

Programma van Eisen Regiotaxi Holland Rijnland

Definitief

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	Meten klanttevredenheid	14
1.15	Marketing en communicatie	15
1.16	Klankbordgroep en overleggen	15
1.17	Automatische incasso	15
1.18	Dagbestedingsvervoer	16
2	Begrippenlijst	18

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 subsidiëring van de OV-Ritten door de Provincie Zuid-Holland. Indien de bijdrage van de provincie Zuid-Holland wordt beëindigd wordt in onderling overleg bezien 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 vervoersystemen 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'.

2. 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

3. 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

4. Een enkele gemeente kent het specifieke aspect 'Individueel vervoer'. In de rittenbakken 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.
5. 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

1. Reizigers kunnen met Regiotaxi Holland Rijnland reizen vanaf of naar het grondgebied van de 13 gemeenten in Holland Rijnland.
2. 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.
3. 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.
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.
13. Er is een aantal Regiotaxi Holland Rijnland-Opstappunten benoemd. Deze hebben een haltepaal en een Vooraanmeldtijd van een half uur. 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 (€0,20 prijspeil 2022)⁴. 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.
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 misdragingen 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 wegoptbrekingen, 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 Taxivoer 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-vervoerspaspas 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:
 - a. Voorzien van gordels voor elke zitplaats/ rolstoelplaats;
 - b. Voorzien van voldoende handgrepen;
 - c. Voorzien van een goede vering en comfortabele stoelen;
 - d. 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:
 - a. Beschikken over goed werkende temperatuurregeling in het gehele voertuig;
 - b. Zijn voorzien van een goed werkende en goedgekeurde brandblusser, blusdeken, noodhamer en een adequaat gevulde EHBO-doos;
 - c. Beschikken over voldoende (aparte) ruimte voor het mee vervoeren van hulpmiddelen en (hand)bagage;
 - d. Zijn schoon.

1.11 Duurzaamheid materieel

1. 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).
2. 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.
3. Indien de Opdrachtnemer gedurende de contractperiode voor de uitvoering van de opdracht voertuigen vervangt voldoen deze aan de dan geldende hoogste Euronorm.
4. Invulling van deze duurzaamheidseisen moet binnen de periode van uitvoering van de opdracht en gedurende de gehele contracttijd gegarandeerd zijn.
5. Wanneer er elektrische voertuigen ingezet worden toont de Opdrachtnemer aan dat het opladen daarvan gebeurt met groene stroom (voor laadvoorzieningen in eigen beheer).
6. Opdrachtnemer voert minimaal het geoffreerde percentage kilometers zero-emissie uit. Bij contractverlenging geldt het aanbod voor het jaar 2027 ook voor de volgende jaren.
7. Op zero-emissie uitvoering is een malusregeling van toepassing.

1.12 Centrale en administratie

1. Opdrachtnemer bezit, richt in of huurt een centrale voor een efficiënte en effectieve uitvoering van Regiotaxi Holland Rijnland conform dit Programma van Eisen.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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 bememt 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. 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. Op www.regiotaxihollandrijnland.nl is de huidige klachtenprocedure in te zien. 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 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.
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.

1.15 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.

1.16 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.

1.17 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.

1.18 *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. Nalichting 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 regiotaxivervoer 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.

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 van vervoer zoals medische begeleiding, gebruik elektrische rolstoel, Voorin zitten.

Begrip	Definitie/omschrijving
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.
Vervoerпас	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	

