

Programma van Eisen EU-aanbesteding inkoop routegebonden vervoer AVAN - Perceel D, J, K en L

In opdracht van BVO Doelgroepenvervoer Regio Arnhem - Nijmegen

Datum: 30 september 2023

Kenmerk: 344894 (AVAN-001)

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
2	Uitvoering	6
2.1	Percelen en reizigerstoedeling	6
2.2	Het vervoersmodel	6
2.3	Vervoerreglementen	7
2.4	Reizigersgroepen	7
2.5	Algemeen	7
2.6	Planning van het vervoer	8
2.7	Vorbereiding	9
2.8	Communicatie	10
2.9	Reistijd, marges en stiptheid	11
2.10	Algemene combinatiebeperkingen	13
2.11	Bijzondere vervoersindicaties en hulpmiddelen	13
3	Personeel	15
3.1	Algemeen	15
3.2	Vervoercoördinator opdrachtnemer	15
3.3	Chauffeur	15
3.3.1	<i>Basiseisen chauffeur</i>	15
3.3.2	<i>Dienstverlening chauffeur</i>	17
3.4	Begeleiding en vergoeding	17
4	Materieel	19
4.1	Algemeen	19
4.2	Voertuigeisen	19
4.2.1	<i>Aanvullende eisen personenauto</i>	20
4.2.2	<i>Aanvullende eisen taxibus</i>	21
4.2.3	<i>Aanvullende eisen rolstoelbussen</i>	21
4.3	Rolstoelvervoer en scootmobielen	22
4.4	Vergunningen binnensteden en busbanen	22
5	Opdrachtnemer	23
5.1	TX-keur	23

5.2	Communicatie	23
5.3	Bereikbaarheid	24
5.4	Calamiteiten en calamiteitenprotocol	24
5.5	Implementatieplan	24
5.6	Risicodossier	25
5.7	SROI	25

6 Percelen en plankaders **26**

6.1	Reizigers per perceel	26
6.2	Plankaders	26
6.3	Geografische indeling en plankaders percelen	27

7 Duurzaamheid **30**

7.1	Ontwikkeling	30
7.2	Algemene voorwaarden	30
7.3	Bepalen productiekilometers en verbruik	31
7.4	Monitoring en boetebeding	32

8 Datacommunicatie, informatievoorziening en testen **33**

8.1	Reizigersregistratiesysteem	33
8.2	Digitaal	34
8.2.1	<i>Portaal voor reizigers (ouders/verzorgers van)</i>	34
8.2.2	<i>Portaal voor gemeenten en instellingen</i>	34
8.2.3	<i>Portaal voor de AD</i>	35
8.3	Melding bij loosrit en langdurige afmeldingen	35
8.4	Analyse en controle	35
8.5	Testen	36
8.6	Overdracht data bij einde contract	36

9 Monitoring, controles, bonus/malus en boete **37**

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

10 Financieel **40**

10.1	Vergoedingen	40
10.2	Starttarief	40
10.3	Tarief per beladen uur	40

10.4	Kosten voor veerpont, tolwegen en ontheffingen	42
10.5	Verantwoording en factuur	42
10.6	Indexatie	43
10.7	Accountantscontrole	44

11 Klachten **45**

11.1	Aanname	45
11.2	Rol opdrachtnemer bij afhandeling	45

A Begrippenlijst **48**

1 Inleiding

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

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

In dit programma van eisen wordt inzichtelijk gemaakt aan welke eisen het routegebonden vervoer moet voldoen. Bij sommige eisen is specifiek aangegeven op welke wijze hieraan dient te worden voldaan voor de verschillende vormen van routegebonden vervoer.

2 Uitvoering

2.1 Percelen en reizigerstoedeling

Het huidige routegebonden vervoer is gesplitst in 9 percelen. Het betreft de percelen A t/m I. De overeenkomsten voor de percelen A t/m C en E t/m G zijn met de huidige vervoerders verlengd. De percelen D, H en I zijn onderdeel van deze aanbesteding. Het huidige perceel D blijft voor de nieuwe opdracht in stand.

In afwijking op de huidige situatie is voor de percelen H en I gekozen voor een nieuwe opzet. Ten eerste is gekozen voor een toedeling van reizigers op basis van het bestemmingsadres in de ochtendroute. Ten tweede worden huidige percelen H en I opgedeeld in 3 percelen te weten de percelen J, K en L. Deze perceelindeling vormt de basis voor het toedelen van reizigers.

Het is mogelijk dat de opdrachtnemer ook verantwoordelijk is voor ritten die conform bestemmingsindeling niet tot het betreffende perceel behoren. Dit komt met name voor bij reizigers die aanvullend aan hun bestemming in het betreffende perceel een tweede bestemming aandoen zoals bijvoorbeeld in geval van stagevervoer en jeugdzorg.

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

Verdere informatie over de percelen en algemene plankaders is opgenomen in hoofdstuk 6.

2.2 Het vervoersmodel

In het huidige vervoersmodel is de vervoerder verantwoordelijk voor het efficiënt plannen en uitvoeren van de ritten binnen de gegeven kaders en de zorgvuldige communicatie daarover met reizigers, ouders/verzorgers en gemeenten voert. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de totale kwaliteit van het vervoer, zowel implementatie, planning, uitvoering als communicatie daarover met gemeenten/instellingen, ouders/verzorgers en de AD.

De reizigers in onderhavige opdracht betreffen de reizigers van en naar dagbesteding (Wmo_bg), het Leerlingenvervoer en vervoer in het kader van de Jeugdwet. Deze reizigers (of ouders/verzorgers) melden zich bij de gemeente waarin zij woonachtig zijn met een vervoersvraag. De gemeente bepaalt vervolgens op basis van beleid en verordening of de reiziger recht heeft of aanspraak maakt op een vervoersindicatie. Wanneer hiervan sprake is, maakt de gemeente een reizigersprofiel (vervoersgerelateerde indicaties, vervoerspatroon, etc.) aan in het reizigersregistratiesysteem van de AD. Via (automatische) toekenning wordt vervolgens de

vervoersaanvraag toebedeeld aan het betreffende perceel. De betreffende opdrachtnemer plant deze reiziger zelf in en verzorgt het vervoer, volgens het afgegeven reizigersprofiel en binnen de gegeven kaders.

2.3 Vervoerreglementen

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

Van alle betrokkenen wordt verwacht kennis te hebben van de inhoud van de betreffende vervoerreglementen. De inhoud van de vervoerreglementen is gebaseerd op de achterliggende bestekken en afspraken met de deelnemende gemeenten en wordt aangepast als afspraken veranderen.

Voor de reizigers verzorgt de AD ook verschillende informatiebrochures. De actuele vervoerreglementen en informatiebrochures kunt u nalezen op: www.avan-vervoer.nl.

2.4 Reizigersgroepen

Leerlingen

Dit zijn leerlingen die op basis van een gemeentelijke verordening recht hebben op aangepast vervoer tussen hoofdverblijf (o.a. huisadres, opstapplaats of ander vertrek/afzetadres) en school en/of stage.

Jeugdigen Jeugdwet

Dit betreft jeugdigen die in het kader van de Jeugdwet vervoer nodig hebben. Hieronder valt onder meer vervoer van/naar locaties voor onder andere onderwijs en/of groepsbegeleiding bij instellingen.

Cliënten dagbesteding (Wmo_bg)

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

De AD behoudt zich het recht voor om in de toekomst andere doelgroepen te laten instromen.

2.5 Algemeen

- a) De opdrachtnemer garandeert te allen tijde de continuïteit van het vervoer, zonder zich te beroepen op belemmeringen zoals, maar niet limitatief: ziekte van personeel, mankementen aan materiaal, van tevoren aangekondigde wegoptbrekingen, stakingen die niet veroorzaakt worden door een landelijk Cao-conflict, wanprestaties van een door de opdrachtnemer ingeschakelde onderaannemer, liquiditeits- of solvabiliteitsproblemen dan wel andere factoren die in de risicosfeer van de opdrachtnemer liggen.

- b) De opdrachtnemer is aansprakelijk voor de gevolgen van zaakschade en letselschade die personen bij het instappen en/of uitstappen van het vervoermiddel dan wel tijdens het vervoer overkomen. De opdrachtnemer vrijwaart de AD voor de gevolgen van vorenbedoelde aansprakelijkheid.
- c) De opdrachtnemer heeft een vervoersplicht. Dat wil zeggen dat elke reiziger vervoerd moet worden, ook in weekenden en op feestdagen voor zover de vervoersbehoefte van de reiziger daar om vraagt.
- d) Ritten of reizigers mogen nimmer door opdrachtnemer worden geweigerd.
- e) De opdrachtnemer dient bij de uitvoering rekening te houden met wegopbrekingen, files, braderieën, kermissen, wielerrondes enz.

