

Programma van Eisen

Europese Aanbesteding
Regiotaxi Holland Rijnland
(Tendernummer 349597)



Inhoudsopgave

1	Programma van Eisen	3
1.1	Algemeen	3
1.2	Reizigersgroepen	3
1.3	Reisgebied	4
1.4	Uitvoeringsaspecten vervoer	5
1.5	Aanmelden van Ritten	6
1.6	Ophalen en brengen	7
1.7	Groepsritten	8
1.8	Combineren en omrijden	8
1.9	Personeel	9
1.10	Materieel	11
1.11	Duurzaamheid materieel	12
1.12	Centrale en administratie	12
1.13	Klachten	14
1.14	Data en rapportage	14
1.15	Vervoerpassen	15
1.16	Reizigerstarieven (Ritbijdragen Reizigers)	16
1.17	Kilometerbudget	17
1.18	Meten klanttevredenheid	18
1.19	Marketing en communicatie	19
1.20	Klankbordgroep en overleggen	19
1.21	Automatische incasso	19
1.22	Dagbestedingsvervoer	20
1.23	Financiële zaken	20
1.24	Financiële zaken dagbestedingsvervoer	22
1.25	Verantwoording en factuur	22
1.26	Verkoopopbrengsten en accountantsverklaring	23
1.27	Controle en toezicht	24
2	Begrippenlijst	26

1 Programma van Eisen

1.1 Algemeen

1. De Opdrachtgever wil een regionaal dekkend Collectief Vraagafhankelijk Vervoersysteem (CVV) inzetten dat Reizigers van Deur tot Deur zonder overstappen kan vervoeren. De Opdrachtgever noemt dit CVV-systeem, de "Regiotaxi Holland Rijnland". Het is het vervoersysteem van de gemeenten Alphen aan den Rijn, Hillegom, Kaag en Braassem, Katwijk, Leiden, Leiderdorp, Lisse, Nieuwkoop, Noordwijk, Oegstgeest, Teylingen, Voorschoten en Zoeterwoude.
2. Opdrachtnemer wordt gevraagd een compleet aanbod te doen, inclusief vervoer, Centrale, Ritadministratie en alle andere eisen zoals vermeld in dit Programma van Eisen en de overige onderdelen van het bestek.
3. Deur-deur-vervoer dient in dit verband breed opgevat te worden. Ook de ingang van bijvoorbeeld een treinstation en van een winkelcentrum worden nadrukkelijk als 'deur' gezien.
4. Regiotaxi Holland Rijnland rijdt van Deur tot Deur aangevuld met een aantal Opstappunten.
5. Holland Rijnland en de provincie Zuid-Holland werken in ieder geval de eerste vier jaar (2023 tot en met 2026) van de contractperiode Regiotaxi samen in het CVV-systeem Regiotaxi Holland Rijnland. De eerste vier jaar staat dit systeem open voor reguliere Openbaar Vervoer Reizigers en voor personen zoals bedoeld in de Wet Maatschappelijk Ondersteuning. Voor ov-Reizigers is voortzetting nadien onzeker en hangt af van de besluitvorming over de voortzetting van de subsidiering van de OV-Ritten door de Provincie Zuid-Holland. Indien de bijdrage van de provincie Zuid-Holland wordt beëindigd wordt in onderling overleg gezien op welke wijze een andere invulling kan worden gegeven aan dit vervoer. Opdrachtnemer verleent hier medewerking aan.
6. Opdrachtnemer duldt bestaande of eventueel nieuwe sub-regionale of lokale mobiliteitsoplossingen. Effecten hiervan zijn volledig voor de rekening en risico van Opdrachtnemer.
7. Effecten ten gevolge van het wegvallen van bestaande vervoerssystemen zijn voor rekening en risico van Opdrachtnemer.
8. Opdrachtnemer is zich bewust van mogelijke veranderingen van het vervoervolume gedurende de looptijd van de contractperiode. Naast de mogelijke stopzetting van de subsidiëring van de ov-Ritten door de provincie, betreft dit bijvoorbeeld realisatie van lokale en/of sub-regionale beleidsmaatregelen of vervoersinitiatieven. Effecten van deze mogelijke veranderingen zijn voor rekening en risico van Opdrachtnemer.
9. Iedereen die van Regiotaxi Holland Rijnland gebruik maakt betaalt een Ritbijdrage aan Opdrachtnemer/chauffeur in de taxi (behalve medische begeleiders en NS-begeleiderskaart begeleiders, en kinderen tot 4 jaar). De hoogte van de Ritbijdrage kan per gemeente verschillen.
10. Per Reizigersgroep in het vervoer kan sprake zijn van een verschillend tarief.

1.2 Reizigersgroepen

1. De volgende Reizigersgroepen zijn gerechtigd gebruik te maken van Regiotaxi Holland Rijnland:
 - Reizigers die een WMO-vervoerindicatie van hun gemeente hebben ontvangen. Deze groep wordt aangeduid als 'WMO geïndiceerde Reizigers'.
 - Overige Reizigers die Regiotaxi gebruiken als een vorm van aanvulling op het openbaar vervoer. Deze groep wordt aangeduid als 'ov-Reizigers'. Deze vorm van vervoer in de Regiotaxi komt mogelijk na 2026 te vervallen. Mogelijk wordt hier binnen de overeenkomst op andere wijze invulling aan gegeven. De Opdrachtgever gaat in dat geval met Opdrachtnemer in gesprek.
 - Voor kleine groepen cliënten (maximaal 8 per groep) naar dagbestedingslocaties kunnen op maat afspraken inclusief bekostiging van dit vervoer gemaakt worden. Deze – beperkte – groep wordt aangeduid als 'Cliënten dagbesteding'. Dit vervoer valt buiten de reguliere kostprijs.

- Iedereen die eventueel door de Opdrachtgever toegelaten wordt als Reiziger(sgroepen).

Bovenstaande Reizigersgroepen worden in dit bestek aangeduid met 'Reizigers'.

- Gemeenten kennen voor WMO-geïndiceerde Reizigers een aantal aspecten ten aanzien van vervoer. Deze aspecten zijn opgenomen in het Reizigersbestand en betreffen:

- Geen bijzonderheden
- Assistentiehond
- Elektrische rolstoel
- Niet opvouwbare rolstoel
- Opvouwbare rolstoel
- Rollator
- Visuele beperking
- Auditieve beperking
- Scootmobiel
- Lage instap
- Taxi (personenwagen)
- Voorinzitindicatie personenauto (zitplaats voor gestrekt been)
- Warme terugbelservice (standaard op ja)
- Medische begeleiding (verplicht)
- Sociale begeleiding
- Ov-begeleiding
- Individueel vervoer

- Gemeenten kennen de volgende typen begeleiders die met de eerste betalende Reiziger mee kunnen reizen:

Reiziger	Type begeleider	Op indicatie?	Declarabel?	Klanttarief	Max aantal
WMO/WMO 65+	Medisch, verplicht	ja	nee	gratis	1
WMO/WMO 65+	Sociaal	nee	nee, klantbijdrage voor Opdrachtnemer	ja, minimaal ter hoogte van WMO-pashouder	1
WMO/WMO 65+	Kind 4-12	nee	nee, klantbijdrage voor Opdrachtnemer	ja, minimaal ter hoogte van WMO-pashouder	2
WMO/WMO 65+/OV	Kind <4	nee	nee	gratis	2
WMO/WMO 65+/OV	Ov-begeleiderskaart	nee, wel registreren kaart	nee	gratis	1 (niet in combi met Medische begeleider)
WMO/WMO 65+/OV	Meereizende	nee	ja	Ov-tarief	n.v.t.

Tabel 1 Typen begeleiders

- Een enkele gemeente kent het specifieke aspect 'Individueel vervoer'. In de rittenbakken (zie bijlage 6) is het aantal Ritten met indicatie Individueel vervoer opgenomen. Opdrachtnemer houdt er rekening mee dat gedurende de looptijd van de overeenkomst eventueel meer gemeenten hier gebruik van gaan maken.
- Een kopie van de ov-begeleiderskaart dient geregistreerd te zijn bij de gegevens van de klant. Deze registratie vindt plaats door de Opdrachtnemer (zie <https://argonaut.nl/regeling-ov-begeleiderskaart/>). Indien de ov-begeleiderspas is verlopen dient de klant een nieuwe pas aan te vragen en deze middels een nieuwe kopie te laten registreren. De Opdrachtnemer monitort de geldigheid en attendeert de klant erop dat de ov-begeleiderskaart verloopt en/of verlopen is.

1.3 Reisgebied

- Reizigers kunnen met Regiotaxi Holland Rijnland reizen vanaf of naar het grondgebied van de 13 gemeenten in Holland Rijnland (zie bijlage 10).
- De reisafstand bedraagt 25 kilometer, exclusief opstaptarief. Deze reisafstand wordt gerekend vanaf het Ophaaladres tot aan het bestemmingsadres volgens de kortste route over de openbare weg.
- Het interne Vervoergebied omvat het grondgebied van de dertien gemeenten in Holland Rijnland.

4. Het Externe Vervoergebied wordt gevormd door de schil van vijftientig (25) kilometer rond het interne Vervoergebied.
5. Voor bestemmingen die binnen de oude zonesystematiek van de lopende overeenkomst wel met vijf zones bereikbaar zijn of als Bestemmingsadres worden aangemerkt maar waarvan de afstand langer dan 25 kilometer is, wordt een uitzondering op het bovenstaande gemaakt middels het benoemen van zgn. Puntbestemmingen¹. Daar vallen ook de Ritten zoals vermeld onder 8. onder.
6. Naast algemene Puntbestemmingen kunnen er Puntbestemmingen op gemeenteniveau of individueel gebruikersniveau vastgelegd worden.
7. Ritten vanuit het Externe Vervoergebied zijn voor ov-Reizigers alleen toegestaan als retourritten die gelijktijdig met de heenreis vanuit het interne Vervoergebied gereserveerd worden. Voor WMO-geïndiceerde Reizigers geldt deze beperking niet.
8. Voor alle inwoners geldt dat zij het maximum aantal kilometers met Regiotaxi Holland Rijnland conform de eisen in dit bestek mogen overschrijden voor Ritten naar- en van ziekenhuizen in- en direct buiten de Regio². In de bijlage 11 is een overzicht met deze locaties opgenomen.
9. Voor de berekening van de kortste afstand voor Ritten per kilometer wordt de routeplanner Easy Travel Netwerkversie Europa, MapPoint of een andere minimaal gelijkwaardige routeplanner die goedgekeurd is door de Opdrachtgever, gehanteerd.
10. Wanneer er gedurende de looptijd van deze overeenkomst landelijk de mogelijkheid wordt geboden dat CVV-systemen ook kunnen aansluiten bij de ov-chipkaart³, dan gaan de Opdrachtgever en Opdrachtnemer met elkaar in overleg om tot een gedegen en Reizigersvriendelijk implementatietraject van de ov-chipkaart te komen. Tot dit overleg behoren onder meer de bespreking van eventuele meerkosten in het kader van de benodigde aanschaf van hardware voor de ov-chipkaart en investeringen in de onderliggende ICT-infrastructuur. Opdrachtnemer staat in ieder geval garant voor volledige medewerking aan een vlekkeloze invoering wanneer tot invoering wordt besloten. Opdrachtnemer voert in het kader van deze overeenkomst een administratie die al ov-chipkaart proof is.
11. Ook Reizigers – niet zijnde de Reizigers zoals bedoeld in 1.3.8 en Reizigers naar zgn. Puntbestemmingen - zijn in de mogelijkheid om verder te reizen dan het maximaal aantal kilometers. Er wordt in dat geval door Opdrachtnemer na de laatste onder de overeenkomst vallende kilometer een marktconform vastgesteld tarief gevraagd. Dit tarief wordt per kilometer berekend voor een- of meer Reizigers die gezamenlijk dezelfde reis maken. Het door Opdrachtnemer bepaalde tarief wordt door Opdrachtnemer helder gecommuniceerd aan de Reizigers. Dit tarief valt buiten de overeenkomst van de Regiotaxi Holland Rijnland.
12. Kaag en Braassem heeft een eiland dat alleen per veerpont bereikt kan worden. De kosten van deze pont zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Deze ritten zijn in de rittenbakken opgenomen (zie bijlage 6).
13. Er is een aantal Regiotaxi Holland Rijnland-Opstappunten benoemd. Deze hebben een haltepaal en een Vooraanmeldtijd van een half uur. Zie hiervoor de bijlage 11. Dit aantal Opstappunten kan gedurende de overeenkomst in overleg uitgebreid/aangepast worden.

1.4 Uitvoeringsaspecten vervoer

1. Regiotaxi Holland Rijnland voert 7 dagen per week tussen 06.00 en 01.00 uur Ritten uit. Als optie wordt een 24 uursservice uitgevraagd.
2. Uitzondering hierop is oudjaarsnacht. Het vervoer en de Centrale liggen stil tussen 31 december 22:00 uur en 1 januari 06.00 uur of 01:00 uur (bij een 24 uursservice).
3. Indien van een 24 uursservice sprake is wordt voor Ritten met een gereserveerd vertrek- of Aankomsttijdstip tussen 01.00 uur en 06.00 uur aan de Reiziger een extra Ritbijdrage gerekend per kilometer **8.8** prijspeil 2022⁴. Een toeslag geldt ook voor het opstaptarief. Deze extra bijdrage komt ten gunste van de Opdrachtgever. Het aantal Ritten tussen 01:00 en 06:00 is in de rittenbakken opgenomen (zie bijlage 6).
4. Opdrachtnemer dient eventueel oneigenlijk gebruik van Regiotaxi Holland Rijnland te signaleren en hiervan aan de Opdrachtgever melding te maken. Aanwijzingen voor oneigenlijk gebruik zijn volgens een vast week- of maandprogramma gepland vervoer, zoals vervoer van- en naar

¹ Puntbestemmingen zijn uitzonderingen die meer dan 25 kilometer ver gesitueerd zijn en worden algemeen, per gemeente of op Reizigersniveau vastgesteld.

