, heeft een logging van een instap tot maximaal 120 minuten ná de geplande instap geen gevolgen voor de bekostiging. Hoogstwaarschijnlijk geldt voor deze rit dan wel de status "voorgereiden buiten tijdvenster" wat maakt dat deze rit wel als "niet stipt" beoordeeld wordt. Wanneer Opdrachtnemer een rit wel later dan gepland gaat uitvoeren en wil voorkomen dat de rit als "niet stipt" beoordeeld wordt, moet de rit geannuleerd worden en moet hij een nieuwe rit boeken.

Naast bovenstaande statuses kunnen er per Rit één of meerdere toelichtingen gegeven worden die van invloed zijn op de status die Acaro aan een Rit geeft.

Toelichting	Getoonde status
Onbekend pasnummer	Laatste status op basis van logging + Foutieve boeking
Reisbudget uitgeput	Laatste status op basis van logging (geen gevolg voor bekostiging) ³
Ongeldige postcode bij boeking	Laatste status op basis van logging + Foutieve boeking
Reisbudget onbekend	Laatste status op basis van logging + Foutieve boeking
Reisbudget vervallen	Laatste status op basis van logging + Foutieve boeking

³ Reiziger kan doorreizen nadat het kilometerbudget op is. Vervoerder ontvangt vanuit het systeem van de gemeente wel een melding dat het budget op is. Die melding is informatief bedoeld en van belang om de reiziger hierover te informeren bij het boeken van de Rit. De geboekte Rit komt wel voor bekostiging in aanmerking. De eigen bijdrage die de Opdrachtgever int wordt aangepast aan het feit dat er geen reisbudget meer is. Dat proces gaat buiten de vervoerder om.

Bijlage ...: Instellingen Easy Travel

Bij het gebruik van Easy Travel worden de onderstaande instellingen gebruikt:

Wegtype	Snelheden (in km/h)
Autosnelweg	100
Hoofdverbindingsweg 1	80
Hoofdverbindingsweg 2	70
Verbindingsweg	60
Doorgaande weg	40
Lokale weg	30

Wegverdeling	Percentages (in %)
Enkele rijbaan	88
Stedelijk	50

Speciale wegtypen	Snelheden (in km/h)
Onverhard	30
Woonerf	4
Veerdienst	6
30 km	20

Bijlage: Mogelijke indicaties en hun betekenis

CONCEPT

Bijlage...: Puntbestemmingen

CONCEPT