2.6 Planning van het vervoer

- a) De opdrachtnemer neemt tijdens het vervoer geen andere reizigers mee dan de door de AD opgegeven reizigers, tenzij het volgende punt (b) van toepassing is.
- b) De AD staat open voor het maken van combinaties tussen het routegebonden vervoer van AVAN en ander vervoer, voor zover de combinaties naar het oordeel van de AD geen afbreuk doen aan de geldende combinatiebeperkingen, indicatie van de reiziger en de dienstverlening aan de reizigers en (financieel) voordelig zijn voor de AD. Het combineren van reizigers met het vervoer van andere opdrachten is dan ook enkel na overleg tussen de AD en de opdrachtnemer en na vooraf schriftelijk akkoord van de AD mogelijk.
- c) De opdrachtnemer plant het vervoer conform de plankaders zoals die gelden voor het betreffende perceel (zie hoofdstuk 6). De AD kan de vervoersplannen opvragen en hierop toetsen. Afwijkingen (in specifieke gevallen) t.o.v. de geldende plankaders zijn enkel toegestaan na schriftelijk akkoord van de AD.
- d) Al het vervoer wordt binnen de kaders van dit PvE (inclusief bijlagen) tegen zo laag mogelijke kosten voor de AD gepland en uitgevoerd.
- e) In geval van onderaanneming bedraagt het volume van de in onderaanneming gegeven uitvoeringswerkzaamheden maximaal 40% van de opdracht. Hoofdaannemer verricht minimaal 60% van de opdracht met eigen mensen en materieel.
- f) De vervoerder is zelf verantwoordelijk voor het opvragen van de aanvangs- en eindtijden, studie- en roostervrije dagen en vakanties van scholen en instellingen.
- g) Het routegebonden vervoer vindt plaats van deur-tot-deur, deur-tot-halte of vanaf een opstapplaats en vice versa en kamer-tot-kamer, altijd zonder overstap.
- h) Onder vervoer van deur-tot-deur wordt verstaan het vervoer en de begeleiding vanaf en naar de deur van de woning of de deur van het vertrek- of bestemmingsadres. Wanneer het bijvoorbeeld een wooncomplex, instelling of flatgebouw betreft, dan vormt de centrale ingang van het wooncomplex, i.c. de centrale beneden ingang voor het betreffende huisnummer, de deur. Bij een camping- of bungalowpark, volkstuin en sportcomplex geldt de centrale ingang of toegangsslagboom als deur.
- i) Kamer-tot-kamer vervoer. Bij deze indicatie wordt de reiziger opgehaald en teruggebracht tot aan de drempel van de eigen woning/wooneenheid in plaats van bij de voordeur van het gebouw. De chauffeur begeleidt de reiziger naar het voertuig en omgekeerd.
- j) De AD kan besluiten om op- of overstapplaatsen in te stellen of af te schaffen.

- k) De reiziger heeft recht op een eigen zitplaats en/of rolstoelplaats.
- l) Er dient gewerkt te worden met vaste chauffeurs op de route gedurende maandag tot en met vrijdag. Het gaat dan om maximaal 3 chauffeurs die in een vaste structuur werken met een vaste pool op een route waarbij consequent dezelfde chauffeur dezelfde dagdelen werkt. In alle gevallen is het van belang dat vooraf bij de reiziger bekend is door welke chauffeur hij/zij wordt opgehaald en dat er vooraf kennis is gemaakt.
- m) De AD kan in uitzonderlijke gevallen eisen dat er op een specifieke route één vaste chauffeur ingezet moet worden gedurende de maandag tot en met vrijdag.
- n) De AD heeft het recht een bepaalde (vaste) chauffeur om moverende redenen van een route te halen en in het uiterste geval te verbieden dat de chauffeur nog voor Avan wordt ingezet. De opdrachtnemer dient op dat moment direct een alternatieve (vaste) chauffeur te leveren.
- o) Mutaties in het vervoer en nieuw aangemelde reizigers moeten binnen 5 werkdagen na ontvangst van de informatie via het reizigersregistratiesysteem van de AD worden verwerkt en opgenomen zijn in de routes.

2.7 Voorbereiding

- a) De chauffeur maakt uiterlijk twee kalenderdagen voor de eerste rit van een reiziger, middels een huisbezoek, persoonlijk kennis met de reiziger en/of ouders/verzorgers/begeleiders.
- b) Wanneer er een nieuwe chauffeur ingezet gaat worden op de route, dan moet deze nieuwe chauffeur eerst (minimaal 2 dagen voordat de chauffeur op de route ingezet wordt) middels een huisbezoek persoonlijk kennismaken met de reizigers op die route.
- c) De AD kan besluiten extra controles uit te voeren op de kennismaking. In dat geval moet de opdrachtnemer bewijs van kennismaking tussen chauffeur en ouders/verzorgers kunnen aanleveren. Dit geldt ook voor kennismakingen gedurende het schooljaar, bij wisseling van chauffeur.
- d) De opdrachtnemer informeert voorafgaande aan de eerste vervoersdag van een reiziger de reiziger en zijn eventuele (wettelijk) vertegenwoordigers per mail of telefonisch aangaande het vervoer, onder andere over de tijdstippen van ophalen en terugbrengen, de klachtenregeling van AVAN, het gebruik van het portaal en de afspraken en regels omtrent het vervoer.
- e) In geval van vervoer naar scholen informeert de opdrachtnemer uiterlijk de donderdag voor de start van het nieuwe schooljaar de reiziger en/of zijn eventuele (wettelijk) vertegenwoordigers per mail of via het portaal aangaande de tijdstippen van ophalen en terugbrengen.
- f) Voor het nieuwe schooljaar leveren gemeenten via het reizigersregistratiesysteem het grootste deel van de schema's aan uiterlijk de laatste schooldag voor de zomervakantie. Er geldt een stand still periode voor het leerlingen- en jeugdwetvervoer van 2 weken voor de start van het schooljaar t/m de eerste schoolweek. In deze periode kunnen gemeenten wel nieuwe aanmeldingen en wijzigingen doorzetten, maar deze hoeft de opdrachtnemer pas te verwerken na de stand still periode.

2.8 Communicatie

- a) Voor de dienstverlening aan de reiziger geldt dat de communicatie met de reiziger of diens wettelijk vertegenwoordiger altijd plaatsvindt door of namens de opdrachtnemer. De chauffeur communiceert alleen rechtstreeks met opdrachtnemer, niet met de AD of de indicerende gemeente.
- b) Voor klachten verwijzen de opdrachtnemer en zijn medewerkers reizigers altijd naar het onafhankelijk klachtenmeldpunt van Avan.
- c) De opdrachtnemer stelt een vervoerscoördinator aan die optreedt als contactpersoon richting de AD, ouders/verzorgers/cliënten en chauffeurs.
- d) Tussen de AD/gemeente en opdrachtnemers vindt periodiek overleg plaats om zaken gerelateerd aan de uitvoering en samenwerking af te stemmen.
- e) De AD kent slechts één contactpersoon per perceel: de hoofdaannemer c.q. de penvoerder van de combinatie.
- f) Om te zorgen dat klachten altijd herleidbaar zijn dienen de telefoongesprekken tussen de opdrachtnemer en reizigers en tussen opdrachtnemer en gemeenten opgenomen te worden en deze opnamen evenals de communicatie via e-mail minimaal 90 dagen bewaard te worden. Wanneer er sprake is van een vervolklacht op een klachtafhandeling, dient de communicatie bewaard te worden tot na het besluit van de klachtencommissie.
- g) De opdrachtnemer is op werkdagen in ieder geval telefonisch, tegen lokaal tarief, bereikbaar ten behoeve van de gemeente, de ouders en de scholen/instellingen van minimaal 07.00 uur tot in ieder geval de laatste reiziger die wordt vervoerd bij huis is afgezet. Vindt vervoer plaats in de weekenden dan is ook dan de opdrachtnemer bereikbaar op momenten dat het vervoer plaatsvindt.
- h) 95% van de telefoontjes die de opdrachtnemer ontvangt, wordt binnen 30 seconden opgenomen door iemand met inhoudelijke kennis van het vervoer. Indien deze niet beschikbaar is, wordt een terugbelverzoek genoteerd en wordt de beller dezelfde dag teruggebeld door iemand met inhoudelijke kennis van het vervoer. De AD behoudt zich het recht voor om daartoe een rapportage op te vragen. De vervoerder is verplicht deze te leveren binnen 5 werkdagen na verzoek.
- i) Reizigers die bellen over bijv. waar de taxi blijft, worden direct te woord gestaan door de opdrachtnemer en niet doorverbonden met de eventuele onderaannemer.
- j) De opdrachtnemer neemt bij calamiteiten tijdens de uitvoering van het vervoer per omgaande contact op met de betreffende gemeenten, scholen/instellingen en (ouders/verzorgers van) reizigers en handelt verder zoals aangegeven in bijlage F.
- k) De chauffeur maakt direct melding aan de opdrachtnemer van ongeoorloofd gedrag of wangedrag van de reiziger en/of diens ouders/verzorgers, waarna de opdrachtnemer dit direct meldt bij ouders en gemeente.
- l) De chauffeur meldt zorgwekkende situaties in de privésfeer van de leerling bij de opdrachtnemer, die deze vervolgens deelt met de AD.
- m) De AD geeft alle reizigers en begeleiders één uniek (administratief) volgnummer. Voor zover er in de communicatie tussen de AD, de gemeente en de opdrachtnemer (wederzijds) gebruik gemaakt wordt van deze nummers (zoals in de facturen en het vervoersplan), houden zowel de AD, de gemeente als de opdrachtnemer de door de AD gegeven volgnummers aan. Eventuele door de opdrachtnemer in de

eigen administratie gebruikte volgnummers (ID-nummers, cliëntnummers, deelnemersnummers of anderszins) worden niet gebruikt in de communicatie tussen de AD, de gemeente en de opdrachtnemer (dus ook niet in de factuur). De door de AD gegeven volgnummers blijven gedurende de gehele contractperiode gelijk. Elke unieke begeleider en leerling zal dus gedurende de contactperiode één uniek volgnummer hebben. Wanneer een leerling of een begeleider komt te vervallen, vervalt ook het betreffende volgnummer. Dit volgnummer kan niet aan een andere (nieuwe) leerling of begeleider gegeven worden. Bij verhuizing van een leerling binnen een gemeente behoudt een leerling zijn/haar volgnummer. Wanneer een leerling verhuist naar een andere gemeente binnen het samenwerkingsverband van de AD, dan vervalt het volgnummer van deze leerling en krijgt deze leerling in de nieuwe gemeente een nieuw volgnummer.

- n) Opdrachtnemer zorgt er voor dat communicatie met doven en slechthorenden mogelijk is via minimaal e-mail en sms en dat hier ook direct (cf. telefonie) op gereageerd wordt.
- o) Alle gegevens die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden verkregen en verzameld, worden voor geen ander doel aangewend dan waarvoor zij zijn verzameld. De genoemde gegevens worden door de opdrachtnemer niet aan derden, anders dan de AD, ter beschikking gesteld.
- p) Na afloop of bij een tussentijdse opzegging van de overeenkomst dragen de dan voormalige opdrachtnemer en al diegenen die de opdrachtnemer bij de uitvoering van de opdracht heeft betrokken alle gegevens kosteloos over aan de AD. Hieronder valt voor de opdrachtnemers onder andere het bestand met reeds aangevraagde ritten voor de periode na afloop van de overeenkomst. Deze bestanden moeten in een door de AD vastgesteld format aangeleverd worden en moeten toegankelijk en leesbaar zijn.