² Ook dit worden bij meer dan 25 kilometer Puntbestemmingen

³ Waar OV-chipkaart staat dient gelezen te worden OV-chipkaart of opvolgend systeem daarvan

⁴ Nader te bepalen in overleg met de provincie Zuid-Holland.

sociale werkvoorzieningen of (niet voor de Regiotaxi gecontracteerde) dagbestedings-locaties. Dit wordt als vast agendapunt in het maandelijks reguliere overleg besproken.

5. Opdrachtnemer heeft een vervoerplicht en mag geen aangemelde Ritten – die voldoen aan de in dit bestek gestelde eisen – weigeren. Deze vervoerplicht is echter niet van toepassing indien een (potentiële) Reiziger duidelijk overlast veroorzaakt of zich sterk misdraagt. Hierbij kan gedacht worden aan verbaal of fysiek geweld, ongewenste intimiteiten naar personeel van Opdrachtnemer (of andere passagiers in het voertuig) en het gebruik van drugs of alcohol in het voertuig. Bij zich herhalende incidenten kan een Reiziger - in samenspraak met de Opdrachtgever – (tijdelijk) op een no-ride list gezet worden. In dat geval wordt de Reiziger (tijdelijk) geweigerd en kan hij/zij (tijdelijk) ook geen reserveringen van Ritten meer maken.
6. Vervoer mag pas worden stilgelegd bij uitzonderlijke situaties zoals calamiteiten, duidelijke overlast en misdrijvingen van een Reiziger en extreme gladheid. Indien de weersomstandigheden in de regio tot het afkondigen van code ROOD aanleiding geven wordt het vervoer stilgelegd. Vervoer mag echter niet stoppen bij bijvoorbeeld stakingen tenzij het gaat om landelijke acties t.b.v. Cao-onderhandelingen.
7. Het vervoer mag pas worden stilgelegd na overleg en met toestemming van de Opdrachtgever. Regulier slecht weer, files, congestie, wegwerkzaamheden e.d. kunnen nooit als reden gebruikt worden om het vervoer stil te leggen of om niet op tijd te rijden. Opdrachtnemer dient rekening te houden met wegoptrekingen, files, braderieën, kermissen, wielerrondes etc. Opdrachtgever levert een actieve bijdrage aan de informatie over versperringen. De Opdrachtnemer heeft ook de plicht om rond festiviteiten in overleg met de Opdrachtgever afspraken te maken over ophaalpunten etc.
8. Opdrachtnemer volgt het sectorprotocol (bv t.a.v. Covid) tenzij KNV en of Opdrachtgever uitzonderingen daarop opneemt.

1.5 Aanmelden van Ritten

1. Het vervoer omvat twee soorten Ritten:
 - Ritten met een opgegeven Vertrektijd: deze dienen minimaal 2 uur van tevoren te worden aangemeld;
 - Ritten met een opgegeven Aankomsttijd: deze dienen minimaal 2 uur van tevoren te worden aangemeld.
2. Voor de Opstappunten en ziekenhuizen in de regio Holland Rijnland geldt standaard een kortere maximale Vooraanmeldtijd voor Ritten met een opgegeven Vertrektijd, namelijk een half uur in plaats van twee uur.
3. Een kortere Vooraanmeldtijd dan 2 uur is in alle overige gevallen alleen toegestaan indien Opdrachtnemer de Rit uitvoert conform de in dit bestek gestelde eisen.
4. Het aanmelden van Ritten kan maximaal één jaar vooruit. Aanmelding van Ritten kan telefonisch plaatsvinden, via teksttelefoon, via een registratiemodule op de website van Opdrachtnemer of via een hiervoor ontwikkelde app door Opdrachtnemer. Digitale toepassingen moeten voldoen aan de WCAG-richtlijnen.
5. Opdrachtnemer biedt een app waarin Reizigers een Rit kunnen bestellen, de bevestiging van de boeking kunnen zien en een overzicht van de geboekte reizen.
6. Opdrachtnemer biedt voor Reizigers met een auditieve of visuele beperking een oplossing op maat om een Rit te boeken. Opdrachtnemer communiceert dit actief.
7. Bij het aanmelden van Ritten geeft de Reiziger het ophaal- en Bestemmingsadres op. Als service naar de Reiziger heeft Opdrachtnemer een groot aantal bestemmingen in zijn bestand opgenomen waarbij de Reiziger alleen de naam van de bestemming hoeft op te geven en geen volledig adres hoeft te weten. Het meest actuele overzicht wordt bij de implementatie aan Opdrachtnemer verstrekt door de Opdrachtgever.
8. Bij het aanmelden van Ritten wijst de Centrale uit eigen beweging de Reiziger op de gratis warme/ persoonlijke terugbelservice en op het nut hiervan. Indien de Reiziger aangeeft hiervan geen gebruik te willen maken, registreert Opdrachtnemer dit in de Rittenadministratie. Tijdens het aanmelden van de Rit geeft de Reiziger al dan niet op aanvraag van de centralist aan op welk telefoonnummer (vast of mobiel) hij/zij bereikbaar is. Bij het tegelijkertijd bestellen van een heen- en terugrit geeft de Reiziger aan op welk telefoonnummer hij/zij bereikbaar is zowel voor de heenrit als voor de terugrit. Dit kunnen immers verschillende telefoonnummers zijn. Het telefoonnummer van de Reiziger kan zowel een vast als een mobiel Nederlands nummer zijn. Aan deze service zijn voor de Reiziger en de Opdrachtgever geen kosten verbonden.
9. Wanneer al een telefoonnummer aanwezig is bij de vaste contactgegevens van de klant, wordt deze door Opdrachtnemer gecheckt en wordt aan de klant gevraagd of hij/zij gebruik wil maken

van de belservice of van de tekstservice. Opdrachtnemer registreert ook nieuwe (mobiele)nummers bij de klantgegevens om zodoende bij een volgende Ritaanvraag de klant sneller van dienst te zijn. De voorkeur gaat uit naar de registratie van zoveel mogelijk mobiele nummers om zodoende de klant ook te woord te kunnen staan op adressen anders dan het huisadres. De Centrale vraagt iedere Reiziger of de service ook als tekstbericht verstuurd kan worden.

10. Het is de Reiziger toegestaan een beperkte hoeveelheid bagage mee te nemen. De Reiziger meldt dit bij de Ritbestelling. Handbagage mag gratis mee. Het is verder toegestaan om één groot stuk bagage gratis mee te nemen (bijvoorbeeld koffer, weekendtas, boodschappentas, opvouwbare kinderwagen), mits dit bij de Ritreservering door de Reiziger is aangemeld en dit niet hinderlijk is voor de andere passagiers en de chauffeur.

11. Het vervoer is toegankelijk voor verschillende hulpmiddelen. In beginsel is één hulpmiddel toegestaan, een eventueel tweede hulpmiddel mag mee als bagage. Het meenemen van hulpmiddelen is gratis. Wanneer de klant in een rolstoel reist kan hij/zij geen scootmobiel meenemen. Wanneer de klant met een scootmobiel reist kan hij geen rolstoel meenemen.

Onder hulpmiddel wordt in elk geval verstaan:

- (Duw)rolstoel;
- Elektrische rolstoel;
- Afwijkende rolstoel;
- Scootmobiel;
- Opvouwbare rolstoel;
- Rollator;
- Aankoppel-handbike;
- Inklapbare loopfiets;
- Assistentiehond;
- Ander medische apparatuur (zoals looprek, okselkruk en ademhalingsapparatuur).

De volgende hulpmiddelen mogen in elk geval niet mee met de Regiotaxi Holland Rijnland:

- Fiets;
- Driewieler;
- Vast frame handbike;
- Rolstoelmotor (Speedy);
- Ligbed.

1.6 Ophalen en brengen

1. Bij Ritten met een opgegeven Vertrektijd ligt de daadwerkelijke Ophaaltijd tussen - 0:15:00 en + 0:15:00 van de opgegeven Vertrektijd. Bij Ritten met een opgegeven Aankomsttijd ligt de daadwerkelijke Aankomsttijd tussen - 0:15:00 en 00:00:00 van de opgegeven Aankomsttijd.
2. Opdrachtnemer is verplicht door middel van een persoonlijke, gratis terugbelservice de Reiziger voorafgaand aan het Ophaaltijdstip te informeren dat het voertuig onderweg is. Deze warme terugbelservice wordt 10 minuten voorafgaand aan het te verwachten Ophaaltijdstip aan de Reiziger doorgegeven. De terugbelservice wordt via apparatuur in de taxi (BCT) uitgevoerd, de zogeheten 'warme' terugbelservice.
3. Bij vertraging zal de Reiziger zo snel mogelijk maar in ieder geval uiterlijk twintig minuten na de gewenste Ophaaltijd worden geïnformeerd over de duur van de vertraging. Opdrachtnemer vergewist zich ervan dat de Reiziger deze melding ook daadwerkelijk krijgt. Deze service biedt Opdrachtnemer gratis aan. Deze Ritten worden door Opdrachtnemer geregistreerd als 'te laat Ritten' en door de Opdrachtgever als 'te laat' beschouwd.
4. De Reiziger wordt opgehaald bij de Deur van de woning dan wel bij de Deur van een wooncomplex. Wanneer het een hal van een (publieke) instelling is meldt de chauffeur zich bij de receptie. Betreft het een privéadres dan belt de chauffeur aan. Wanneer er sprake is van een wooncomplex of flatgebouw dan is de centrale ingang van het wooncomplex op de begane grond voor het betreffende huisnummer de Deur. De chauffeur begeleidt dan wel ondersteunt de Reiziger desgewenst van de Deur waar de Reiziger zich bevindt naar het voertuig en op de plaats van bestemming andersom. Het ondersteunen houdt in de Reiziger een arm geven, dan wel de rolstoel duwen en in het voertuig laden. De chauffeur helpt de Reiziger desgewenst bij het in- en uitstappen.
5. Het vastzetten van de rolstoel gebeurt conform de eisen van de meest recente code VVR. De Reiziger die gebruik maakt van een scootmobiel is verplicht uit de scootmobiel te gaan bij het betreden dan wel verlaten van het voertuig. Het is niet toegestaan dat de Reiziger via de lift het

voertuig betreedt. Scootmobielgebruikers mogen tijdens het vervoer niet in de scootmobiel blijven zitten. De chauffeur draagt zorg voor het inladen van de scootmobiel en het vastzetten van de scootmobiel.

6. Wanneer de chauffeur de Reiziger niet aantreft, laat hij een Loosmeldingsnotificatie achter in de brievenbus bij een privéadres. Wanneer het een Loosmelding is bij een (publieke) instelling geeft de chauffeur een Loosmeldingsnotificatie af bij de receptie. Een kopie van de Loosmeldingsnotificatie wordt na de dienst van de chauffeur afgegeven bij de door Opdrachtnemer aangestelde functionaris. Op de notificatie staat duidelijk het tijdstip vermeld waarop de chauffeur zich bij het adres heeft gemeld. De kosten daarvan komen voor rekening van de Opdrachtnemer.
7. Indien een WMO-geïndiceerde Reiziger binnen een maand twee of meer Loosmeldingen veroorzaakt, dient Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover te informeren. Indien de Reiziger Loosmeldingen blijft veroorzaken, kan Opdrachtgever bepalen om de Reiziger (tijdelijk) niet meer te accepteren als vervoergerechtigde.
8. Wanneer een Reiziger belt naar de Opdrachtnemer omdat de taxi er nog niet is, terwijl de marge van 15 minuten na gewenste Vertrektijd verstreken is, registreert de telefonist dat de Reiziger nog niet is opgehaald en vraagt de klant contact op te nemen als deze binnen een half uur nog niet is opgehaald. Wanneer de Reiziger de tweede keer belt, wordt de Reiziger gevraagd of deze wil wachten of de Rit wil annuleren. In het laatste geval mag de Reiziger een particuliere taxi bellen op kosten van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer informeert de klant actief over deze mogelijkheid. De Reiziger dient daarvoor wel via de klachtafhandeling een bon van de particuliere taxirit te overleggen.
9. Wanneer de Reiziger zich meldt en de Rit blijkt loos gemeld, dan wordt aan de Reiziger aangeboden om direct een nieuwe Rit te boeken. Een nieuwe Rit wordt altijd ingeboekt op 30 minuten (Puntbestemmingen op 60 minuten). Daarbij gelden nog steeds de margetijden van 15 minuten voor tot 15 minuten na de opgegeven Vertrektijd.