2.9 Reistijd, marges en stiptheid

Leerlingen- en Jeugdwetvervoer

Afzetten en ophalen bij school/instelling

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

Als een aangemelde reiziger overeenkomstig het tijdschema als genoemd in het vervoersplan niet klaar staat voor terugvervoer, mag de chauffeur na 5 minuten besluiten te vertrekken om de andere reizigers naar huis te brengen. Hij meldt dit wel eerst aan de contactpersoon van de school of instelling van de betreffende reiziger.

Ophalen en afzetten bij hoofdverblijf/opstapplaats

De reiziger wordt opgehaald bij het hoofdverblijf op het van tevoren door de opdrachtnemer afgesproken tijdstip, met een marge van 10 minuten voor en na het afgesproken tijdstip. Bij verwachte vertragingen van meer dan 10 minuten informeert opdrachtnemer tijdig de (ouders/verzorgers van) reizigers. Als een reiziger

niet klaar staat voor het vervoer, vertrekt de chauffeur pas nadat er geen reactie is na het aanbellen op het huisadres of er bij de school/instelling wordt aangegeven dat de reiziger niet binnen 2 minuten klaar kan staan. Mocht een kind niet op een opstapplaats aanwezig zijn dan geeft de chauffeur dit door aan de planning en zal die contact opnemen met ouders/verzorgers. Chauffeur zal dan niet eerder vertrekken dan de tijd zoals afgesproken of aangegeven in de planning/app.

Standaard schooltijden

Het leerlingenvervoer vindt plaats volgens schoolrooster en de standaard schooltijden. In het reizigersregistratiesysteem van de AD wordt door de gemeente de tijden ingevoerd waarop de geregistreeerde reiziger op locatie moet zijn. In sommige gevallen kan er vanwege (medische) noodzaak van de standaard schooltijden worden afgeweken. Indien standaard schooltijden veranderen dan neemt de vervoerder contact op met de AD. Het leerlingenvervoer rijdt niet tijdens schoolvakanties en studiedagen. Incidentele wijzigingen zijn niet toegestaan. In geval van dagen waarop door school afwijkende tijden worden gehanteerd (bijvoorbeeld halve studiedag of schoolreisje), rijdt de vervoerder op de vaste tijden volgens het reizigersregistratiesysteem. Indien dat niet uitkomt voor ouders, kunnen zij de rit afmelden en zijn zij zelf verantwoordelijk voor het vervoer.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor navragen, verifiëren en toepassen van de correcte standaard aanvangstijden en eindtijden van de instellingen. Mochten deze gewijzigd zijn, dan dient dit ook doorgegeven te worden aan de gemeenten en de AD. Zo worden in het reizigersregistratiesysteem van de AD ook de juiste tijden geregistreerd.

In uitzonderlijke gevallen kan de AD besluiten van de standaard tijden af te wijken, dit wordt dan geregistreerd in het reizigersregistratiesysteem.

Dagbestedingsvervoer (Wmo_bg)

Afzetten en ophalen bij instelling

De afzettijd aan de instelling moet gelegen zijn binnen een tijdsrange van maximaal 30 minuten voor het aanvangstijdstip. Het ophaaltijdstip na de activiteit van de betreffende reiziger moet gelegen zijn binnen een tijdsrange van maximaal 15 minuten na de eindtijd van de activiteit. Alle afwijkingen van deze tijdsrange dienen geregistreerd te worden door de opdrachtnemer. Het afzettijdstip bij de instelling overschrijdt nooit het tijdstip van 5 minuten voor aanvang van de activiteit. De opdrachtnemer waarschuwt de contactpersoon van de instelling tijdig wanneer verwacht wordt later aan te komen dan de aanvang van de activiteit en wanneer hij niet binnen een kwartier na eindtijd van de activiteit aan kan komen.

Als een aangemelde reiziger overeenkomstig het tijdschema als genoemd in het vervoersplan niet klaar staat voor terugvervoer, mag de chauffeur na 5 minuten besluiten te vertrekken om de andere reizigers naar huis te brengen. Hij meldt dit wel eerst aan de contactpersoon van de instelling van de betreffende reiziger.

Ophalen en afzetten bij hoofdverblijf

De reiziger wordt opgehaald bij het hoofdverblijf op het van tevoren door de opdrachtnemer afgesproken tijdstip, met een marge van 10 minuten voor en na het afgesproken tijdstip. Bij verwachte vertragingen van meer dan 10 minuten informeert opdrachtnemer tijdig de reizigers. Als een reiziger niet klaar staat voor het vervoer, vertrekt de chauffeur pas nadat er geen reactie is na het aanbellen op het huisadres of er bij de instelling wordt aangegeven dat de inwoner niet binnen 5 minuten klaar kan staan.

Individuele reistijd in het voertuig

In hoofdstuk 6.2 is per perceel per gemeente de maximale individuele reistijd (verblijftijd) in het voertuig aangegeven. Alle reistijden worden gerekend vanaf het moment van instappen tot uitstappen. De in- en uitstaptijden worden geregistreerd door het activeren van de statusmelding Instap/Uitstap op de boordcomputer. Van de maximale reistijd mag bij uitzondering afgeweken worden, echter alleen na overleg met en na beoordeling en goedkeuring van de AD. Verder zijn afwijkingen van de gestelde maximale individuele reistijd alleen toegestaan, indien het door de afstand niet mogelijk is binnen deze maximale reistijd te blijven.

Voor de bepaling van de individuele reistijd geldt de werkelijk, in de praktijk, realiseerbare tijd. De opdrachtnemer dient dus rekening te houden met normaal te verwachten drukte en files. Indien een efficiënte combinatie zou leiden tot overschrijding van de maximale individuele reistijd, dient de opdrachtnemer in overleg te treden met de AD. De AD zal besluiten of de overschrijding is toegestaan.

2.10 Algemene combinatiebeperkingen

Leerlingenvervoer en vervoer in het kader van Jeugdwet mag onderling worden gecombineerd. Vervoer in het kader van Dagbesteding mag niet worden gecombineerd met de andere doelgroepen.

Het combineren van reizigers, zowel reizigers wonende binnen de AVAN-gemeenten als daarbuiten, is toegestaan nadat daarover vooraf met de AD afspraken zijn gemaakt die schriftelijk zijn vastgelegd.

2.11 Bijzondere vervoersindicaties en hulpmiddelen

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

Individueel vervoer (solo-indicatie)

De reiziger mag niet met andere reizigers gecombineerd worden.

Beperkingen in combinatie

De reiziger met een maximaal aantal andere reizigers gecombineerd worden, hierbij uitgegaan van combinatie met 1, 2 of 3 andere reizigers.

LIFO (Last in, first out) / FIFO (First in, first out) / FILO (First in, last out)

Deze indicaties houden in dat de ophaal- en afzetvolgorde moet worden aangepast.

Kamer-tot-kamervervoer

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

Begeleiding

In enkele gevallen kan begeleiding op een route worden geplaatst. Dit kan uitsluitend na opdracht vanuit de AD/gemeenten. Zie 3.4. voor de verschillende vormen van begeleiding.

Hulpmiddelen (kosteloos)

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

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

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

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

3 Personeel

3.1 Algemeen

Alle bij de uitvoering van onderhoudige opdracht betrokken medewerkers en eventuele onderaannemers (vervoercoördinatoren) zijn bekend met de Regio Arnhem - Nijmegen en zijn op de hoogte van de inhoud van het Programma van Eisen. Zowel bovengenoemden als de chauffeurs zijn bekend met de betreffende vervoerreglementen.

3.2 Vervoercoördinator opdrachtnemer

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

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

3.3 Chauffeur

De opdrachtnemer heeft nadrukkelijk een meldingsplicht op het moment dat er sprake is van onwenselijk gedrag van chauffeurs die van invloed (kunnen) zijn op onderhoudige opdracht. De opdrachtnemer volgt hierbij het calamiteitenprotocol Routegebonden vervoer AVAN (zie bijlage F)

3.3.1 Basiseisen chauffeur

De chauffeur:

- a) Is in het bezit van een voor het vervoer relevante chauffeurspas.
- b) Voldoet aan alle daartoe wettelijke eisen en bepalingen.
- c) Beschikt aantoonbaar over kennis (door ervaring of door een door de opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de reizigersgroepen.
- d) Heeft aantoonbaar een cursus sociale vaardigheden gevolgd gericht op omgaan met agressie en conflicten en herkennen van signalen.