1.7 Groepsritten

1. Onder een groepsrit wordt verstaan een Rit voor het vervoer van groepen met hetzelfde vertrek-en/of aankomstadres, in één keer aangemeld van/naar een sociale activiteit. Een groepsrit is alleen mogelijk voor WMO-geïndiceerde Reizigers (en eventueel hun begeleiders) en bestaat uit minimaal vier WMO-geïndiceerde Reizigers. Elke Reiziger betaalt een klantbijdrage. De vergoeding vindt plaats conform de reguliere vergoedingsmethodiek.
2. Voor groepen Reizigers die naar evenementen of bijeenkomsten vervoerd moeten worden, wordt een voor-aanmeldtijd van minimaal 2 werkdagen gehanteerd. Dus bij groepsvervoer worden alle gegevens over het vervoer en de te vervoeren Reizigers, minimaal 2 werkdagen van te voren doorgegeven.
3. De heenrit van een groepsrit wordt geboekt op Aankomsttijd. Omdat het hierbij meestal gaat om activiteiten met een vaste begin- en eindtijd, wordt rekening gehouden met de Ophaaltijd van de eerst aangemelde- en de te verwachte duur van de Rit voor het ophalen van alle personen. Opdrachtnemer start op een zodanig tijdstip met de Rit dat alle deelnemers op tijd aanwezig kunnen zijn, maar niet eerder dan 15 minuten vóór aanvang van de activiteit. De Vertrektijd van de retourrit wordt vastgesteld op het einde van de activiteit tot maximaal 15 minuten na afloop hiervan.

1.8 Combineren en omrijden

1. Opdrachtnemer mag *volgtijdelijk* combineren met andere vervoervormen mits hij zich houdt aan de eisen van Regiotaxi Holland Rijnland zoals neergelegd in dit Programma van Eisen. Dit betekent onder meer dat de vervoergerechtigde Reizigers in Regiotaxi Holland Rijnland geen hinder ondervinden van het volgtijdelijk combineren en de dienstverlening aan deze Reizigers onverminderd goed blijft.
2. Combinatie van doelgroepen uit andere vervoervormen met doelgroepen van Regiotaxi Holland Rijnland in eenzelfde voertuig (combineren in een voertuig) is niet toegestaan.
3. Bij het combineren van vervoergerechtigden van Regiotaxi Holland Rijnland in een voertuig geldt dat de totale reistijd ten opzichte van de directe reistijd voor Ritten tot en met 12 kilometer nooit met meer dan 20 minuten mag worden verlengd en voor Ritten van 13- 25 kilometer nooit met meer dan 30 minuten mag worden verlengd. Deze tijds marge wordt aangeduid als Omrijdmarge.

4. De directe reistijd van een Rit is de tijd die behoort bij de kortst mogelijke verplaatsing (over de weg) van herkomst naar bestemming. Deze wordt bepaald met de laatste versie van het softwareprogramma Easytravel, MapPoint of een andere minimaal gelijkwaardige routeplanner die goedgekeurd is door de Opdrachtgever.

Wegtype	Km/u
Autosnelweg	90
Hoofdverbindingsweg 1	80
Hoofdverbindingsweg 2	70
Verbindingsweg	60
Doorgaande weg	40
Lokale weg	30
Percentage	
Enkele rijbaan	88%
Stedelijk	50%
Overige	
Onverhard	30
Woonerf/Voetgangersgebied	4
Veerdienst	6
30 Km	20

Tabel 2 Instellingen routeplanner

1.9 Personeel

1. Bij ingang van een nieuwe contractperiode verplicht Opdrachtnemer zich te houden aan de regeling Overgang Personeel bij Overgang Vervoerscontracten (OPOV⁵), en is de meest recente cao Taxivervoer van toepassing.
2. Opdrachtnemer overhandigt op verzoek van de Opdrachtgever een lijst van in te zetten chauffeurs en diploma's in bezit van de betreffende chauffeur.
3. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de uit dit bestek voortvloeiende werkzaamheden worden uitgevoerd door chauffeurs die:
 - a. De Nederlandse taal verstaan en spreken;
 - b. Representatief zijn;
 - c. Zorgdragen voor veilig en comfortabel vervoer van passagiers;
 - d. Reizigersvriendelijk werken en een dienstverlenende instelling hebben;
 - e. Voor de Reiziger aan hun kleding herkenbaar zijn (bijvoorbeeld een leesbare badge met logo van het systeem op de kleding dragen);
 - f. Een geldige chauffeurspas kunnen tonen;
 - g. Kennis hebben van alle – binnen het Vervoergebied – feitelijk voor het openbaar verkeer ingevolge de Wegenwet opengestelde wegen en (bij doelgroep bekende) gebouwen, of terug kunnen vallen op een systeem dat die kennis kan verschaffen, zodat omrijden tot een minimum wordt beperkt;
 - h. Kennis hebben over de actuele situatie binnen het vervoersgebied. Hieronder wordt onder andere verstaan dat deze beschikt over de actuele lokale kennis over festiviteiten, wegafzettingen, wegomleggingen en/of blokkades waardoor de toegankelijkheid in het gedrang komt. Deze informatie wordt doorgaans aangeleverd door gemeenten en vervoerders maar ook Opdrachtnemer zelf verzamelt deze informatie actief, houdt deze actueel en stuurt actief op basis van de beschikbare informatie;
 - i. Beschikken over een certificaat levensreddend handelen;
 - j. Beschikken over een certificaat van een (onderdeel van een) opleiding of cursus waarin extra aandacht wordt besteed aan het vervoer van mensen met een functiebeperking;
 - k. De zit- en tiltechniek beheersen ten behoeve van passagiers met een fysieke beperking;

⁵ Of een opvolgende regeling

- l. de GOED-training hebben gevolgd bij Samen Dementievriendelijk (gratis online training <https://www.samendementievriendelijk.nl/trainingsaanbod/3f7453c5-b1dc-4ac8-a608-99756181487c>);
4. Qua dienstverlening wordt van de chauffeur verwacht dat hij:
 - a. Het voertuig uitzet bij aankomst en de sleutel uit het contact haalt;
 - b. Aanbelt bij aankomst Ophaaladres en op verzoek ook bij het Bestemmingsadres;
 - c. De Reiziger desgewenst begeleidt van- en naar de voordeur en helpt bij het in- en uitstappen;
 - d. Helpt met de bagage;
 - e. Netjes en zorgvuldig omgaat met hulpmiddelen en bagage;
 - f. Controleert of de juiste persoon instapt;
 - g. De warme terugbelservice activeert;
 - h. 'Het nieuwe rijden' toepast;
 - i. Erop toeziet dat in het voertuig nooit gerookt wordt (ook geen elektrische sigaretten), geen alcohol of drugs wordt gebruikt en niet wordt gegeten;
 - j. Ervoor zorgt dat orde en rust in het voertuig wordt gehandhaafd;
 - k. Zorgt dat er (op verzoek van een Reiziger) geen muziek afgespeeld wordt;
 - l. Verkeersdrempels rustig en beheerst passeert;
 - m. Toeziet op het gebruik van veiligheidsgordels en een eventueel verlengstuk;
 - n. Niet vertrekt als de Reizigers hun veiligheidsgordels niet gebruiken (alleen uitzondering bij ontheffing gordelplicht);
 - o. Zorgt voor het in- en uitrijden en vastzetten van een rolstoel (eventueel inclusief inzittende), scootmobiel, rollator en kinderzitjes;
 - p. De klantbijdrage int bij betaling in het voertuig;
 - q. Problemen signaleert en deze via de eigen organisatie doorgeeft aan contractbeheer;
 - r. Discreet omgaat met persoonlijke informatie van Reizigers;
 - s. meewerkt aan door de Opdrachtgever uit te voeren controles op de weg;
 - t. De Reiziger vraagt naar zijn/haar legitimatiebewijs als er een vermoeden is dat de WMO-vervoerspas misbruikt wordt. Wanneer de Reiziger het legitimatiebewijs weigert te tonen mag de chauffeur de Rit weigeren. Opdrachtnemer meldt eventuele vermoedens van misbruik bij contractbeheer.
5. Van chauffeurs die verantwoordelijk zijn voor het rolstoelvervoer wordt aanvullend verwacht dat zij:
 - a. Aantoonbaar op de hoogte zijn van de meest recente code VVR (Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden). Aantoonbaar wil zeggen dat hij een verklaring van zijn werkgever dan wel opleider in zijn bezit heeft dat hij hiervoor is opgeleid en op de hoogte is op welke wijze rolstoelinzittenden worden vervoerd conform de meest recente code VVR. In afwijking van de Code VVR is het bij Regiotaxi Holland Rijnland voor de Reiziger niet toegestaan om staand op de lift het voertuig te betreden;
 - b. Beschikken over een certificaat van een (onderdeel van een) opleiding of cursus waarin aandacht is voor het vervoer en veilig vastzetten van mensen in een rolstoel;
 - c. Praktische vaardigheden bezitten betreffende het vervoeren van rolstoelReizigers;
 - d. Voldoende kennis hebben (door ervaring of opleiding) van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS);
 - e. Ervaring hebben in de omgang met de doelgroep en haar beperkingen;
 - f. Op de hoogte zijn van het 'Rolstoel ABC';
 - g. Rolstoel vastzetmateriaal opbergen.
6. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de overige personeelsleden – waaronder personeelsleden van de centrale:
 - a. De Nederlandse taal goed verstaan, schrijven en spreken;
 - b. Een dienstverlenende en klantvriendelijke instelling hebben;
 - c. Goede kennis hebben van de beperkingen (in communicatievaardigheden) van de Reizigersgroepen en ervaring in de omgang hiermee;
 - d. Goede kennis hebben van wegen, straten en openbare gebouwen in het gebied;
 - e. Goede kennis hebben van de actuele voorwaarden van het vervoersysteem Regiotaxi Holland Rijnland;
 - f. Goed op de hoogte zijn van het noodscenario en een exemplaar hiervan in bezit hebben.

1.10 Materieel

1. De voor Regiotaxi Holland Rijnland in te zetten voertuigen zijn altijd herkenbaar voor de Reiziger. De herkenbaarheid wordt gerealiseerd door het voertuig uit te rusten met een door de Opdrachtgever vast te stellen logo. Opdrachtnemer draagt de kosten voor de vervaardiging en het aanbrengen van de presentatie op de in te zetten voertuigen.
2. Opdrachtnemer mag op- en binnen de voertuigen geen uitingen voeren anders dan voor Regiotaxi Holland Rijnland en de eigen handelsnaam.
3. Alle in te zetten voertuigen voor Regiotaxi Holland Rijnland voldoen aan alle wettelijke eisen en bepalingen. De voertuigen inclusief inventaris zijn op de daarvoor wettelijk vastgestelde termijnen gekeurd.
4. Alle in te zetten voertuigen zijn voorzien van goed werkende en actuele navigatieapparatuur.
5. Alle in te zetten voertuigen beschikken over goed werkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment contact kan worden opgenomen met de centrale en die tevens gebruikt kunnen worden bij de eerste hulpverlening en de communicatie met de Reiziger/klantenservice i.v.m. de warme terugbelservice.
6. Voertuigen moeten voorzien zijn van registratieapparatuur die bijdraagt aan het verzamelen van de Rit data zoals aangegeven in dit Programma van Eisen.
7. Opdrachtnemer overhandigt na gunning op verzoek van de Opdrachtgever een lijst van alle voor dit vervoer in te zetten voertuigen. Uit deze lijst blijkt de leeftijd, soort, zero-emissie/brandstof en kenteken van het voertuig.
8. Alle in te zetten voertuigen voor rolstoelvervoer zijn voorzien van materialen en middelen die zijn goedgekeurd om de rolstoelinzittende met rolstoel, volgens de laatste eisen beschreven in de meest recente code VVR, te kunnen vervoeren.
9. De Reiziger heeft recht op een eigen zitplaats en/of rolstoelplaats;
10. Enkele Reizigers behoeven een verlengstuk voor de gordel. De Opdrachtnemer dient hierover te beschikken in het/de voertuig(en) en/of deze ter beschikking te stellen aan de Reiziger.
11. Op de achterbank van een auto is een zitplaats beschikbaar voor maximaal twee mensen. Wanneer een voertuig (bv. een MPV) beschikt over drie volledig gelijkwaardige zitplaatsen (qua afmetingen en beenruimte overeenkomend met een reguliere zitplaats in een personenauto of 8-persoonsbus), is het toegestaan drie personen naast elkaar te vervoeren.
12. Opdrachtnemer heeft de beschikking over voertuigen die geschikt zijn voor:
 - a. Reizigers die qua instap en zitbehoeften geen bijzondere eisen aan het vervoermiddel stellen;
 - b. Reizigers die een Voorinzitindicatie in een personenauto hebben;
 - c. Reizigers die een personenauto indicatie hebben;
 - d. Reizigers die moeilijk ter been zijn, waarvoor het voertuig beschikt over een comfortabele instap met een maximale instaphoogte van 20 centimeter. Eventuele treden in het voertuig hebben een maximale hoogte van 20 centimeter. Indien de instap van het voertuig hoger is, dan wordt een extra instaptrede vast aan het voertuig bevestigd. Losse opstapjes zijn niet toegestaan;
 - e. Reizigers die, ook tijdens het vervoer, gebruik maken van een (elektrische) rolstoel;
 - f. Reizigers die gebruik maken van een (elektrische) rolstoel/ scootmobiel, maar tijdens het vervoer plaatsnemen op een gewone stoel.
13. Opdrachtnemer neemt mensen met een rollator, scootmobiel of rolstoel mee. Hiervoor geldt:
 - a. De (elektrische) rolstoel/ scootmobiel heeft een gangbaar formaat;
 - b. De (elektrische) rolstoel/ scootmobiel is veilig vast te zetten tijdens de Rit;
14. Bij rolstoelvervoer draagt Opdrachtnemer zorg voor het volgende:
 - a. Elke rolstoelbus moet beschikken over een transportrolstoel;
 - b. Het vastzetmateriaal voor de rolstoelen moet snel en volledig weggeborgen kunnen worden. Niet-gebruikt vastzetmateriaal moet zo kunnen worden opgeborgen dat het geen struikelgevaar kan opleveren en ook bij abrupt remmen op zijn plaats blijft;
 - c. Bij inzet van een rolstoelbus dient deze voorzien te zijn van een plateaulift en geen hellingbaan. Er zit geen niveauverschil in de vloer in de bus;
 - d. Rolstoelvoertuigen dienen te voldoen aan de geldende Code VVR (Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden) zoals gepubliceerd op de website van het SFM;
 - e. De Opdrachtnemer verklaart zich verder bereid, gedurende de looptijd van het contract, aan te sluiten bij eventueel in de toekomst tot stand komende voorschriften of normen voor veiligheid, rolstoelvervoer en rolstoelvastzetsystemen.

15. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Reiziger te allen tijde in een passend voertuig wordt vervoerd. De in te zetten voertuigen zijn:
- Voorzien van gordels voor elke zitplaats/ rolstoelplaats;
 - Voorzien van voldoende handgrepen;
 - Voorzien van een goede vering en comfortabele stoelen;
 - Tussen 1 november en 1 april zijn alle wielen van de voertuigen voorzien van winterbanden of all-weatherbanden/4 seizoenenbanden, met een minimale profieldiepte van 4 millimeter en zijn voorzien van het sneeuwvlok beeldmerk. "Mud & snow" banden zijn niet toegestaan.
16. De in te zetten voertuigen mogen gedurende de contractperiode (inclusief eventuele verlengingen) maximaal 7 jaar oud zijn. Het bouwjaar is leidend voor de leeftijdsbepaling.
17. De in te zetten voertuigen:
- Beschikken over goed werkende temperatuurregeling in het gehele voertuig;
 - Zijn voorzien van een goed werkende en goedgekeurde brandblusser, blusdeken, noodhamer en een adequaat gevulde EHBO-doos;
 - Beschikken over voldoende (aparte) ruimte voor het mee vervoeren van hulpmiddelen en (hand)bagage;
 - Zijn schoon.

1.11 Duurzaamheid materieel

- De bij de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen voldoen minimaal aan de Euro 6-norm (lichte voertuigen tot 3.500 kg) of Euro VI-norm (zware voertuigen vanaf 3.500 kg).
- Indien de Opdrachtnemer gedurende de contractperiode voor de uitvoering van de opdracht voertuigen inzet aanvullend op het reeds bestaande wagenpark, voldoen deze voertuigen ook aan dit Criterium.
- Indien de Opdrachtnemer gedurende de contractperiode voor de uitvoering van de opdracht voertuigen vervangt voldoen deze aan de dan geldende hoogste Euronorm.
- Invulling van deze duurzaamheidseisen moet binnen de periode van uitvoering van de opdracht en gedurende de gehele contracttijd gegarandeerd zijn.
- Wanneer er elektrische voertuigen ingezet worden toont de Opdrachtnemer aan dat het opladen daarvan gebeurt met groene stroom (voor laadvoorzieningen in eigen beheer).
- Opdrachtnemer voert minimaal het geoffreerde percentage kilometers zero-emissie uit. Bij contractverlenging geldt het aanbod voor het jaar 2027 ook voor de volgende jaren.
- Op zero-emissie uitvoering is een malusregeling van toepassing, zie bijlage 20.

1.12 Centrale en administratie

- Opdrachtnemer bezit, richt in of huurt een centrale voor een efficiënte en effectieve uitvoering van Regiotaxi Holland Rijnland conform dit Programma van Eisen.
- Opdrachtnemer heeft de beschikking over een centrale die de aanmelding van Ritten (per telefoon, via de website en via de app) afhandelt, de Ritten plant, het vervoer coördineert en optreedt in noodsituaties.
- Indien de Opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers, dient deze ervoor te zorgen dat de heen- en weerbeweging van informatie, realtime vlekkeloos en controleerbaar voor de Opdrachtgever verloopt. Daarnaast dient de door de Opdrachtgever gewenste Rit data realtime uit de voertuigen beschikbaar te worden gesteld volgens het vastgestelde format. De Opdrachtgever en de Reiziger dienen geen hinder te ondervinden van het feit dat er een of meer onderaannemers zijn. De Opdrachtgever kent slechts één contactpunt: de hoofdaannemer die de overeenkomst als Opdrachtnemer heeft gesloten.
- De Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat tijdens de operationele uren van Regiotaxi Holland Rijnland op elk gewenst moment verbinding kan worden gelegd tussen de centrale en de voor dit vervoer in te zetten 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.
- De Opdrachtnemer moet beschikken over agendasoftware en apparatuur in de voertuigen, die in staat is om de door de Opdrachtgever en/of door de accountant van de Opdrachtgever geëiste data te kunnen registreren, loggen, borgen en produceren. De software dient tevens in staat te zijn de statusmeldingen te verwerken, te produceren en door te geven aan de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient te beschikken over software en hardware (terminals in voertuigen) waarmee validatie, autorisatie, identificatie en administratieve afhandeling van financiële- en klantgegevens kunnen worden verricht.

6. De Opdrachtnemer dient kosteloos de noodzakelijke gegevens/software beschikbaar te stellen voor het aanbieden van realtime reisinformatie van Regiotaxi Holland Rijnland vervoer voor eventuele toekomstige toepassingen.
7. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de centrale tenminste bereikbaar en bemenst is tijdens de openingstijden van het vervoersysteem, dus minimaal vanaf 06:00 uur 's ochtends totdat de laatste Reiziger is uitgestapt. Ook via de website en de app (cf. WCAG-richtlijnen) is deze bereikbaarheid een vereiste. Bij een 24 uursdienstverlening is de centrale ook 24 uur bereikbaar. Een uitzondering is de jaarwisseling van 31 december 22:00 uur tot 1 januari 01.00. De centrale is dan gesloten.
8. De centrale is gedurende de openingstijden bereikbaar voor het bestellen, wijzigen en annuleren van bestelde Ritten en het navraag doen over de uitvoering van bestelde Ritten op telefoonnummer 0900 – 2022368. De centrale/klantenservice is tenminste van maandag tot en met vrijdag van 09:00 uur tot 17:00 uur voor vragen, klachten of opmerkingen bereikbaar op het telefoonnummer 0900-2022369. Hiervoor geldt:
 - Opdrachtnemer is verplicht deze nummers te gebruiken.
 - De nummers zijn eigendom van de Opdrachtgever.
 - De kosten voor het gebruik van de nummers zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
 - De gesprekskosten voor Reizigers zijn maximaal 2 cent per minuut (exclusief de reguliere gesprekskosten van de Reiziger).
 - De Opdrachtnemer aan wie de opdracht wordt gegund regelt met de huidige Opdrachtnemer een in de ogen van de Reiziger en de Opdrachtgever geruisloze overgang van het telefoonnummer.
9. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Reiziger die belt binnen vijftien seconden verbinding heeft en nooit langer dan zestig seconden wacht voordat hij/zij vragen kan stellen of klachten kan indienen. Op deze wachttijd is een malusregeling van toepassing, zie bijlage 20. Onder wachttijd wordt verstaan: de tijd die verstrijkt tussen de verbinding die tot stand komt en het feitelijke telefonische contact met een medewerker. Gedurende het wachten dient de Reiziger geïnformeerd te worden over de nog resterende wachttijd. Het is toegestaan een eenvoudig keuzemenu met een beperkt aantal opties te hanteren. Indien de Opdrachtgever een pre-bericht toestaat, dan treden Opdrachtnemer en Opdrachtgever in overleg over het vaststellen van de tekst en de wachttijd.
10. De Opdrachtnemer dient door middel van geautomatiseerd gegenereerde data aan te tonen hoe lang de daadwerkelijke wachttijd is geweest over de afgelopen maand. Deze data dienen maandelijks bij de factuur te worden aangeboden. Dit overzicht geeft de prestatie weer van beide telefoonnummers, separaat voor elk telefoonnummer. Hierop is minimaal te zien hoeveel calls er geweest zijn, hoeveel calls zijn afgebroken, hoe lang de gemiddelde wachttijd was en hoeveel calls er langer dan 60 seconden in de wacht hebben gestaan.
11. Voor mobiele bellers wordt de mogelijkheid geboden dat zij teruggebeld worden.
12. Indien de Reiziger na 180 seconden geen medewerker heeft gesproken, dient de Opdrachtnemer de Reiziger de mogelijkheid te bieden dat de Reiziger teruggebeld wordt.
13. De Opdrachtgever kan toestemming geven voor het tijdelijk geven van een informatieboodschap aan Reizigers voordat de Reiziger een medewerker aan de lijn krijgt. Denk hierbij aan informatie over het reserveren tijdens feestdagen.
14. Opdrachtnemer beschikt over software waarmee validatie, autorisatie, identificatie en administratieve afhandeling van financiële en klantgegevens kan worden verricht. De software dient geschikt te zijn om de in dit Programma van Eisen beschreven taken uit te voeren. Hieronder wordt ook verstaan het afhandelen van automatische incasso's en het faciliteren van het op rekening rijden van Reizigers. Naast al het genoemde in het Programma van Eisen dient de software geschikt te zijn om, indien gewenst door de Opdrachtgever, tariefdifferentiatie te kunnen verwerken. De Opdrachtgever houdt bijvoorbeeld de mogelijkheid open dat de hoogte van de klantbijdrage wordt bepaald op basis van het tijdstip waarop de Reiziger reist.
15. Alle communicatie met de centrale is traceerbaar. Dit betekent dat alle Ritreserveringen tot 6 maanden⁶ na dato bewaard blijven.
16. Opdrachtnemer en iedereen die Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Regiotaxi Holland Rijnland betreft, nemen de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming in acht. 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 niet aan derden – anders dan de Opdrachtgever

⁶ Termijn rekening houdend met eventueel bezwaar tegen afhandeling klacht (duurt circa 2 weken) bij de Geschillencommissie Taxivervoer (behandeltermijn tenminste 2 maanden). Klant moet ook klacht binnen 2 maanden na Rit indienen. Totaal 5 maanden en rekening houdend met enige uitloop 6 maanden.

en betrokken gemeenten – ter beschikking gesteld. Om een en ander te waarborgen wordt voor aanvang van de overeenkomst een verwerkersovereenkomst opgesteld. Opdrachtnemer conformeert zich aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming inclusief verwerkersovereenkomst(en).

17. Na afloop of bij een tussentijdse opzegging van de overeenkomst dragen Opdrachtnemer en verdere betrokkenen alle gegevens kosteloos over aan de Opdrachtgever. Hieronder valt
- Het bestand met pashouders en alle gerelateerde informatie
 - Een bestand met reeds aangevraagde Ritten voor de periode na afloop van de overeenkomst
 - Een bestand met vaste Ritten
 - De “synoniemenlijst”
 - Welke Reizigers op rekening rijden
 - Vastgelegde gesprekken van de laatste drie maanden in verband met klachtafhandeling.

Deze bestanden zijn toegankelijk en leesbaar voor de Opdrachtgever.

1.13 Klachten

1. Klachten worden gemeld bij de Opdrachtnemer. Klachten die bij of via de Opdrachtgever gemeld worden, worden doorgestuurd naar de Opdrachtnemer.
2. De Reiziger kan klachten melden bij de Opdrachtnemer via telefoon, per brief of klantenreactiekaart of via de website. De kosten van de klantenreactiekaart zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
3. De Opdrachtgever stelt een klachtenprocedure vast voor klachten als gevolg van de uitvoering. In bijlage 13 is de huidige klachtenprocedure opgenomen. Deze wordt na gunning definitief gemaakt. De Opdrachtnemer maakt gebruik van een online klachtverwerkingssysteem. De klachtafhandelingsbrief wordt in dit systeem opgenomen. De Opdrachtgever krijgt online en realtime inzage in het klachtverwerkingssysteem.
4. De eerste beoordeling van de klacht wordt door de Opdrachtnemer gedaan. De klacht dient binnen 10 werkdagen afgehandeld te worden en beantwoord te worden aan de Reiziger. Opdrachtgever hecht veel waarde aan goed klachtonderzoek en aan uitleg over de oorzaak van de klacht, het oplossen en het in de toekomst voorkomen daarvan.
5. De Reiziger ontvangt bij een gegronde klacht van de Opdrachtnemer de eigen bijdrage terug (bij een gegronde klacht over stiptheid geldt dat indien de Rit later bij de Reiziger is gearriveerd dan 20 minuten na het bestelde tijdstip). Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer dat bij ernstige klachten overeenkomstig compensatie van de Reiziger plaatsvindt.
6. De Reiziger kan een vervolklacht indienen bij de klachtencommissie indien de eerste klacht door de Opdrachtgever is geregistreerd. Vanuit de Opdrachtnemer wordt een proactieve houding verwacht om terugkerende klachten te voorkomen. Dit wordt in het maandelijks overleg besproken tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever.