- e) Heeft - aantoonbaar door de opdrachtnemer - met goed gevolg een training gevolgd van Het Nieuwe Rijden en past dit toe in de dagelijkse praktijk.
- f) Neemt jaarlijks deel aan door instituten georganiseerde bijeenkomsten ten behoeve van kennisontwikkeling en werkafspraken.
- g) Volgt aantoonbaar minimaal één keer per jaar een praktijktraining gericht op het omgaan met de reizigers in de verschillende doelgroepen, voertuigbeheersing/ defensief rijgedrag en het verbeteren van de communicatieve vaardigheden.
- h) Is in het bezit van het certificaat levensreddend handelen.
- i) Herkent en kan omgaan met de diverse beperkingen en ziektebeelden van de doelgroep.
- j) Is representatief gekleed en herkenbaar als chauffeur en draagt duidelijk zichtbaar de AVAN-badge (zie bijlage G).
- k) Heeft een servicegerichte en reizigersvriendelijke instelling en past goede sociale vaardigheden en persoonlijke hygiëne toe.
- l) Gebruikt geen verbaal of fysiek geweld tegen reizigers en/of overig bij het vervoer betrokken personen om welke reden dan ook.
- m) Heeft een goede kennis van wegen, straten instellingen en scholen binnen het vervoergebied, dan wel kennis van het gebruik van navigatieapparatuur in de voertuigen.
- n) Heeft een goede mondelinge taalvaardigheid en leesvaardigheid in de Nederlandse taal (taalniveau B1).
- o) Verricht geen medische handelingen (zoals het toedienen van medicijnen).
- p) Heeft kennis van de spelregels en het vervoerreglement van het Leerlingen-, Jeugdwet- en Dagbestedingsvervoer van AVAN.
- q) Bedient de registratieapparatuur in het voertuig op de juiste wijze (zodat alle geëiste statusmeldingen gelogd worden) en heeft kennis van de te gebruiken statusmeldingen.
- r) Is telefonisch bereikbaar en kan handsfree bellen.
- s) Stelt bij problemen, waaronder vertraging tijdens de rit of calamiteiten, onverwijld opdrachtnemer op de hoogte en handelt overeenkomstig het calamiteitenprotocol van de vervoerder.
- t) Meldt direct het niet-aanwezig zijn van een reiziger aan de opdrachtnemer door de reiziger loos te melden.
- u) Ziet er op toe dat alleen de opgegeven reizigers meerijden.
- v) Neemt geen ritmutaties aan van reizigers of diens ouders/verzorgers.
- w) Verwijdert geen reizigers uit het voertuig tijdens de rit om welke reden dan ook.
- x) Werkt mee aan de door de AD uit te voeren controles op de weg.
- y) Neemt deel aan informatiebijeenkomsten georganiseerd door scholen indien uitgenodigd.

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

- a) Bezit praktische vaardigheden betreffende het vervoeren van rolstoelen dan wel heeft deze kennis voor de start van het contract door middel van een cursus verkregen.
- b) Beheerst de zit- en til-technieken ten behoeve van passagiers met een fysieke beperking.
- c) Heeft kennis van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS).
- d) Heeft ervaring in de omgang met de doelgroep en haar beperkingen of heeft deze kennis voor de start van het contract door middel van een relevante cursus verkregen.

- e) Is op de hoogte van en werkt volgens de meest actuele Code VVR (SFM) en de afwijkende AVAN afspraken (zie 4.3).

3.3.2 Dienstverlening chauffeur

- a) Blijft bij het ophalen en wegbrengen van een reiziger toezicht houden op de overige reizigers in het voertuig - zoveel als redelijkerwijs mogelijk.
- b) Stapt uit en belt aan de bij de reiziger.
- c) Begeleidt de reiziger van de deur naar het voertuig en omgekeerd (toegangsdeur aan openbare weg).
- d) Biedt hulp bij het in- en uitstappen.
- e) Assisteert bij het maken van een eventuele transfer van de reiziger binnen het voertuig.
- f) Zorgt voor het in- en uitrijden en correct vastzetten van een rolstoel (eventueel inclusief inzittende), het vastzetten van een scootmobiel en andere hulpmiddelen.
- g) Zorgt voor het correct opbergen en vastzetten van de rollator, opvouwbare rolstoel of bagage in de bagageruimte van het voertuig.
- h) Bedient uitsluitend zelf de portieren en ramen.
- i) Haalt de sleutels uit het contactslot bij het verlaten van het vervoermiddel.
- j) Ziet erop toe dat gordels op de juiste wijze worden gebruikt en gaat pas rijden als alle passagiers zitten en de gordel dragen.
- k) Parkeert het voertuig zodanig dat reizigers niet de straat over hoeven te steken. In het geval dat reizigers toch de straat moeten oversteken begeleidt de chauffeur hen hierbij.
- l) Draagt zorg voor orde en rust in het voertuig.
- m) Ziet erop toe dat er niet gerookt wordt in en rondom het voertuig en in nabijheid van scholen of instellingen en dat er geen (alcoholhoudende) dranken en etenswaren worden genuttigd en/of verslavende middelen/(soft)drugs worden gebruikt in het voertuig. Dit geldt voor zowel de chauffeur als de reizigers, ook wanneer er geen reizigers worden vervoerd. Het nuttigen van water is wel toegestaan.
- n) Draagt zorg voor een (verkeers)veilig en comfortabel vervoer van de reizigers en passeert verkeersobstakels rustig en beheerst.
- o) Met betrekking tot leerlingen en jeugdigen is zowel bij het ophalen als afzetten op het hoofdverblijf of instelling/school sprake van een warme overdracht. In geval van dagbestedingsvervoer is sprake van warme overdracht bij de dagbestedingsinstelling.
- p) Verwijst een reiziger bij een uiting van ongenoegen door naar het klachtenmeldpunt van AVAN.

3.4 Begeleiding en vergoeding

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

Opdrachtnemer regelt een begeleider

Op verzoek van de AD regelt de opdrachtnemer een begeleider binnen 5 werkdagen.

Voor de begeleiding wordt een uurtarief van € 29,90,- excl. BTW (prijspeil 2023) betaald per beladen reistijd met een minimum van één uur per route. De beladen tijd voor de begeleider is gelijk aan de beladen tijd van de route x 1,5 (ten behoeve van de reistijd van de begeleider van instituut naar huis). De reistijd wordt berekend conform de voorgeschreven vergoedingssystematiek. Het uurtarief van de begeleider mag per 1 januari 2024 geïndexeerd worden op basis van de CPI index consumentenuitgave.

Indien de opdrachtnemer wordt gevraagd de inzet van een begeleider te organiseren, dient de opdrachtnemer rekening te houden met de volgende eisen die aan de begeleider worden gesteld:

- a) Beschikt over een geldige VOG (gelijk aan VOG voor chauffeur).
- b) Heeft een servicegerichte instelling.
- c) Heeft goede sociale vaardigheden.
- d) Heeft een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal (B1).
- e) Verricht geen medische handelingen.
- f) Beschikt over kennis (door ervaring of door een door de opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroep.

De gemeente geeft een indicatie af voor medisch begeleider

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

4 Materieel

4.1 Algemeen

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

4.2 Voertuigeisen

Alle in te zetten voertuigen:

- a) Dienen te voldoen aan de wettelijk gestelde eisen.
- b) Dienen te zijn voorzien van een verbandtrommel, gekeurde brandblusser, noodhamer en gordelsnijder. De opdrachtnemer ziet erop toe dat de inventaris van het voertuig aanwezig en compleet is.
- c) Beschikken over goedwerkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment handsfree contact kan worden opgenomen met de betrokkenen en eveneens gebruikt kunnen worden bij noodsituaties.
- d) Zijn uitgerust met goedwerkende boordcomputer, dataterminal, GPS en navigatieapparatuur voorzien van meest recente kaartversies en informatie.
- e) Zijn in de winterperiode (1 november tot en met 31 maart) op alle wielen voorzien van banden met sneeuwvlok logo (3PMSF) met een minimum profieldiepte van 4 mm.
- f) Zijn voorzien van een lijst (op papier én digitaal) waarop is aangegeven: naam, huisadres, (waarschuwings)telefoonnummer, school/instellingsadres en specifieke omstandigheden van de te vervoeren reizigers.
- g) Zijn dusdanig ingericht dat de chauffeur vanuit zijn/haar zitplaats altijd alle inzittenden tijdens de rit kan zien.
- h) Dienen elke reiziger zicht naar binnen én buiten te bieden.
- i) Hebben geen getinte ramen.
- j) Zijn voorzien van een kinderslot en airconditioning of climate control.
- k) Alle zitplaatsen zijn voorzien van veiligheidsgordels die geschikt zijn voor alle reizigersgroepen waaronder ook kinderen.
- l) Zijn rookvrij en schoon.
- m) Zijn voorzien van klachtenformulieren van AVAN (klantreactiekaarten) zichtbaar opgesteld en vrij mee te nemen voor de klant.

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

- a) De voertuigen zijn duidelijk herkenbaar als voertuig van AVAN volgens het door de AD vastgestelde logo en naamgeving. Deze logo en naamgeving dient aanwezig te zijn op minimaal de voorzijde, beide zijkanten en achterkant van het voertuig. Alle in te zetten voertuigen dienen vanaf de start op 1-8-2024 volledig bestickerd te zijn volgens de door de AD aangeleverde format (zie bijlage H).
- b) Voertuigen zijn wit of lichtgrijs van kleur.
- c) Bestickering is uitgevoerd in de kleur Avery Emerald Green AS8980001.
- d) Structureel in te zetten voertuigen zijn bestickerd conform het aangeleverde format. Dit betreft tenminste 80% van de in te zetten voertuigen. Incidenteel in te zetten voertuigen zijn voor AVAN-reizigers herkenbaar door minimaal een duidelijk zichtbaar bord achter de voorruit te plaatsen met het logo van AVAN.
- e) Reclame-uitingen in en op de voertuigen zijn zonder toestemming van de AD niet toegestaan.
- f) Plaatsen van het telefoonnummer en/of website van eigen onderneming is niet toegestaan. De opdrachtnemer mag naam van eigen onderneming enkel plaatsen in de aangewezen "roze" vlak in de bijlage H.
- g) Voertuigen zijn zowel aan de binnen- als buitenzijde schoon en representatief.
- h) Voertuigen zijn schadevrij en voldoen verder aan alle bepalingen van het Taxi Keurmerk.

Voertuigen die structureel niet meer ingezet worden voor het AVAN-vervoer mogen als zodanig niet meer herkenbaar zijn, dat betekent dat de bestickering verwijderd dient te worden. Dit geldt ook bij verkoop van voertuigen.