1.14 Data en rapportage

1. In verband met de door de Opdrachtgever geëiste data en ten behoeve van de analyse en controle van deze data (op zowel totaal- als gemeentelijk niveau) verzamelt en registreert Opdrachtnemer de over het vervoerproces bepaalde data en legt deze vast in een database. Een overzicht van deze data is als bijlage 8 opgenomen. Hierin staan zowel data van uitgevoerde Ritten als data van bestelde maar niet-uitgevoerde Ritten. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de lijst uit te breiden met relevante informatie/data. De Opdrachtnemer verleent hieraan kosteloos medewerking.
2. De Opdrachtgever ontvangt dagelijks voor 09:00 uur het Excelbestand van alle aangemelde en uitgevoerde/loos gemelde Ritten van de dag ervoor of via online toegang. Het integrale databestand over de hele maand wordt als Excel bestand binnen twee weken na afloop van elke maand door Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever aangeleverd.
3. Het overzicht voor het continu klanttevredenheidonderzoek wordt dagelijks aangeleverd als Excelbestand voor 9 uur aan de Opdrachtgever en aan de marktpartij die dit onderzoek uitvoert. Een overzicht om welke data uit het Rittenbestand het gaat wordt in de implementatieperiode afgestemd.
4. Opdrachtnemer stelt elke maand een managementrapportage aan de Opdrachtgever beschikbaar, uiterlijk op de 15e dag na afloop van een maand, volgens de door de

- Opdrachtgever aan te leveren formats. In de implementatieperiode wordt dit verder besproken. In bijlage 26 wordt benoemd uit welke onderdelen de map moet bestaan.
4. Opdrachtnemer levert kosteloos realtime data aan de Opdrachtgever via internet indien daartoe overgegaan wordt. Wanneer dat het geval is wordt in overleg een dataprotocol vastgesteld.
 5. Het staat de Opdrachtgever vrij om aanvullingen c.q. wijzigingen aan te brengen in de op te leveren Ritinformatie en/of het dataprotocol. De Opdrachtnemer is verplicht hieraan mee te werken. Opdrachtgever en Opdrachtnemer treden in overleg over o.a. de implementatie hiervan. Kleine aanpassingen/uitbreidingen dienen binnen 1 maand na opdracht van de Opdrachtgever te zijn geoperationaliseerd.
 6. Alle gevraagde gps-gegevens moeten aangeleverd worden volgens het Wgs84 decimale graden stelsel. Daarbij moet altijd de Latitude (6 cijfers achter de punt) en de Longitude (6 cijfers achter de punt) worden weergegeven. Er mag geen gebruik gemaakt worden van de komma in plaats van de punt. De Latitude (noorderbreedte) moet liggen tussen 50.000000 en 54.000000. De Longitude (oosterlengte) moet liggen tussen 3.000000 en 8.000000. Voorbeeld: decimale breedtegraad (lat) en lengtegraad (long) NS Station Alphen aan den Rijn, Stationsplein 10: 52.124985/ 4.658504. Indien Opdrachtnemer gebruikt maakt van een andere gps-weergave, moet de Opdrachtnemer zelf zorg dragen voor een correcte omrekening naar Wgs84 en voor de juiste aanlevering zoals hierboven omschreven. De Opdrachtgever houdt hierbij geen rekening met foutmarges. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om zelf op locatie de juiste gps- positie vast te stellen.
 7. De Opdrachtnemer ontvangt de uitvoeringsgegevens, middels zogenaamde statusmeldingen, realtime vanuit de voertuigen en levert deze realtime aan de Opdrachtgever (Contractbeheer) indien daartoe overgegaan wordt. De Opdrachtnemer moet deze gegevens in hun geautomatiseerd systeem kunnen verwerken en relevante gegevens beschikbaar stellen aan zijn/haar medewerkers. In bijlage 8 zijn de te gebruiken statusmeldingen weergegeven. De statusmeldingen zijn omschreven, waarbij ook wordt vermeld met welke gegevens de statusmeldingen gegenereerd moeten worden. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om tijdens de implementatieperiode en gedurende het contract statusmeldingen te herzien, aan te vullen of te schrappen.
 8. De Opdrachtgever accepteert bij een aantal statusmeldingen geen overschrijvingen. Dat wil zeggen dat een éénmaal aangeleverde melding, niet nog een keer door de Opdrachtnemer gestuurd mag worden. Indien de Opdrachtnemer op deze melding toch een nieuwe status levert, dan zal de Opdrachtgever deze weigeren. Het gaat om de volgende statusmeldingen uit bijlage 8: '8 gebruiker ingestapt', '9 gebruiker uitgestapt', '10 loosmelding' en '12 geannuleerd door Opdrachtnemer'. Alleen als statusmelding '11 loosmelding ongedaan maken' gebruikt is na een Loosmelding, dan mogen bij die Rit de gegevens alsnog aangeleverd worden. [Deze passage geldt indien overgegaan wordt tot het leveren van realtime data].
 9. De Opdrachtgever gaat ervan uit dat alle regulier voor Regiotaxi Holland Rijnland in te zetten voertuigen beschikken over data-apparatuur. Van een Rit moeten minimaal de geautomatiseerd gelogde in- en uitstaptijd met de bijbehorende gps-posities en statusmeldingen aanwezig zijn.
 10. Er zijn meerdere ontwikkeltrajecten gaande om in de toekomst te voorzien in MaaS concepten (Mobility as a Service), om ketenreizen beter mogelijk te maken en om reizen en reisadviezen af te stemmen op een specifiek Reiziger profiel. Wanneer in het kader hiervan een landelijk gedragen set van afspraken omtrent berichtenverkeer en koppelvlakken ontstaat is de Opdrachtnemer verplicht mee te werken om op verzoek van de Opdrachtgever over te gaan tot invoering daarvan. Als het gaat om wijzigingen waarbij van de Opdrachtnemer wordt gevraagd om door te ontwikkelen, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg over de kosten.
 11. In het woordenboek Reizigerskenmerken zijn codes opgenomen met bijbehorende kenmerken en beschrijvingen. Door gebruik van deze codes kan op een eenduidige wijze worden vastgelegd wat de Reiziger nodig heeft om een (keten)reis te maken. De Opdrachtnemer zal in de toekomst in staat moeten zijn om conform dit woordenboek te werken. Opdrachtnemer verleent zijn medewerking hieraan. Vooralsnog hebben gemeenten niet de intentie om dit te gaan toepassen.

1.15 Vervoerpas

1. Er zijn verschillende soorten Reizigers:
 - Reizigers met een reguliere ov-pas (in ieder geval in 2023 tot en met 2026);
 - WMO-geïndiceerde Reizigers met een pas;
 - Reizigers die reizen zonder pas.

Alle specifieke doelgroepen beschikken over een vervoerspas. Ov-Reizigers zijn niet verplicht om een pas te bezitten maar kunnen deze wel aanvragen bij de Opdrachtnemer.

2. De Opdrachtnemer dient een contract af te sluiten met Multicard voor het systeem Mybility voor het beheren van de gegevens van de pashouders waar gemeenten en het beheerbureau toegang toe krijgen. De Opdrachtnemer dient een koppeling te realiseren met de database van deze pasleverancier (Multicard - Mybility), zodat zij op ieder moment in haar boekingssoftware beschikt over de NAW-gegevens van pashouders, inclusief de gestelde indicaties voor het vervoer. De kosten voor deze koppeling zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De data dienen uitgewisseld te worden via een beveiligde verbinding. De data-uitwisseling dient in overeenstemming te zijn met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving c.q. de AVG.
3. De Opdrachtgever voert de informatie van de WMO-geïndiceerde Reizigers in het pashoudersysteem in. De Opdrachtnemer voert de gegevens van de ov-pashouder in het pashoudersysteem in. De Opdrachtnemer dient de gegevens van de pasleverancier die betrekking hebben op reeds geboekte Ritten of andere beheergegevens uiterlijk de volgende dag na het aanbieden van de wijziging door de pasleverancier geautomatiseerd verwerkt te hebben.
4. WMO-geïndiceerde Reizigers kunnen een Vervoerpas aanvragen bij de gemeente (of ISD Bollenstreek of voor de Rijnstreek bij Participe) waarbij Opdrachtnemer een kostenvergoeding van maximaal 8,8 (vast bedrag voor de gehele contractperiode) per pas kan vragen. De Opdrachtnemer berekent deze kosten door aan de betreffende gemeenten. Voor het reizen tegen het WMO-tarief is een Vervoerpas verplicht. De OV-Reiziger kan een pas, tegen hetzelfde bedrag, bij Opdrachtnemer aanvragen. Deze Reiziger betaalt de kosten van de pas zelf.
5. De Vervoerpas is een fysieke pas die de Reiziger binnen maximaal 2 weken na toewijzing/aanvraag krijgt thuisgestuurd met een mailpack. Het foldermateriaal en briefpapier die nodig zijn voor het mailpack worden aangeleverd door de Opdrachtgever.
6. Reizigers met een Vervoerpas tonen deze pas altijd aan de chauffeur bij het instappen en uitstappen.
7. De chauffeur is verplicht de Vervoerpas van de Reiziger door de paslezer te halen bij het in- en uitstappen van de Reiziger.
8. De chauffeur mag Reizigers die de vervoerspas niet bij zich hebben niet weigeren. De chauffeur registreert dit wel.
9. De Vervoerpas is door middel van een magneetstrip of andere techniek leesbaar voor de in de voertuigen aanwezige kaartlezers.
10. Naast individuele aanvragen voor Vervoerpassen, kunnen organisaties ook collectief Vervoerpassen aanvragen voor een bepaalde groep. Naast de aanvragen door de 13 gemeenten voor hun geïndiceerde WMO-Reizigers kan ook gedacht worden aan gemeenten die een reguliere Vervoerpas voor bepaalde doelgroepen aanvragen of aan bedrijven en organisaties die voor hun klanten of personeel Vervoerpassen aanvragen. Voor de start van Regiotaxi Holland Rijnland levert de oude Opdrachtnemer de bestanden met WMO-geïndiceerden en ov-pashouders aan, aan de nieuwe Opdrachtnemer.
11. Opdrachtnemer maakt nieuwe passen aan voor de WMO-geïndiceerden van Rijnwoude en Noordwijkerhout en draagt zorg voor tijdige verzending daarvan.
12. Opdrachtnemer draagt zorg voor verzending van een informatiebrief aan alle WMO-geïndiceerden en ov-pashouders over de start van de nieuwe vervoerder. Hierbij wordt tevens een SEPA-machtiging meegestuurd. De teksten worden opgesteld door de Opdrachtgever in afstemming met de Opdrachtnemer.

1.16 Reizigerstarieven (Ritbijdragen Reizigers)

1. De tarieven voor de Reizigers bestaan uit een vast starttarief plus een tarief per kilometer.
2. De volgende tariefsoorten zijn van toepassing in de Regiotaxi:
 - WMO-tarief 65 jaar en ouder;
 - WMO-tarief tot 65 jaar;
 - Ov-tarief;
 - Nachttoeslag (indien een 24 uren optie wordt geoffreerd en gelicht);
 - Markttarief;
 - Sociale begeleiding;
 - Kinderen tussen 4 en 12;
 - Tarief per beladen uur (alleen op verzoek Opdrachtgever voor dagbesteding).

De eerste twee tarieven zijn voor WMO-geïndiceerde Reizigers geldig binnen het door de gemeente vastgestelde maximum aantal kilometers (dit kan een variabel aantal kilometers per persoon per jaar zijn). Het markttarief wordt hier buiten beschouwing gelaten omdat verrekening van dit tarief geheel tussen Opdrachtnemer en Reiziger plaats vindt. Dit maakt ook geen deel uit van de Regiotaxi-overeenkomst.

3. Niet declarabel zijn:
 - Begeleiders reizend op basis van een ov-begeleiderskaart en/of een indicatie voor medische begeleiding;
 - Kinderen onder de 4 jaar (met een maximum van twee kinderen tot 4 jaar per betalende volwassene);
 - Assistentiehonden;
 - Kleine huisdieren (in een tas);
 - (Hand)bagage (zie artikel 1.5.9);
 - Hulpmiddelen.
 - Sociale begeleiders (één per betalende volwassene) en kinderen tussen 4 en 12 (max twee per betalende volwassene). De Opdrachtnemer mag de Ritbijdrage van deze Reizigers zelf houden. Deze is minimaal gelijk aan de Ritbijdrage van de WMO-geïndiceerde Reiziger.
 4. De aangesloten gemeenten bepalen per gemeente of cluster van gemeenten jaarlijks de Ritbijdrage voor WMO-geïndiceerde Reizigers. Hierbij bestaat de mogelijkheid dat één of meer gemeenten gedurende de overeenkomst beslissen om geen leeftijdsverschil meer toe te passen. De Opdrachtgever geeft de jaarlijkse Ritbijdragen uiterlijk half november (of zoveel eerder als mogelijk) van het jaar voorafgaand aan het jaar waarin de bijdragen gelden, door aan Opdrachtnemer.
 5. Opdrachtnemer int de Reizigerstarieven (Ritbijdragen).
 - Voor de berekening van een Ritbijdrage wordt het aantal verreden kilometers volgens de kortste route over de openbare weg berekend. Voor elke Rit wordt een opstaptarief berekend.
 - Pashouders kunnen, per automatische incasso of met pin/contactloos betalen. In uitzonderingsgevallen moet het mogelijk blijven om contant te betalen.
 - Niet pashouders betalen per pin/contactloos in het voertuig.
 - Opdrachtnemer werkt mee aan de invoering van nieuwe- en gangbare betalingsmogelijkheden.
 6. Voor instellingen wordt in de mogelijkheid voorzien om op rekening te rijden.
 7. De ov-chipkaart is vooralsnog niet geldig in de Regiotaxi.
 8. De chauffeur wijst de Reiziger op de mogelijkheid een vervoerbewijs te ontvangen. De Reiziger ontvangt – tenzij hij/zij aangeeft dit niet te wensen – van de chauffeur bij betaling een vervoerbewijs. Het vervoerbewijs is tevens betalingsbewijs.
 9. De Reiziger ontvangt een elektronisch vervaardigd vervoerbewijs/betalingsbewijs van de Opdrachtnemer. Het betalingsbewijs bevat ten minste de volgende gegevens:
 - Vermelding Regiotaxi Holland Rijnland;
 - Unieke Ritnummer van de Rit;
 - Datum en tijd van de Rit;
 - De klantbijdrage.
- De kosten voor het maken en verstrekken van de betalingsbewijzen zijn voor de Opdrachtnemer.

1.17 Kilometerbudget

1. Een aantal gemeenten hanteren een doorlopend of tijdelijk kilometerbudget. Dit betekent dat een WMO-geïndiceerde Reiziger jaarlijks een beperkt aantal kilometers mag reizen tegen het WMO-tarief. Wanneer dit kilometerbudget op is kan de WMO-geïndiceerde Reiziger niet meer tegen het WMO-tarief reizen. Hij reist tot het einde van het kalenderjaar als Ov-Reiziger.
2. De hoogte van het kilometerbudget kan per gemeente verschillen. De Opdrachtnemer moet zijn geautomatiseerde systeem hierop inrichten. De Opdrachtnemer moet flexibel kunnen omgaan met het verwerken van een kilometerbudget dat een WMO-geïndiceerde Reiziger krijgt toegekend door een gemeente. Een gemeente kan een reeds eerder toegekend kilometerbudget indien nodig ophogen.
3. Indien een WMO-pas voor een gedeelte van een jaar wordt toegekend wordt het kilometerbudget naar rato van de resterende duur van het jaar bepaald. Ook kan een WMO-pas

worden toegekend tot een bepaalde datum. Hierna vervalt de WMO-pas automatisch tenzij de geldigheidstermijn vanuit de gemeente wordt verlengd.

4. De Opdrachtnemer dient te zorgen voor:
 - a. het op aangeven van de gemeente verwerken van het kilometerbudget van de betreffende WMO-geïndiceerde Reiziger;
 - b. het registreren van het aantal gereisde kilometers per WMO-geïndiceerde Reiziger en dit in de aanlevering van de Ritgegevens terug koppelen;
 - c. het informeren van de WMO-geïndiceerde Reiziger over de hoogte van het resterende kilometerbudget:
 - bij ieder gesprek met de WMO-geïndiceerde Reiziger;
 - op verzoek van de WMO-geïndiceerde Reiziger;
 - d. per brief/e-mail/tekstbericht, vastgesteld door de opdrachtgever, aan de WMO-geïndiceerde Reiziger indien 80% van het budget is verbruikt;
 - e. als het budget overschreden is, dient de Opdrachtnemer de WMO-geïndiceerde Reiziger per brief/e-mail/tekstbericht, vastgesteld door de opdrachtgever, te informeren dat zij vanaf dat moment Ritten dienen te boeken als Ov-Reiziger tegen een hogere klantbijdrage, nl het ov-tarief. Alle eventuele indicaties blijven bestaan.
 - f. De Reizigers die na overschrijding van het budget als ov-Reiziger reizen worden op de factuur aan Holland Rijnland verantwoord, niet aan de gemeente.
5. De kilometerbudgetten moeten op verschillende wijzen verwerkt kunnen worden. Aan de voor- en achterkant moet een ander tarief gerekend kunnen worden. Bijvoorbeeld: de eerste 100 kilometers reist de WMO-geïndiceerde Reiziger tegen WMO-klantbijdrage A, tussen 100 en 800 kilometers reist de WMO-geïndiceerde Reiziger tegen WMO -klantbijdrage B en boven de 800 kilometers reist de WMO-geïndiceerde Reiziger tegen WMO -klantbijdrage C. In het gebruik van deze aantallen kilometers en de hoogte van de klantbijdragen moet per gemeente kunnen worden gedifferentieerd.
6. Ook moet de Opdrachtnemer ervoor zorgdragen dat mutaties, Loosmeldingen en annuleringen verwerkt kunnen worden in de kilometerbudgetten.

1.18 Meten klanttevredenheid

1. De Opdrachtgever hecht aan een goed functionerend Vervoersysteem en vooral aan tevreden Reizigers van de Regiotaxi Holland Rijnland. De Opdrachtgever is voornemens het functioneren van het systeem continu te monitoren. Dat zal gebeuren door middel van bijvoorbeeld een continu klanttevredenheidonderzoek. Zo'n onderzoek wordt uitgevoerd door een extern bureau dat geen binding heeft met de bij de aanbesteding en uitvoering van de opdracht betrokken partijen.
2. Een hoge klanttevredenheid kan een malus op stiptheid compenseren, zie daarvoor de malusregeling.
3. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de contractperiode ook andere vormen van het meten van klanttevredenheid toe te passen. Opdrachtnemer is verplicht medewerking te verlenen aan elke vorm van onderzoek naar klanttevredenheid.
4. Dagelijks wordt een telefonisch interview afgenomen onder 10 Reizigers die de dag ervoor een Rit hebben gemaakt met de Regiotaxi. Op zaterdag en zondag wordt niet gebeld, op maandag wordt gebeld met de Reizigers van de vrijdag en zaterdag ervoor en op dinsdag wordt gebeld met de Reizigers van de zondag en maandag ervoor. Voordeel van de korte tijd tussen de Rit en het interview is dat de antwoorden in hoge mate valide zijn, aangezien de ervaringen recent zijn. De vragen worden gesteld over een specifieke Rit (dit wordt bij de intro door de telefonist(e) genoemd), waardoor de antwoorden betrekking hebben op een specifieke ervaring. Tevens biedt dit de mogelijkheid om de ervaringen van de Reiziger (perceptie op kwaliteit) te koppelen aan de feitelijke data over diezelfde Rit (objectieve kwaliteit).
5. Er wordt dagelijks een steekproef getrokken uit de Ritten die de voorgaande dag(en) zijn uitgevoerd. Hierbij wordt rekening gehouden met een goede spreiding over de gemeenten. Basis van deze steekproefverdeling is het aantal Ritten dat in het voorgaande jaar per gemeente is uitgevoerd. Deze verdeling wordt jaarlijks geactualiseerd. Met deze steekproeftrekking kunnen elk kwartaal betrouwbare en nauwkeurige uitspraken worden gedaan over alle Reizigers per gemeente en over de gehele regio Holland Rijnland. De resultaten over een heel jaar zijn met nog grotere nauwkeurigheid te generaliseren naar alle gemaakte reizen.
6. Het Continu KTO geeft inzicht in de tevredenheid over de Ritten, in tegenstelling tot het schriftelijk KTO zoals dat voorheen werd uitgevoerd. Dat zegt namelijk iets over de

tevredenheid van pashouders. Het onderzoek wordt uitgevoerd onder Reizigers met een WMO- en ov-pas.

7. Het streven is om de Reizigers maximaal eens per 6 maanden op te nemen in de steekproef, zodat zij niet te vaak worden 'belast' met het KTO. Voor de kleinere gemeenten kan er in overleg voor gekozen worden om Reizigers maximaal eens per 3 maanden op te nemen in de steekproef.

1.19 Marketing en communicatie

1. De Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen communicatie- marketing- en promotieacties onderling af. Zelfstandige tariefacties zijn niet toegestaan.
2. De Opdrachtgever neemt hierbij het initiatief en heeft ook de verantwoordelijkheid voor de primaire informatieverstrekking naar Reizigers (middels brochures, website, en dergelijke). De taak van Opdrachtnemer is proactief mee te denken en te overleggen met de Opdrachtgever hierover.
3. De naam Regiotaxi Holland Rijnland, de website, het logo, de telefoonnummers etc. blijven eigendom van de Opdrachtgever. Daarnaast liggen de volgende taken bij Opdrachtnemer (waarbij alle kosten voor Opdrachtnemer komen):
 - reguliere informatieverstrekking aan Reizigers over boekingsinformatie en overige relevante wijzigingen;
 - informatieverstrekking aan www.9292ov.nl;
 - informatieverstrekking aan TranslinkSystems (TLS);
 - informatieverstrekking aan NS en vervoerbedrijven in de (aangrenzende) regio;
 - informatieverstrekking aan relevante organisaties.
4. Informatie wordt pas verstrekt na onderling overleg en goedkeuring van de Opdrachtgever.
5. Informatieverstrekking over tariefwijzigingen en informatieverstrekking aan pers en overheden in de regio worden verzorgd door de Opdrachtgever.

1.20 Klankbordgroep en overleggen

1. De Opdrachtgever heeft een ambtelijk overleg opgericht met (sub-regionale) gemeentelijke vertegenwoordigers ter bespreking van gemeentelijke initiatieven. Deze groep komt 2 tot 4 keer per jaar bijeen. Deelname van Opdrachtnemer is op afroep.
2. De Opdrachtgever heeft een klankbordgroep opgericht met vertegenwoordigers van belangenorganisaties. Deze groep komt 2 tot 4 keer per jaar bijeen. Deelname van Opdrachtnemer is verplicht.
3. De Opdrachtgever voert over alle zaken die de Regiotaxi betreffen één keer per maand, en zo nodig frequenter, gedurende de looptijd van de overeenkomst overleg met een daartoe aangewezen vertegenwoordiger van Opdrachtnemer.
4. Indien daartoe aanleiding is wordt met enige regelmaat een bestuurlijk overleg tussen bestuursleden van Holland Rijnland en de directie van Opdrachtnemer (ad hoc) georganiseerd.
5. Opdrachtnemer en Opdrachtgever dragen ieder hun eigen kosten van bijvoorbeeld personele inzet en tijdsbesteding voor deze overleggen.

1.21 Automatische incasso

1. Op dit moment maakt een deel van de pashouders gebruik van automatische incasso. De vervoerder dient in alle gevallen alle betaalmogelijkheden te accepteren.
2. De Opdrachtnemer zorgt voor de automatische incasso van klantbijdragen.
3. De Opdrachtnemer stuurt pashouders op verzoek het machtigingsformulier voor automatische incasso. De Opdrachtnemer draagt voor aanvang eenmalig zorg voor de mailing aan de bestaande pashouders met betrekking tot het afgeven van de nieuwe SEPA-machtigingen. Dit kan samen met de introductiebrief bij aanvang van de opdracht.
4. De Opdrachtnemer ontvangt de ingevulde machtigingsformulieren en verwerkt de informatie in het online pashouderbestand.
5. Bij automatische incasso stuurt de Opdrachtnemer periodiek een overzicht van het te incasseren bedrag naar de Reiziger, gespecificeerd per Rit met daarin de vermelding wanneer afschrijving zal plaatsvinden. Dit mag digitaal. Wanneer de Reiziger vraagt om schriftelijke overzichten dan moet daaraan voldaan worden. In het overzicht dienen contactgegevens van

de Opdrachtnemer vermeld te zijn waar de Reiziger zich met vragen over de informatie of automatische incasso kan melden.

6. De Opdrachtnemer dient het proces van automatische incasso's gereed te hebben bij aanvang van de Ritreservering. Dit is inclusief het invoeren van de Sepa-machtigingen
7. Het risico voor niet te innen gelden ligt bij de Opdrachtnemer. Wanneer een bijdrage niet geïncasseerd kan worden, kan de Opdrachtnemer de betaalwijze omzetten van automatische incasso naar contant betalen. De Reiziger dient dan bij volgende Ritten contant te betalen totdat de openstaande bijdrage voldaan is.

1.22 Dagbestedingsvervoer

1. Opdrachtgever kan de optie dagbestedingsvervoer per gemeente lichten voor een beperkt aantal cliënten. Indien een gemeente hiervan gebruik wil maken worden hierover t.z.t. nadere afspraken over gemaakt alsmede over aanmelding en afmelding van de Ritten.
2. Na lichting van de optie kunnen Ritten in het kader van dagbestedingsvervoer alleen op schriftelijk verzoek van de betreffende gemeenten (e-mail) uitgevoerd worden.
3. Dit vervoer dient apart van het regulatixvervoer aangevraagd, verantwoord en gefactureerd te worden.
4. Opdrachtnemer start op een zodanig tijdstip met de Rit dat alle deelnemers op tijd aanwezig kunnen zijn, maar niet eerder dan 15 minuten vóór aanvang van de activiteit. De Vertrektijd van de retourrit wordt vastgesteld op het einde van de activiteit tot maximaal 15 minuten na afloop hiervan.
5. Gedurende een jaar vinden wijzigingen plaats in het aantal te vervoeren cliënten. Hierdoor zal de routeplanning veranderen. De vervoerder is verplicht om de efficiëntste route voor de gemeente te creëren, rekening houdend met de individuele maximale reisduur per cliënt.
6. Structurele wijzigingen in de routeplanning of in de in te zetten vervoersmiddelen kunnen alleen plaatsvinden na (schriftelijke) goedkeuring door de gemeente. Wijzigingen kunnen consequenties hebben voor de totale kosten doordat routes komen te vervallen, nieuwe worden gecreëerd en/of langer of korter duren. Er wordt onderscheid gemaakt tussen structurele mutaties en incidentele mutaties.
7. Structurele wijzigingen omvatten onder andere het wijzigen, toevoegen en/of verwijderen van hoofdadres- en/of zorgadressen van cliënten of permanente wijzigingen van locatietijden. De vervoerder zal zo snel mogelijk de wijziging in laten gaan, uiterlijk de derde werkdag na melding door de gemeente of opdrachtgever. Uitgangspunt blijft dat alle cliënten te allen tijde zullen worden vervoerd tegen de laagst mogelijke integrale kosten.
8. Incidentele mutaties zijn afmeldingen wegens ziekte (hele dag, niet tussentijds), of andere redenen dat een cliënt niet vervoerd moet worden. Deze dienen gemeld te worden aan de Opdrachtgever. Voor incidentele mutaties geldt, dat die Rit/dat deel van de route niet in rekening mag worden gebracht. Afmeldingen na 17:00 uur voor de volgende dag mogen wel in rekening worden gebracht.
9. Bij een mutatie die verrekend mag worden, wordt een nieuwe Rit gemaakt in de routeplanner, de nieuwe theoretisch beladen uren worden gefactureerd.
10. Voor betermeldingen geldt dat -mits deze daags tevoren voor 17.00 uur gedaan worden- de cliënt vervoerd wordt.
11. Loosritten zijn Ritten die wel gepland en gereden zijn maar waar geen cliënt is ingestapt. Loosritten worden dagelijks en binnen één uur na einde van de Rit, door de Opdrachtnemer bij de opdrachtgever gemeld. Loosritten worden vergoed, mits deze uiterlijk binnen één uur na afloop van de Rit bij de opdrachtgever gemeld zijn. Loosritten die later of niet gemeld zijn bij de opdrachtgever mogen niet in rekening worden gebracht en worden niet vergoed.
12. Nadere afspraken over praktische invulling zoals voor ziek- en betermeldingen worden gemaakt wanneer duidelijk is dat deze optie door een gemeente gelicht wordt.