4.2.1 Aanvullende eisen personenauto

- a) Dienen voor elke reiziger (ook achterin) een passende zitplaats te bieden met voldoende beenruimte.
- b) Zijn geschikt om samen met de reizigers minimaal een inklapbare rolstoel en een rollator als bagage mee te nemen.
- c) Dienen te vallen in minimaal het D-segment (middenklasse), E-segment (Hogere middenklasse) of hoger dan wel in het MPV midi segment of hoger. Voertuigen ingezet voor het dagbestedingsvervoer dienen een minimale instaphoogte van 55 cm te hebben (afstand straat-bovenkant zitting).
- d) Voertuigen in het C-segment kunnen na toestemming van de AD worden toegestaan, onder de voorwaarden dat betreffende voertuigen beschikken over voldoende zitruimte op beide zitrijen, prettige zit-en instaphoogte hebben en voldoende ruimte bieden om hulpmiddelen zoals looprekken, rollators, inklapbare rolstoelen en bagage veilig te kunnen opbergen.
- e) Een inschrijver kan een voertuig aanbieden welke afwijkt van de genoemde referentievoertuigen en segmenten. Deze dient vooraf aan inzet voorgelegd te worden aan de AD. Eventuele acceptatie van het voertuig is geheel ter beoordeling van de AD.
- f) Het is niet toegestaan meer dan twee personen te vervoeren op de achterbank. Uitzondering hierop is het leerlingen- en jeugdwetvervoer. Hier is het vervoeren van 3 personen op de achterbank toegestaan.
- g) Kleine personenauto's zoals Volkswagen Up, Skoda Citigo en vergelijkbaar worden uitgesloten van gebruik in dagbestedingsvervoer en voor reizigers vanaf 13 jaar. Voor zowel het leerlingenvervoer als

het jeugdwetvervoer mogen deze worden ingezet voor kinderen t/m 12 jaar. Daarbij wordt uitgegaan van maximaal 3 kinderen, waarvan 1 voorin en maximaal 2 op de achterbank.

4.2.2 Aanvullende eisen taxibus

- a) Mogen niet worden ingezet voor het vervoer in het kader van dagbesteding.
- b) Dienen geschikt te zijn voor het vervoer van 8 personen (exclusief de bestuurder).

Na schriftelijke toestemming van de AD kan hiervan worden afgeweken. Mocht er in het kader van ontwikkeling zero-emissie taxibussen beschikbaar komen met de mogelijkheid tot het vervoeren van een rolstoel, dan treden partijen met elkaar in overleg.

4.2.3 Aanvullende eisen rolstoelbussen

De in te zetten rolstoelbussen dienen te bieden:

- a) Toegang tot zitplaats naast de chauffeur (indien aanwezig): door de voordeur, indien nodig met extra trede. Losse trapjes zijn niet toegestaan. Trapjes zijn “nagelvast” aan het voertuig verbonden.
- b) De overige zitplaatsen worden bereikt door middel van een openslaande zijdeur, dan wel schuifdeur, waarbij bij een te overwinnen hoogte vanaf de grond van meer dan 23 cm een extra trede is aangebracht. In het voertuig is het verschil tussen de treden maximaal 24 cm.
- c) Het bereiken van de zitplaatsen dient voor een volwassen reiziger volledig rechtopstaand te kunnen.
- d) De voertuigen dienen voorzien te zijn van sta-, grip-, en geleidestangen. Deze dienen in een zwavelgele/oranje kleur te zijn uitgevoerd en op nader aan te geven plaatsen van een greepprofiel te worden voorzien.
- e) Zijn voorzien van vasthoudbeugels aan iedere stoel.
- f) Zijn voorzien van een rolstoelplaats, welke is voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de rolstoel en dient te zijn voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de reiziger.
- g) De rolstoelplaats wordt bereikt door twee openslaande achterdeuren en een lift, eventueel met knielsysteem, van minimaal 900 mm breed, waarmee het in- of uitrijden van een rolstoel ergonomisch verantwoord kan plaatsvinden.
- h) De volgende minimale maatvoering is vereist:
 - i) breedte deuropening ten minste 900 mm;
 - j) hoogte deuropening ten minste 1700 mm;
 - k) looppad ten minste 500 mm;
 - l) doorgangshoogte ten minste 1800 mm;
 - m) stoelhoogte 400-500 mm;
 - n) afstand stoel-stoel*/steek ten minste 650 mm;
 - o) oppervlak rolstoelplaats ten minste 1500X900 mm;
 - p) vloer geen niveauverschil.

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

De infasering van zero emissie rolstoelbussen is onderdeel van de herzieningsclausule (bijlage I). Inschrijver dient bij deze offerte uit te gaan van de inzet van niet-zero emissie rolstoelbussen.

4.3 Rolstoelvervoer en scootmobielen

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

4.4 Vergunningen binnensteden en busbanen

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

5 Opdrachtnemer

5.1 TX-keur

Alle opdrachtnemers, ook opdrachtnemers in onderaanneming, die (een deel van) het routegebonden vervoer uitvoeren, zijn voor de hele looptijd van de vervoersovereenkomst in het bezit van het TX-keur.

Wanneer de Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst het TX-keur verliest, stelt de Opdrachtnemer de AD hiervan onverwijld in kennis. De AD kan bij verlies van het TX-keur door opdrachtnemer(s) de betreffende opdrachtnemer(s) uitsluiten van verdere uitvoering van het vervoer.

Hierover zal altijd overleg plaatsvinden met de hoofdaannemer en er zal een redelijke hersteltermijn geboden worden.

Wanneer opdrachtnemer in het kader van het TX-keur een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) wil uitvoeren waar ook reizigers van AVAN worden bevraagd, vraagt hij hiervoor eerst toestemming bij de AD. De AD heeft het recht het verzoek te weigeren.

5.2 Communicatie

- a) Wanneer de chauffeur komt voorrijden met een verkeerd voertuig omdat niet de juiste indicatie is gekoppeld aan een reiziger, dan dient de opdrachtnemer de reiziger erop te wijzen een verzoek in te dienen bij de gemeente voor een indicatie.
- b) De AD voert over alle zaken betreffende AVAN-vervoer minimaal één keer per kwartaal overleg met de vervoerder dan wel zoveel vaker dan gewenst. De vervoerder heeft (in redelijkheid) te allen tijde het recht om op eigen initiatief in overleg te treden.
- c) De chauffeurs zijn de zichtbare medewerkers van AVAN-vervoer. Daarmee zetten zij de toon voor het imago van AVAN-vervoer. De opdrachtnemer geeft de AD de gelegenheid om via een interne webpagina of chauffeursnieuwsbrief te communiceren met de chauffeurs.
- d) De Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer (RAD) van AVAN is samengesteld uit een representatieve afspiegeling van de reizigers. Dit reizigerspanel adviseert en informeert de AD over de ervaringen van de reizigers van AVAN-vervoer om de dienstverlening van de vervoerder, binnen de systeemkenmerken, aan te passen of te verbeteren. Opdrachtnemers nemen op verzoek van de AD kosteloos deel aan periodieke overleggen met de RAD (maximaal 2x per jaar).
- e) De AD is verantwoordelijk voor alle informatievoorziening omtrent het AVAN-vervoer (o.a. website, folders, nieuwsbrieven). De opdrachtnemer is verplicht op verzoek van de AD zijn medewerking te verlenen aan deze communicatie-uitingen in alle redelijkheid en billijkheid. Zelfstandige informatievoorziening van de vervoerder mag pas na overleg met en na goedkeuring van de AD plaatsvinden.
- f) De opdrachtnemer is bereid mee te werken aan de informatievoorziening aan de reiziger. Hierbij dient bijvoorbeeld gedacht te worden aan het plaatsen van displays/houders in de voertuigen ten behoeve van foldermateriaal en informatiebrieven. Ook kan opdrachtnemer gevraagd worden om flyers/nieuwsbrieven van AVAN te verspreiden door deze door de chauffeur te laten uitdelen. Indien

opdrachtnemers beschikken over bijvoorbeeld informatieschermen in de voertuigen dient de vervoerder op verzoek van de AD informatie te plaatsen.

5.3 Bereikbaarheid

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

5.4 Calamiteiten en calamiteitenprotocol

De vervoerder dient te beschikken over een calamiteitenprotocol en aantoonbaar de chauffeurs te instrueren over hoe te handelen bij ongevallen en overige incidenten. Dit calamiteitenprotocol dient het calamiteitenprotocol van het routegebonden vervoer van AVAN (bijlage F) te omvatten. Dit calamiteitenprotocol dient binnen twee weken na definitieve gunning te worden aangeleverd bij de AD. Het AD zal het plan beoordelen en aanwijzingen geven, die door opdrachtnemer worden uitgevoerd.

5.5 Implementatieplan

De AD hecht grote waarde aan de service die de AVAN reiziger ervaart en de kwaliteit die de reiziger mag verwachten. Het overgaan van de werkzaamheden van de ene naar de andere opdrachtnemer dient probleemloos te verlopen en mag door de reiziger niet als vervelend worden ervaren. De opdrachtnemer dient te beschrijven op welke wijze de opdrachtnemer vorm gaat geven aan deze transitiefase. Dit implementatieplan beschrijft alle activiteiten, de personen die bij de opdrachtnemer verantwoordelijk zullen zijn voor die activiteiten en de planning van die activiteiten die noodzakelijk zijn om vanaf het moment van gunning te waarborgen dat het vervoer op 1 augustus 2024 volgens de gestelde kwaliteitseisen wordt gestart. Onderdeel hiervan is een beschrijving van onderkende risico's en de door de opdrachtnemer te nemen beheersmaatregelen. Dit implementatieplan dient binnen twee weken na definitieve gunning te worden aangeleverd bij de AD. Het AD zal het plan beoordelen en aanwijzingen geven, die door opdrachtnemer worden uitgevoerd. Het implementatieplan dient ten minste te bestaan uit de volgende onderdelen:

1. De acties die genomen moeten worden om de opdracht probleem te starten op chronologische volgorde met de verwachte doorlooptijd (planning).
2. De namen en contactgegevens van de verantwoordelijke personen bij de opdrachtnemer.
3. Een opsomming van de mogelijke risico's tijdens de implementatieperiode met mogelijke beheersmaatregelen.

5.6 Risicodossier

In het risicodossier omschrijft de opdrachtnemer welke unieke risico's bij deze opdracht worden gezien en op welke wijze deze worden geminimaliseerd. De inventarisatie dient vooral gericht te zijn op het zekerstellen van de continuïteit en kwaliteit van dienstverlening. Dit risicodossier dient binnen twee weken na definitieve gunning te worden aangeleverd bij de AD. Het AD zal het plan beoordelen en aanwijzingen geven, die door opdrachtnemer worden uitgevoerd.