1.23 Financiële zaken

1. Alle bedragen in dit Programma van Eisen zijn exclusief btw, met uitzondering van de klantbijdragen (deze zijn inclusief btw).
2. De klantbijdragen voor de Reizigers bestaan uit een vast instaptarief plus een tarief per klantkilometer. De ov-klantbijdrage die de ov-Reizigers moeten betalen, wordt door de provincie vastgesteld. Gemeenten stellen de hoogte van de klantbijdrage vast voor de WMO-geïndiceerde pashouders. Deze tarieven kunnen jaarlijks worden geïndexeerd. Zie bijlage 9 voor een overzicht van de klantbijdragen 2022.

3. De Opdrachtnemer wordt op de hoogte gesteld van de klantbijdrage en dient deze tarieven met in achtneming van minimaal één maand verwerkingstermijn op de gewenste ingangsdatum in hun systemen te verwerken en te innen bij de Reizigers.
4. Kaarten geldend in het reguliere openbaar vervoer zoals ov-chipkaart, sterabonnementen, NS-kortings- en jaar kaarten en de ov-studentenkaart zijn niet geldig bij Regiotaxi Holland Rijnland.
5. De Opdrachtgever houdt de mogelijkheid open om te werken met tariefdifferentiatie. Dit houdt bijvoorbeeld in dat de hoogte van de klantbijdrage wordt bepaald op basis van het tijdstip waarop de Reiziger reist of dat een ov-Reiziger een hogere klantbijdrage betaalt als er een parallelle busverbinding beschikbaar is. De Opdrachtnemer moet in staat zijn om in de toekomst een systeem van tariefdifferentiatie in te voeren. Opdrachtgever verwacht niet dat zij hiertoe op korte termijn overgaat.
6. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inning van de Reizigersbijdragen per automatische incasso en in het voertuig. De Opdrachtnemer int de Reizigersbijdragen namens de Opdrachtgever en draagt deze incl. Btw af aan de Opdrachtgever (met uitzondering van die klantbijdragen die ten goede komen aan de Opdrachtnemer).
7. De Opdrachtnemer informeert de chauffeur van het voertuig waaraan de verplaatsing is toegedeeld via de centrale over de door de Reiziger te betalen klantbijdrage en de wijze van inning. Niet-pashouders kunnen niet per automatische incasso betalen. De betalingsmogelijkheden in het voertuig dienen te zijn: contactloos of per (mobiele) pin (contant en gepast bij uitzondering). Bij de instap betaalt de gebruiker de verschuldigde klantbijdrage aan de chauffeur. Voor de inning van de klantbijdrage gelden de volgende afrondingsregels: afgerond op hele eurocenten naar boven bij automatische incasso en digitale betaling/pin en bij contant afgerond op 5 eurocenten.
8. De Opdrachtnemer int de klantbijdrage namens de Opdrachtgever. De klantbijdragen maken derhalve geen onderdeel uit van de vergoeding van de Opdrachtnemer. Uitzondering hierop zijn de klantbijdragen van de sociale begeleider, minderjarige kinderen van 4 tot 12 jaar. Deze maken wel onderdeel uit van de vergoeding van de vervoerder. De klantbijdrage wordt op de daarbij behorende factuur verrekend met de vergoeding die de Opdrachtgever verschuldigd is aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer brengt op de totale vergoeding (incl. btw) van de Opdrachtgever de totaal te innen klantbijdrage (incl. btw) in mindering.
9. De Opdrachtnemer ontvangt een vaste vergoeding op jaarbasis van 8.8 in 12 gelijke maandelijkse termijnen. Naast deze vergoeding krijgt de Opdrachtnemer een vergoeding op basis van declarabele kilometers.
10. Per betalende gebruiker zijn alléén beladen kilometers die feitelijk zijn uitgevoerd, declarabel. Per declarabele Reizigersrit wordt een extra vergoeding gegeven van 8.8 als toeslag voor de opstap ("eerste aanslag"). Voor de Ritten met indicaties gelden de volgende toeslagen:

Indicatie	Toeslag in kilometers
Eerste aanslag	8.8
Verplicht Individueel vervoer	
Rit met rolstoel of scootmobiel	
Verplicht vervoer per personenauto	
Verplicht Voorin zitten	

Tabel 1 Toeslagen

Bij Reizigers met dubbele indicaties worden de toeslagen opgeteld. De klantbijdrage die meereizende kinderen van 5 tot en met 11 jaar betalen en die de Sociaal begeleider betaalt (gelijk aan de klantbijdrage van de geïndiceerde pashouder), komt de Opdrachtnemer en niet Opdrachtgever toe. **Voorbeeld:** Een geïndiceerde pashouder met indicatie Voorin zitten en altijd vervoer per personenauto reist van A naar B; afstand kortste route is 8.8. Het aantal declarabele km 's wordt als volgt berekend: toeslag opstap km 's 8.8 + Rit km 's 8.8 + toeslag Voorin zitten 8.8 + toeslag personenauto 8.8 = 8.8 km 's declarabel.

11. Ritten die loos (no-show) gemeld of geannuleerd zijn, kortom Ritten die niet zijn uitgevoerd, zijn niet declarabel.
12. Voor bepaling van het aantal beladen kilometers per Rit geldt de kortste route over de weg eventueel via gebruikmaking van een autoveer. Opdrachtgever controleert dit steekproefsgewijs. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen af over de te gebruiken routepanner. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan het zijn dat er updates volgen. Indien dit aan de orde is, zullen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer gezamenlijk het moment van overstappen naar de geüpdatete versie afspreken. Bij afwijkingen in de door de

Opdrachtnemer gebruikte versie en de door de Opdrachtgever gebruikte versie gaat de meest recente versie voor. De afstand wordt rekenkundig afgerond op 1 cijfer achter de komma.

13. Een declarabele Rit is een verplaatsing van een declarabele Reiziger die als Rit is ingeboekt, doorgestuurd is aan het voertuig en ook is uitgevoerd. Ritten die loos gemeld zijn of zijn geannuleerd, kortom Ritten die niet zijn uitgevoerd, zijn niet declarabel.
14. Declarabel zijn: de verplaatsingen van ov-Reizigers, WMO-geïndiceerde Reizigers, meereizende ov-Reizigers tot en met 25 kilometer en die naar Puntbestemmingen.

15. Niet declarabel zijn:

- a. De verplaatsingen van medische/verplichte begeleiders, begeleiders op basis van een Ov-begeleiderskaart, Sociaal begeleiders, minderjarige kinderen tot en met 11 jaar, hulphonden;
- b. Ritten waarbij de chauffeur tegelijk Reiziger is;
- c. Het vervoer van dieren, goederen etc. zonder dat een betalende gebruiker meereist.

Voorbeeld: Indien een Rit uitgevoerd is met een WMO-geïndiceerde Reiziger, een begeleider op grond van de ov-begeleiderskaart en een ov-Reiziger, dan mag de Opdrachtnemer twee keer de declarabele Rit aan de Opdrachtgever in rekening brengen. Bij een Rit waarbij een WMO-geïndiceerde Reiziger samen met een medische/verplichte begeleider reist, mag de Opdrachtnemer slechts één declarabele Rit in rekening brengen.

1.24 Financiële zaken dagbestedingsvervoer

1. Indien door een gemeente voor enkele cliënten dagbestedingsvervoer overeengekomen wordt geldt het uitgevraagde beladen uurtarief.
2. Alle bedragen in dit Programma van Eisen zijn exclusief btw.
3. De vergoeding aan de Opdrachtnemer is gebaseerd op de berekende beladen uren van de Ritten. De beladen uren worden bepaald aan de hand van de meest recente versie van de overeengekomen routeplanner. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan het zijn dat er nieuwe versies/updates volgen. Indien dit aan de orde is zullen opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk het moment van overstappen naar deze versies/updates afspreken.
4. Gekozen wordt voor de snelste route van het eerste adres (verblijfadres/Opstappunten of instelling), via eventuele tussenpunten naar de eindbestemming (instelling of verblijf-adres). Hierbij wordt gebruik gemaakt van de 6 karakters postcode (4 cijfers, 2 letters).
5. De in de routeplanner berekende tijd mag opgehoogd worden met 2 minuten per lopende of 5 minuten per rollende Reiziger die in/uitstapte op de route. De totale beladen uren per route worden afgerond op hele minuten.
6. Elke verplaatsing van A (1e Ophaaladres), via eventuele tussenpunten, naar B (eindbestemming) wordt gezien als een afzonderlijke route. Dit wil zeggen dat een ochtendroute afzonderlijk wordt gezien van een middagroute.

1.25 Verantwoording en factuur

1. Uitgangspunt voor het declareren van vergoedingen is dat de uitvoering heeft plaatsgevonden conform voorwaarden van het Programma van Eisen. Op de dienstverlening die niet conform deze voorwaarden heeft plaatsgevonden is een malusregeling van toepassing.
2. De Opdrachtnemer verstrekt aan de individuele gemeenten en Holland Rijnland (voor het ov-deel) maandelijks facturen voor de verrichte vervoersdiensten. In aanvulling op de bepalingen in de raamovereenkomst wordt hieronder per factuur aangegeven wat daarop vermeld moet worden. Het betreft de volgende facturen:
 - a. Een factuur op basis van het aantal declarabele kilometers. Op deze factuur dient te worden vermeld:
 - Het aantal in de desbetreffende maand uitgevoerde declarabele kilometers;
 - Toeslagen per type;
 - Totaal van geïnde Reizigersbijdragen;
 - Uitsplitsing WMO, WMO laag en ov-deel. Uitsplitsing naar verdere doelgroep indien van toepassing;
 - De factuur dient onderbouwd te zijn met alle gevraagde datagegevens specifiek voor de betreffende gemeente.
 - b. Een factuur voor 1/12 deel van de jaarlijkse vergoeding, naar rato van het aandeel in de declarabele kilometers van de betreffende gemeente/Holland Rijnland (voor het ov-deel). Op deze factuur dient te worden vermeld:

- Het aantal in de desbetreffende maand uitgevoerde declarabele kilometers van de betreffende gemeente/Holland Rijnland;
 - Het totale aantal in de desbetreffende maand uitgevoerde declarabele kilometers;
 - Het percentage van het geheel;
 - De grondslag voor de vaste vergoeding (het totale jaarbedrag inclusief toegepaste NEA-index);
 - Het totale maandbedrag aan vaste vergoeding;
 - c. Een factuur voor de verstrekte WMO-passen.
 - Het aantal verstrekte passen;
 - d. Indien van toepassing een factuur voor het dagbestedingsvervoer. Op deze factuur dient te worden vermeld:
 - Het aantal beladen kilometers
 - De factuur dient onderbouwd te zijn met alle nader overeen te komen datagegevens specifiek voor de betreffende gemeente.
3. Het beheerbureau van de Opdrachtgever ontvangt maandelijks een kopie van alle verstuurd facturen en bijlagen (met uitzondering van facturen m.b.t. de verstuurd Vervoerpassen).
 4. De Opdrachtnemer verstrekt maandelijks een totaaloverzicht van deze facturen aan Opdrachtgever, gespecificeerd naar individuele gemeenten. Dit overzicht dient onderbouwd te zijn met alle gevraagde datagegevens. Voor dagbestedingsvervoer wordt in de implementatieperiode afgesproken welke datagegevens geleverd moeten worden.
 5. Betaling zal pas plaatsvinden als over de betreffende maand ook de bijbehorende data zijn ontvangen.
 6. Indien op basis van de malusregeling een malus verschuldigd is, ontvangt Opdrachtnemer daarvoor van de Opdrachtgever een factuur.
 7. De definitieve lay-out van de factuur en het factureringsproces worden na gunning in overleg met de Opdrachtgever vastgesteld.

1.26 Verkoopopbrengsten en accountantsverklaring

1. De Opdrachtnemer is verplicht jaarlijks, uiterlijk drie 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/of managementinformatie en een verklaring van de aansluiting van de administratie en de daaruit voortvloeiende facturen. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
2. De controle dient specifiek betrekking te hebben op de jaaromzet in het kader van Regiotaxi Holland Rijnland. 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 algemene boeteregeling (zie overeenkomst) toegepast kan worden.
3. Bij de uitvoering van de controle dient de accountant ten behoeve van het verstrekken van een controleverklaring vast te stellen dat:
 - a. De gegevens volgens de jaarrapportage en maanddeclaraties zijn geregistreerd in de administratie van de Opdrachtnemer en op elkaar aansluiten;
 - b. 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;
 - c. De geleverde prestaties worden verantwoord in de periode waarin ze zijn uitgevoerd (juiste afgrenzing);
 - d. De jaarrapportage, declaraties en managementinformatie zijn opgesteld conform de daartoe overeengekomen formats;
 - e. De Opdrachtnemer het juiste vergoedingstarief per verreden persoonsRit heeft toegepast;
 - f. De Opdrachtnemer de juiste facturatiegrondslag per verreden persoonsRit heeft toegepast;
 - g. De administratieve organisatie en interne controle alsmede de administratie zodanig zijn ingericht dat alle van belang zijnde vastleggingen (registraties) en bewijsstukken ten behoeve van het uitvoerings- en controleproces zichtbaar en controleerbaar zijn vastgelegd;
 - h. Geen facturatie plaatsvindt van persoonsritten die niet uitgevoerd zijn;

- i. De gefactureerde omzet betrekking heeft op het vervoerscontract t.a.v. Regiotaxi Holland Rijnlandvervoer (juiste afgrenzing tussen de diverse contracten welke de Opdrachtnemer heeft gesloten);
 - j. De kilometers correct bepaald zijn;
 - k. Het Vervoergebied correct bepaald is;
 - l. Het bereiken van Puntbestemmingen begrensd is tot de juiste Reizigers;
 - m. De klantbijdrages correct berekend zijn.
 - n. De Ritten zonder Ritgegevens (zonder gps- data) terecht zijn gefactureerd;
 - o. De statusmeldingen zoals verstrekt door de vervoercentrale aan de Aanbestedende dienst overeenkomen met de vanuit het voertuig geleverde statusmelding aan de vervoercentrale;
 - p. De juiste klantbijdrages heeft geïnd;
 - q. De Opdrachtnemer de juiste klantbijdrages op de juiste wijze in mindering heeft gebracht op de factuur aan de Opdrachtgever.
 - r. De Opdrachtnemer de juiste facturatiegrondslag voor de vaste vergoeding heeft toegepast;
 - s. De Opdrachtnemer de juiste vaste vergoeding naar rato van het aandeel declarabele kilometers heeft toegepast.
 - t. De Opdrachtnemer de juiste facturatiegrondslag voor het dagbestedingsvervoer heeft toegepast;
 - u. De Opdrachtnemer alleen cliënten, Ritten en bestemmingen van het dagbestedingsvervoer in rekening brengt die door de Opdrachtgever schriftelijk zijn aangemeld;
 - v. Dat de berekening van de beladen tijd correct bepaald is;
 - w. Dat afmeldingen en Loosmeldingen van het dagbestedingsvervoer correct verwerkt zijn in de berekening van de beladen tijd.
4. De Opdrachtnemer kan/heeft het recht om de tarieven jaarlijks per 1 januari (te) indexeren met maximaal de NEA-index. De eerste indexering mag plaatsvinden per 1 januari 2024.
 5. Prijsaanpassingen dienen uiterlijk op 15 november voorafgaande aan de wijziging aan de Opdrachtgever schriftelijk kenbaar gemaakt te worden, door middel van het overleggen van een aangepaste tarievenlijst. De tarieven worden afgerond op 2 decimalen.
 6. Op de uitvoering van Regiotaxi Holland Rijnland is een malusregeling van toepassing. Zie hiervoor bijlage 20.
 7. Op de uitvoering van Regiotaxi Holland Rijnland is een algemene boeteregeling van toepassing. Zie hiervoor de overeenkomst, bijlage 21.

1.27 Controle en toezicht

1. Opdrachtgever heeft het recht om steekproefsgewijs controles uit te (laten) voeren. Dit zullen zowel aangekondigde als onaangekondigde controles betreffen in de uitvoering van de diensten van de Opdrachtnemer. Tijdens deze audits en controles zal worden getoetst of door de Opdrachtnemer aan de gestelde eisen van dit Programma van Eisen wordt voldaan. De Opdrachtnemer dient hieraan onverkort zijn medewerking te verlenen.
2. Opdrachtnemer werkt mee aan alle vormen van controle door- of namens Opdrachtgever op juistheid van gegevens of geleverde kwaliteit.
3. Na gunning, vóór aanvang van de eerste Ritreserveringen vindt een audit plaats waarbij getoetst zal worden op de instellingen van de software (denk aan tarieven, reisbereik, instellingen routeplanner). Na gunning, vóór aanvang van het vervoer vindt een audit plaats, waarbij in ieder geval getoetst zal worden op personeels- en voertuigeisen evenals de Cao-verklaring en op de instellingen van de software. Een dergelijke audit kan ook op andere momenten gedurende de contractperiode plaatsvinden.
4. Bij de audit dient in ieder geval aangeleverd te worden:
 - a. Voertuigenlijst (kenteken, voertuigtype, brandstof/aandrijving, euronorm, herkenbaar als Regiotaxi Holland Rijnland, aantal zitplaatsen);
 - b. Indien met elektrische voertuigen gereden wordt, een bewijs dat het opladen daarvan met groene stroom plaatsvindt;
 - c. Lijst met chauffeurs (volgens format Opdrachtgever: minimaal taxi pas, levensreddend handelen, certificaten chauffeurs etc.);
 - d. Verklaring Cao-naleving. Opdrachtnemers zijn verplicht aan te tonen dat de bepalingen van de Collectieve Arbeidsovereenkomst Taxivervoer getrouwelijk wordt nageleefd. Daartoe dienen zij een geldige verklaring van Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM) aan te leveren. Uit de

verklaring van SFM moet blijken dat de Cao - naleving door de Opdrachtnemer door SFM als voldoende wordt beoordeeld danwel moet blijken dat het onderzoek door het Sociaal Fonds Mobiliteit op Cao -naleving beëindigd is en de Cao wordt nageleefd.

5. De vereiste verzekeringen worden genoemd in paragraaf 4.11 van de leidraad. Deze verzekeringen dienen gedurende de gehele contractperiode in stand te blijven en bewijzen van de betaling van de premie kunnen desgewenst door Opdrachtgever opgevraagd worden.
6. Opdrachtnemer is verplicht jaarlijks, uiterlijk drie 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/of managementinformatie en een verklaring van de aansluiting van de administratie en de daaruit voortvloeiende facturen. De kosten hiervan zijn voor rekening van Opdrachtnemer. De controle⁷ heeft specifiek betrekking op de jaaromzet in het kader van Regiotaxi Holland Rijnland. Geconstateerde tekortkomingen die structureel van aard zijn worden in de verklaring vermeld.

⁷ De items waarop de controle plaats moet vinden worden gespecificeerd in het bestek.

2 Begrippenlijst

Eigen begrippenlijst van het Programma van Eisen

Begrip	Definitie/omschrijving
Aankomsttijd, daadwerkelijk	Tijdstip waarop een Reiziger daadwerkelijk aankomt op het afgesproken bestemmingsadres. Dit is het tijdstip van voorrijden van het voertuig op het bestemmingsadres. Dit tijdstip wordt door Opdrachtnemer geregistreerd.
Aankomsttijd, gewenst	Tijdstip waarop een Reiziger wenst aan te komen op een bestemmingsadres. Deze tijd (alsmede het adres) is door de Reiziger aan de centrale bij de reservering opgegeven en deze tijd wordt door Opdrachtnemer in de Ritadministratie opgenomen.
Assistentiehond	Hond die de Pashouder noodzakelijke ondersteuning biedt op grond van de beperkingen van de Pashouder en als zodanig herkenbaar is
Bestemmingsadres	Het adres waar de Reiziger naartoe gebracht wenst te worden.
Centrale	De centrale waar de aanmelding van Ritten (per telefoon en via de website) worden afgehandeld, de Ritten worden gepland, het vervoer op straat wordt gecoördineerd en men optreedt in noodsituaties.
Deur	De (huis-) deur van een woning of gebouw, dan wel iedere plaats bereikbaar per personenauto en gelegen aan de openbare weg. Wanneer er sprake is van een wooncomplex of flatgebouw dan vormt de centrale ingang van het wooncomplex op de begane grond voor het betreffende huisnummer de deur. Ook de ingang van een treinstation, een busstation, de ingang van een winkelcentrum worden uitdrukkelijk als 'deur' gezien.
Deur-deur-vervoer	Vervoer waarbij de passagier (zo dicht mogelijk) bij de deur van het vertrekadres wordt afgehaald en (zo dicht mogelijk) bij de deur van het bestemmingsadres wordt afgezet. Zonder overstap Vervoer van deur tot deur dient in dit verband breed opgevat te worden.
Externe Rit	Een Rit die gedeeltelijk buiten het grondgebied van de deelnemende gemeenten valt.
Handbagage	Zaken die de Reiziger als gemakkelijk mee te voeren, draagbare dan wel met de hand verrijdbare zaken op of bij zich heeft. Deze zaken nemen geen extra zitplaats in.
HUB/OV knooppunt	Een punt waar diverse vormen van mobiliteit, ov, auto, fiets, voetganger samen komen en waar overstapvoorzieningen zijn getroffen.
Individueel vervoer	Vervoer van de Reiziger vindt zonder mede-passagiers in de taxi plaats.
Interne Rit	Een Rit die geheel of gedeeltelijk binnen het grondgebied van de deelnemende gemeenten valt.
Loosmeldings-notificatie	Kaart met bon van een Rit die de chauffeur achterlaat bij het afgesproken Ophaaladres.
Loosmelding	Melding door de chauffeur aan de centrale / contactpersoon bij Opdrachtgever wanneer de chauffeur en de Reiziger elkaar niet treffen.
LoosRit	Een bestelde Rit waarbij de Reiziger en de chauffeur elkaar niet treffen.
Maximaal toegestane reistijd	Directe reistijd plus de toegestane omrijdmarge.
Medische begeleider	Een persoon die volgens indicatie van de gemeente met de WMO-geïndiceerde Reiziger mee moet reizen vanwege een medische en/of zorg verlenende noodzaak. De medische begeleider reist vanaf hetzelfde Ophaaladres naar hetzelfde bestemmingsadres. Het meenemen van de medische begeleider is verplicht, de WMO-geïndiceerde Reiziger mag niet reizen zonder deze begeleider. De Ritten van de medische begeleider zijn <u>niet</u> declarabel bij de Opdrachtgever en/of Reiziger.
Nachtrit	Ritten met een gereserveerd ophaal- of aankomsttijdstip tussen 01.00 uur en 06.00 uur.
Omrijdmarge	Toegestane extra reistijd bovenop de directe reistijd.
Opdrachtgever	Het samenwerkingsorgaan Holland Rijnland.
Opdrachtnemer	De Opdrachtnemer aan wie de opdracht is verleend en/of de Opdrachtnemer aan wie de Opdrachtgever voornemens is de opdracht te gunnen.
Ophaaladres	Het adres waar de Reiziger opgehaald wenst te worden.
Ophaaltijd, daadwerkelijk	Tijdstip waarop een Reiziger daadwerkelijk wordt opgehaald op het afgesproken Ophaaladres. Dit is het tijdstip dat het voertuig voorrijdt bij het Ophaaladres. Dit tijdstip wordt door Opdrachtnemer geregistreerd.
Opstappunt	Een door de Opdrachtgever specifiek benoemde locatie. Deze locaties hebben een haltepaal en kennen een Vooraanmeldtijd van een half uur.
Puntbestemming	Bestemming die verder dan 25 kilometer vanaf het vertrekadres ligt.
Reizigers	Personen die gebruik mogen maken van het CVV-systeem.
Reizigersbestand	Bestand waarin gegevens van Reizigers zijn opgenomen inclusief indicaties ten aanzien

Begrip	Definitie/omschrijving
	van vervoer zoals medische begeleiding, gebruik elektrische rolstoel, Voorin zitten.
Reizigersgroepen	Groepen die door de Opdrachtgever zijn toegelaten tot het CVV-systeem.
Reizigersrit	Het vervoer van een Reiziger van Ophaaladres naar bestemmingsadres.
Reizigerstarief	Het bedrag dat de Reiziger per kilometer en voor het opstaptarief betaalt voor een Rit met Regiotaxi.
Rit	Het vervoer van 1 of meer Reizigers van Ophaaladres naar bestemmingsadres.
Sociaal begeleider	Een persoon die volgens indicatie van een gemeente met de WMO-geïndiceerde Reiziger mee kan reizen vanuit sociale of maatschappelijke doelstellingen. De Sociaal begeleider reist vanaf hetzelfde Ophaaladres naar hetzelfde bestemmingsadres. De WMO-geïndiceerde Reiziger geeft het al dan niet meenemen van de sociale begeleider bij de Ritreservering aan.
Vertrektijd	Tijdstip dat voertuig vertrekt vanaf Ophaaladres. Dit tijdstip dient door Opdrachtnemer te worden geregistreerd.
Vervoergebied	Het gebied waar een Rit mag worden uitgevoerd.
Vervoerpas	Namens Opdrachtgever verstrekte pas op basis waarvan pashouder gebruik mag maken van het CVV-systeem.
Vervoerplicht	Verplichting van Opdrachtnemer om Ritten die voldoen aan de in dit bestek gestelde eisen uit te voeren.
Vooraanmeldtijd	De minimale tijd die Reiziger vooruit dient te boeken.
Voorin zit-indicatie	Pashouder die op grond van een medische indicatie het recht heeft op een zitplaats voorin in een gewone taxi.
WMO	Wet Maatschappelijke Ondersteuning.

Handtekening Opdrachtnemer	
Naam Opdrachtnemer	
Functie Inschrijver	
Onderneming	
Plaats en datum	