5.7 SROI

De gemeenten in de arbeidsmarktregio Gelderland hebben als doelstelling om met hun inkoopbeleid invulling te geven aan het sociaal beleid door speciale voorwaarden, eisen en wensen op te nemen in de inkoopovereenkomsten met bedrijven. Meer informatie hierover is terug te vinden in de bijlage Invulling SROI.

De AD stelt als eis dat de Opdrachtnemer tenminste 5% van de omzet aan Social Return besteedt. Wanneer gebruik wordt gemaakt van de verlengingsoptie, zal het genoemde percentage voor Social Return ook van toepassing zijn op de verlengingsjaren. Voor de verrekening van de Social Return verplichting wordt de bouwblokkenmethode toegepast. Een verdere toelichting van dit proces is te lezen in bijlage H.

6 Percelen en plankaders

6.1 Reizigers per perceel

De voorliggende opdracht voor het routegebonden vervoer heeft de AD gesplitst in de volgende 4 percelen, D, J, K en L. De opgenomen aantallen deelnemers zijn indicatief (gemeten in de maand maart 2023) en zijn aan wijzigingen onderhevig. Daaraan kunt u geen rechten ontlenen.

	Totaal deelnemers	Dagbesteding	Jeugdwet	Leerlingen
Perceel D RV Zuid	161	0	13	148
Perceel J RV Noord	138	46	29	63
Perceel K RV Noord	526	54	78	394
Perceel L RV Noord	393	64	53	276
Totalen	1218	164	173	881

6.2 Plankaders

Deze percelen zijn ingedeeld op basis van adressen van de instelling (bestemmingsadres). De algemene kaders zijn hieronder opgenomen. Perceel specifieke kaders zijn omschreven in 6.3.

Algemene kaders bepalingen voor alle percelen:

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

- i) Wanneer een reiziger naar meerdere bestemmingsadressen gaat, is de bestemming die door de reiziger het meest wordt aangedaan leidend voor het toewijzen van het perceel. Een reiziger wordt aan één perceel toegewezen, ook als bijvoorbeeld de jeugdwetritten naar een andere bestemming gaan dan de leerlingenvoerritten. De AD is bevoegd hiervan af te wijken in kader van efficiëntie na afstemming met de opdrachtnemers. Opdrachtnemers dienen hieraan hun medewerking te verlenen.
- j) Het is de opdrachtnemer niet toegestaan incidentele wijzigingen door te voeren op verzoek van ouders/verzorger. Enkel wijzigingen die door de gemeente zijn ingevoerd in het reizigersregistratiesysteem mogen worden verwerkt en uitgevoerd.

6.3 Geografische indeling en plankaders percelen

Perceel D (Zuid):

Reizigers vanuit de gemeenten Nijmegen, Wijchen, Beuningen, Druten, Heumen, Berg en Dal en Mook en Middelaar van en naar scholen en instellingen binnen de grenzen die worden gevormd door de zuidelijke gemeentegrens van Nijmegen als bovengrens en ten zuidoosten van de spoorlijn Nijmegen-'s-Hertogenbosch. Westelijk van de provinciegrens van Gelderland geldt als bovengrens de provinciegrens van Noord Brabant (Maas). Ten westen, oosten en zuiden zijn er geen grenzen.

PERCELEN ROUTEVERVOER
(A T/M D)



Reizigers perceel D maximale tijd in het voertuig op basis van realisatie in minuten:

Jeugdwet- en leerlingenvervoer (inclusief stagevervoer):

- Nijmegen, Wijchen, Beuningen naar scholen binnen die drie gemeenten: 60
- Nijmegen, Wijchen, Beuningen naar scholen buiten die drie gemeenten: 90
- Heumen en Mook en Middelaar: 60
- Berg en Dal en Druten: 90

Dagbestedingsvervoer:

- Alle gemeenten: 60

Het vervoer in het kader van Jeugdwet is momenteel beperkt ingebracht binnen dit perceel. Het vervoer naar de dagbesteding vindt incidenteel plaats. Mocht het vervoer voor jeugdwet en dagbesteding toenemen, dan zijn hierop de algemene bepalingen over wijzigingen van het vervoersvolume van toepassing (Leidraad 1.3).

Perceel J (Noord):

Reizigers vanuit de gemeenten Arnhem, Doesburg, Renkum, Rheden en Rozendaal van en naar scholen en instellingen ten zuiden van de Neder-Rijn. Dit betreft alle locaties in Arnhem-Zuid (ten zuiden van de Neder-Rijn), evenals alles ten zuiden, zuidoosten en zuidwesten daarvan. Ten westen, oosten en zuiden zijn er geen grenzen.

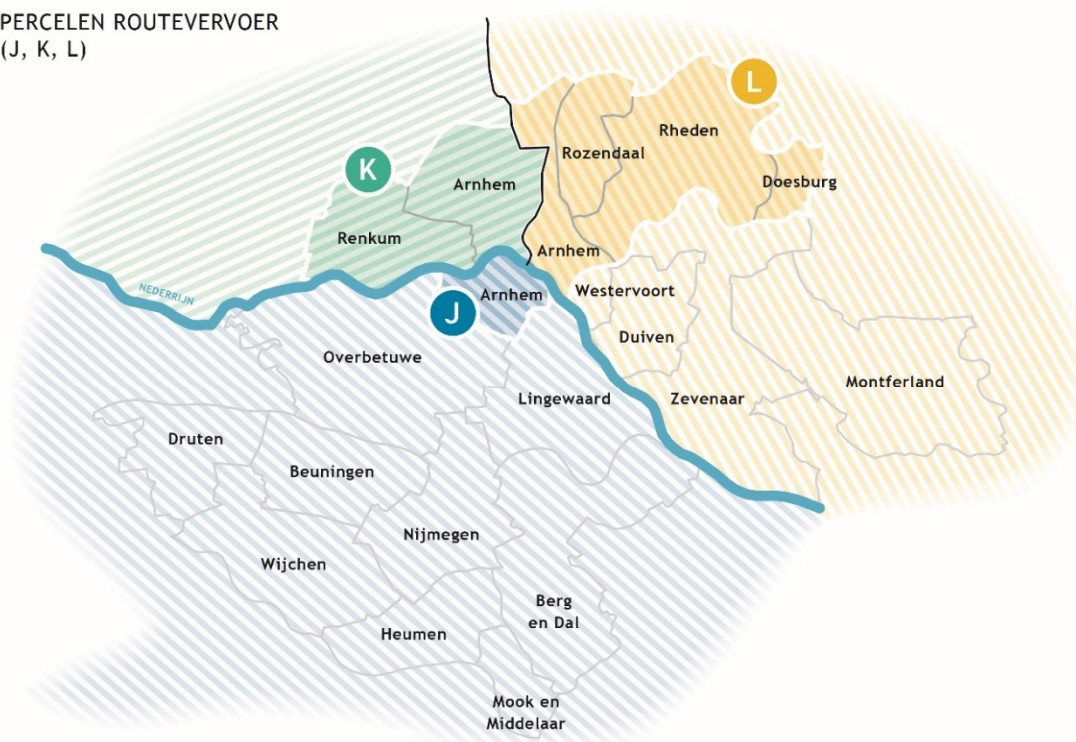
Perceel K (Noord):

Reizigers vanuit de gemeenten Arnhem, Doesburg, Renkum, Rheden en Rozendaal van en naar scholen en instellingen ten noorden van de Neder-Rijn en ten westen van de Eusebiusbuitensingel/Apeldoornseweg/N804/N304. Ten noordwesten zijn er geen grenzen.

Perceel L (Noord):

Reizigers vanuit de gemeenten Arnhem, Doesburg, Renkum, Rheden en Rozendaal van en naar scholen en instellingen ten noorden van de Neder-Rijn en ten oosten van de Eusebiusbuitensingel/Apeldoornseweg/N804/N304 inclusief de gemeente Apeldoorn. Ten noordoosten zijn er geen grenzen.

PERCELEN ROUTEVERVOER
(J, K, L)



Reizigers perceel J, K en L maximale tijd in het voertuig op basis van realisatie in minuten:

Jeugdwet- en leerlingenvervoer (inclusief stagevervoer):

- Arnhem: 90
- Doesburg: 75
- Renkum (jeugdwet), Rheden en Rozendaal: 60

Dagbestedingsvervoer:

- Alle gemeenten: 60

7 Duurzaamheid

7.1 Ontwikkeling

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

Het vervoer binnen de BVO DRAN kent momenteel een hoge mate van duurzaamheid uitgedrukt in duurzame productiekilometers. 95% van de productiekilometers zijn duurzame kilometers. Duurzame kilometers zijn:

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

Vanaf de start van het vervoer dient de opdrachtnemer te voldoen aan de onderstaande eisen:

- Minimaal 95% van alle personenauto's die ingezet worden voor het vervoer dient zero emissie te zijn.
- Minimaal 5% van de totale productiekilometers dient zero emissie te zijn.
- Minimaal 95% van de totale productiekilometers dient duurzaam te zijn (zero emissie of Biobrandstoffen (Bio CNG en Biodiesel)).

Ingaande 1 januari 2025 is sprake van 100% duurzame productiekilometers. Het vereiste aandeel zero emissie wordt tussen 1 januari 2025 en 1 januari 2028 opgehoogd naar 100%. De vereiste ontwikkeling in het kader van duurzaamheid en zero emissie is opgenomen in onderstaand overzicht.

Vereiste ontwikkelingen	1 aug 24	1 jan 25	1 jan 26	1 jan 27	1 jan 28
Duurzame productiekilometers	95%	100%	100%	100%	100%
Waarvan zero emissie	5%	25%	50%	75%	100%
Waarvan zero emissie personenauto's	95%	95%	95%	95%	100%

7.2 Algemene voorwaarden

- a) Als basiseis geldt dat alle in te zetten voertuigen ten minste voldoen aan Euro 6 met gecertificeerd roetfilter. Dieselloertuigen zijn gedurende de uitvoering van het contract maximaal 8 jaar oud (te rekenen vanaf eerste tenaamstelling). In het kader van de infasering zero emissie rolstoelbussen is de AD bevoegd om voor rolstoelbussen een tijdelijke ontheffing te verlenen voor de leeftijdsgrens van 8 jaren tot een maximum van de TX-keurmerk leeftijdsgrens en voor Euro 5 rolstoelbussen onder voorwaarde dat de aandrijfstof BIO CNG betreft. Deze ontheffing is onder voorwaarden, ter beoordeling van de AD, dat er sprake is van een representatief voertuig, schadevrij zowel aan de

buiten- als binnenzijde, er geen sprake is van achterstallig onderhoud en er geen belemmeringen optreden in relatie tot milieuzones.

- b) Voor zero emissie voertuigen op elektriciteit dient opdrachtnemer groene stroom in te kopen. Afhankelijk van het aantal productiekilometers en verbruik wordt het volume elektriciteit bepaald. Dit volume dient opdrachtnemer bedrijfsbreed ten minste af te nemen aan groene stroom of zelf te genereren (zonnepanelen). Controle vindt plaats via uw contract met uw energieleverancier en inkoopfactuur. Op het moment dat waterstof wordt ingezet dient dit duurzaam opgewekte waterstof te betreffen. In dat geval worden nadere afspraken gemaakt over het bepalen van de volumes.
- c) De publieke tankstations binnen het Avan gebied leveren momenteel uitsluitend Bio CNG (Groen gas). In overige gevallen worden groen gas certificaten ingekocht bij Vertogas (of gelijkwaardig). Voor dit volume worden door de AD certificaten ingekocht en met u verrekend. Afhankelijk van het aantal productiekilometers en verbruik wordt het volume van Bio CNG bepaald.
- d) De toegestane Biodiesel (B100) betreft Biodiesel uit afgewerkte olie bijvoorbeeld HVO (Hydrotreated Vegetable Oil) op basis van UCO (Used Cooking Oils). Afhankelijk van het aantal productiekilometers en verbruik wordt het volume van diesel bepaald. Dit volume dient opdrachtnemer binnen zijn bedrijf tenminste af te nemen aan Biodiesel. Controle vindt plaats via uw productiekilometers met uw brandstofleverancier en inkoopfactuur (certificaat).

7.3 Bepalen productiekilometers en verbruik

Voor het bepalen of u voldoet aan de duurzaamheidseis en het vaststellen van de aankoop van Bio Diesel (en eventueel BIO CNG certificaten) is de navolgende methodiek van toepassing.

- a) Als onderdeel van uw aanbieding vult u de open calculatie in (inschrijfformulier 7). Na invulling hiervan wordt onder meer het aantal productiekilometers per beladen uur per type voertuig gegenereerd (PK per BU).
- b) U factureert maandelijks aan de hand van de beladen uren. Als bijlage van de factuur geeft u per voertuig de beladen uren aan en welke type voertuig is ingezet (type en kenteken van het voertuig) en of het een CNG, diesel of zero emissie voertuig betreft.
- c) Aan de hand van het normgetal PK per BU worden per voertuigtype de productiekilometers berekend.
- d) Aan de hand van het volume productiekilometers wordt de benodigde aandrijfstof berekend. Hiertoe heeft de AD het gemiddelde verbruik per voertuigtype per 100 kilometer bepaald.

		Genormaliseerd verbruik per 100km	Eenheid verbruik
Personenauto/personenbus	Diesel	7	Liter
Personenauto/personenbus	CNG	10	Kilogram
Personenauto/personenbus	Elektrisch	16	KwH
Rolstoelbus	Diesel	10	Liter

Rolstoelbus	CNG	20	Kilogram
Rolstoelbus	Elektrisch	40	KwH

Aan de hand van de formule $((PK \text{ per BU}) \times BU / 100) \times \text{genormaliseerd verbruik per 100 km} = \text{volume aandrijfstof}$.

Rekenvoorbeeld personenauto diesel met 100 beladen uren (BU):

- PK per BU = 50 (uitkomst open calculatie)
- BU = 100 (aantal beladen uren voor dit voertuig uitkomst factuurbijlage)
- PK = $100 \times 50 = 5.000$
- Genormaliseerd verbruik per 100 km = 7 (door AD bepaald)
- Aantal liters BIO Diesel = $5.000 / 100 \times 7 = 350$ liter

7.4 Monitoring en boetebeding

Om te monitoren heeft de AD een rapportage opgesteld. Deze wordt na gunning aan de opdrachtnemer verstrekt.

Gemiddeld over het kwartaal dient u te voldoen aan de duurzaamheidseisen en het onderdeel zero emissie. Voldoet u in enig kwartaal hier niet aan dan wordt u zonder in gebreke stelling een direct opeisbare boete opgelegd. De boete is het aantal productiekilometers onder de norm vermenigvuldigd met 2% van het beladen uurtarief met een minimum van € 5.980,22 per kwartaal. Verrekening van deze boete vindt plaats met de eerstvolgende betaling. Het minimumbedrag wordt jaarlijks geïndexeerd conform de NEA/Panteia index taxivervoer.

8 Datacommunicatie, informatievoorziening en testen

Nadat de vervoersopdracht is gegeven door de gemeente via het reizigersregistratiesysteem, plant opdrachtnemer de ritten in, communiceert hierover met gemeenten en (ouders/verzorgers van) reizigers en stuurt de chauffeurs (voertuigen) aan.

Ook voor de reiziger is vervoersinformatie van belang. In toenemende mate maakt de reiziger gebruik van mogelijkheden die smartphones bieden, voor het nazien van de verwachte voorrijdijtijd van de taxi tegen het moment van de geplande vertrektijd van de reizigers.

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

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

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

Aanvullend/vervangend aan bovenstaande ontwikkelt de AD gedurende de contractperiode een ICT platform waarbij onafhankelijker van derden de AD kan beschikken over reizigers- en vervoersdata. De vervoerder dient alle medewerking te verlenen aan het, naar oordeel van de AD benodigde en vereiste data, ontsluiten en ter beschikking te stellen waardoor real time monitoring mogelijk wordt. De kosten met betrekking tot koppelvlakken komen voor rekening van de vervoerder tot een maximum van € 10.000,- evenals de eventuele aanpassingen aan de systemen aan de zijde van de vervoerder.

8.1 Reizigersregistratiesysteem

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

8.2 Digitaal

De opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat plan- en uitvoeringsprocessen vanaf de start van het vervoer op 1 augustus 2024 realtime te monitoren zijn via portals. In samenwerking met de AD verzorgt opdrachtnemer tijdige en heldere communicatie/instructie naar de verschillende gebruikers. Opdrachtnemer dient deze portals te realiseren en uiterlijk 1 juni 2024 getest en gereed te hebben.

In de navolgende subparagrafen is opgenomen waaraan de specifieke portalen dienen te voldoen.

Voor alle webportals geldt dat zij:

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

8.2.1 Portaal voor reizigers (ouders/verzorgers van)

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

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

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

8.2.2 Portaal voor gemeenten en instellingen

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

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

8.2.3 Portaal voor de AD

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

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

8.3 Melding bij loosrit en langdurige afmeldingen

Op verzoek van de AD/gemeente dient in geval van loosmelding deze meteen ter kennis gebracht te worden van de gemeente of ouder/verzorger. Dit kan via sms of mail of op andere af te spreken wijze. Mochten er in korte tijd meerdere loosmeldingen plaatsvinden dan neemt opdrachtnemer contact op met de gemeente met verzoek dit met (ouders/verzorgers van) de reiziger te bespreken.

Mocht iemand langdurig (langer dan 4 weken) afgemeld zijn dan neemt de opdrachtnemer contact op met de gemeente met het verzoek contact op te nemen met de reiziger en het vervoer te stoppen. De gemeente geeft een terugkoppeling aan de vervoerder en past (indien nodig) het reizigersregistratiesysteem aan. Op het moment dat het vervoer weer moet starten gelden de 5 werkdagen verwerkingstijd.

8.4 Analyse en controle

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

Data per maand te leveren

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

Beschikbaarheid data op dagniveau

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

8.5 Testen

Minimaal 4 weken voor de exploitatiestart organiseert de AD een acceptatietest waarbij de systemen, datatoelevering en portals volledig operationeel dienen te zijn.

De systemen en portals dienen op 1-6-2024 testklaar en 1-7-2024 geheel operationeel te zijn.

Na gunning treden opdrachtnemer en de AD in overleg om aanvullende afspraken te maken en verdere invulling te geven aan de acceptatietest. De opdrachtnemer dient volledig mee te werken aan deze test.

8.6 Overdracht data bij einde contract

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

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

9 Monitoring, controles, bonus/malus en boete

Ter toetsing van alle gestelde eisen is de AD bevoegd om periodiek controles uit te voeren bij de opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient hiertoe de gegevens aan te leveren op de door AD voorgeschreven wijze. De AD is bevoegd de verstrekte gegevens te controleren eventueel middels een audit op locatie of gesprekken met chauffeurs. Opdrachtnemer zal hieraan haar medewerking verlenen en inzicht in haar administratie verstrekken. De gegevens dienen binnen één week nadat deze zijn opgevraagd, te worden verstrekt.

De AD behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om, ten aanzien van wat door de inschrijver in de aanbidding is aangegeven, nadere vragen te stellen, respectievelijk onderbouwingen te vragen en controles te verrichten. De AD behoudt zich verder het recht voor eventueel een derde, met specifieke expertise, in te zetten om (voertuig)controles uit te voeren.

9.1 Monitoring

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

- a) Aanlevering data door vervoerder
- b) Routes cf. plankaders
- c) Bezettingsgraad van de voertuigen
- d) Aantal gegronde klachten
- e) Inschakeling van bel-/sms-service
- f) Kennismaking vooraf door de chauffeur
- g) Stiptheid
- h) Reisduur/maximale individuele reistijd in het voertuig
- i) Percentages loosmeldingen
- j) Voertuigeisen, duurzaamheid
- k) Chauffeurswissels per route
- l) Uitval van voertuigen

9.2 Controles

Controles op de weg

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

Overige controles door de AD

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

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

9.3 Klanttevredenheidsonderzoek

Jaarlijks wordt in opdracht van de AD een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door een onafhankelijk onderzoeksbureau. De algemene score in 2022 en in 2023 was een 7,7. Hiermee voldoen we aan de door de AD gestelde ambitie van 7,6. Voor de komende jaren dient het KTO minimaal te blijven voldoen aan onze gestelde ambitie. De uitkomsten van het KTO maken deel uit van de bonusregeling (bijlage C).

9.4 Bonus/Malus

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

9.5 Algemene boeteclausule

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

- a) Indien sprake is van niet, niet tijdige, niet deugdelijke, niet gehele nakoming van de overeenkomst stelt de AD de vervoerder in gebreke. De opdrachtnemer krijgt hierbij een redelijke hersteltermijn waarbinnen alsnog aan de eisen moet worden voldaan of om binnen de gestelde termijn een verbeterplan op te stellen en aan de AD te overleggen.
- b) Wanneer de geconstateerde tekortkoming(en) na ingebrekestelling niet is opgelost, of het verbeterplan uitblijft of onvoldoende verbetering in het vooruitzicht stelt, kan de AD een boete opleggen van maximaal € 500,- per dag zolang de tekortkoming niet voldoende is opgelost.
- c) Indien de opdrachtnemer de tekortkoming(en) niet oplost kan dat leiden tot ontbinding van het contract.
- d) Indien sprake is van niet, niet tijdige, niet deugdelijke, niet gehele nakoming van de overeenkomst en na in gebreke stelling van de opdrachtnemer heeft de AD het recht om een andere

gecontracteerde partij of opdrachtnemer in te schakelen. De eventuele meerkosten komen voor rekening van opdrachtnemer.

- e) De AD heeft het recht een onafhankelijk adviesbureau in te schakelen om tekortkomingen in het vervoer te onderzoeken. Alsdan is opdrachtnemer verplicht medewerking te verlenen aan het onderzoek van deze partij.

10 Financieel

10.1 Vergoedingen

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

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

10.2 Starttarief

Het starttarief per route bedraagt voor:

- De inzet van een personenauto (al dan niet met rolstoelplaats)/taxibus € 8,47 per route
- De inzet van een rolstoelbus (al dan niet verlengd) € 17,48 per route.

Beide tarieven zijn prijspeil 2023 en worden per 1 januari 2024 jaarlijks geïndexeerd conform 50% van de NEA/Panteia index taxivervoer.

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

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

10.3 Tarief per beladen uur

De variabele vergoeding is het te offrenen tarief en wordt gebaseerd op de beladen reistijd van de routes. De beladen reistijd wordt bepaald aan de hand van de routeplanner Easy Travel, of vergelijkbaar systeem. Bij gebruik van een vergelijkbaar systeem zorgt de ondernemer ervoor dat de gegevens aansluiten op het systeem van de aanbestedende dienst. Opdrachtnemer maakt gebruik van de meest recente netwerkversie van Easy Travel, of vergelijkbaar systeem, goedgekeurd door de AD. Momenteel is laatste versie van Easy Travel de versie 2022. De actualisatie van de versie vindt plaats na instemming door de AD.

Voor het bepalen van de beladen reistijd wordt uitgegaan van de snelste route op basis van onderstaande instellingen ongeacht het type in te zetten voertuig.

Wegtype in kilometers per uur		Wegverdeling percentages		Speciale wegtype snelheden in kilometers per uur	
Autosnelweg:	90	Enkele rijbaan:	88	Onverhard:	30
Hoofdverbinding 1	80	Stedelijk:	50	Woonerf:	4
Hoofdverbinding 2	70			Veerdienst:	6
Verbindingsweg	60			30 km zone:	20
Doorgaande weg:	40				
Lokale weg	30				

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

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

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

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

Per route geldt een maximale extra tijd van 10 minuten.

Is er sprake van een reiziger met de indicatie kamer-tot-kamer vervoer dan mag voor deze deelnemer(s) 5 minuten per deelnemer per route worden opgeteld in plaats van de bovengenoemde 1 of 3 minuten.

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

Voor solovervoer op basis van indicatie wordt het tarief per beladen uur met 15% verhoogd.

Uitsluitend vervoerde deelnemers komen voor vergoeding aanmerking. Afgemelde deelnemers komen in aanmerking voor vergoeding op de dag van afmelding onder voorwaarde dat de afmelding op die dag plaatsvindt na 7.00 uur voor het Leerlingen- en Jeugdwetvervoer en na 9.00 uur voor vervoer in het kader van het Dagbestedingsvervoer.

Loosmeldingen worden vergoed onder de volgende voorwaarden:

- Voor loosmeldingen in de ochtendroute wordt de reiziger automatisch afgemeld voor de middagroute. Indien (ouder/verzorger van) de reiziger voor 11.00 uur contact heeft opgenomen kan de reiziger alsnog mee in de middagroute.

- Voor loosmeldingen in de middagroute neemt opdrachtnemer voor 18.00 uur contact op met (ouders/verzorgers van) de reiziger. Als hieruit blijkt dat er geen gebruik gemaakt wordt van het vervoer de dag of dagen daarna, dan wordt dit verwerkt als afmelding. Bij geen contact wordt gereden volgens planning.

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

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

10.4 Kosten voor veerpont, tolwegen en ontheffingen

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

10.5 Verantwoording en factuur

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

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

- a) Bepaal de totale kosten per route.
- b) Bepaal de directe reistijd per individuele deelnemer van huisadres naar bestemmingsadres conform de gestelde uitgangspunten (tarief per beladen voertuig uur).
- c) Sommeer de directe reistijd per individuele deelnemer.
- d) Deel de routekosten door de sommatie van de directe reistijd ter bepaling van de kosten per beladen minuut.
- e) Vermenigvuldig de directe reistijd per deelnemer met de kosten per beladen minuut.
- f) Sommeer de kosten per gemeente.

Een voorbeeldberekening is hierna weergegeven.

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

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

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

Facturen moeten voorzien zijn van de volgende gegevens:

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

10.6 Indexatie

Per 1 januari 2024 wordt het beladen uurtarief jaarlijks geïndexeerd conform de NEA/Panteia index taxivervoer. Voor het starttarief wordt 50% van de index taxivervoer toegepast. Binnen twee weken na het bekend worden van de indexatie informeert u hierover de AD schriftelijk. Deze indexering is doorgaans in de maand november bekend.

Prijsaanpassingen dienen uiterlijk op 1 december voorafgaande aan de wijziging aan de AD schriftelijk kenbaar te worden gemaakt door middel van het overleggen van een aangepaste tarievenlijst (afgerond op 2 decimalen). Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd, behalve voor het jaar 2024. Dan dient opdrachtnemer binnen 2 weken na definitieve gunning de prijsaanpassingen aan de AD schriftelijk kenbaar te maken door middel van het overleggen van een aangepaste tarievenlijst (afgerond op 2 decimalen).

10.7 Accountantscontrole

De opdrachtnemer is verplicht jaarlijks, uiterlijk twee maanden na het einde van een kalenderjaar, een controleverklaring en accountantsverslag af te geven. Hierin wordt door een accountant de juistheid van de facturen en de geleverde data en managementinformatie evenals een verklaring van de sluitende administratie en de daaruit voortvloeiende facturen gegeven.

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

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

- a) De gegevens volgens de jaarverantwoording 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 jaarverantwoording en maanddeclaraties onderling op elkaar aansluiten.
- c) De geleverde prestaties worden verantwoord in de periode waarin ze zijn uitgevoerd (juiste afgrenzing).
- d) De opdrachtnemer de juiste vergoedingstarieven in de declaraties heeft toegepast.
- e) De opdrachtnemer op de juiste wijze de vergoedingssystematiek per verreden route en in de declaratie heeft toegepast.
- f) De administratieve organisatie en interne controle alsmede de administratie zodanig is ingericht dat alle van belang zijnde vastleggingen (registraties) en bewijsstukken ten behoeve van het uitvoering- en controleproces zichtbaar en controleerbaar zijn vastgelegd.
- g) Geen facturatie plaatsvindt van routes die niet uitgevoerd zijn.
- h) Alle uitgevoerde routes gefactureerd zijn.
- i) De gefactureerde omzet betrekking heeft op het vervoerscontract t.a.v. routegebonden vervoer (juiste afgrenzing tussen de diverse contracten die de opdrachtnemer heeft gesloten).
- j) De routes zonder routegegevens (zonder gps-data) terecht zijn gefactureerd.
- k) De statusmeldingen zoals verstrekt overeenkomen met de vanuit het voertuig geleverde statusmelding.

Het controleprotocol en de verplichte formats voor de jaarverantwoording worden jaarlijks door de opdrachtgever verstrekt.

11 Klachten

De AD heeft een Klachtenprocedure voor de reizigers van AVAN opgesteld. Deze klachtenprocedure stelt de reiziger in de gelegenheid een klacht over het vervoer van AVAN te melden en is opgesteld om de kwaliteit van de uitvoering te bewaken en te optimaliseren en daardoor beter te kunnen inspelen op de behoefte van de gebruiker van het vervoersysteem. Klachten kunnen telefonisch worden ingediend bij het door de AD ingestelde onafhankelijk klachtenmeldpunt, online via de website van AVAN en middels de in de voertuigen aanwezige klantreactiekaarten.

Klachtafhandeling dient conform de Klachtenprocedure afgehandeld te worden door de opdrachtnemer en (na vervolglucht) door de Klachtencommissie AVAN.

De huidige Klachtenprocedure is na te lezen op www.avan-vervoer.nl.

Bij een uiting van ongenoegen door een reiziger verwijst opdrachtnemer te allen tijde door naar het klachtenmeldpunt van AVAN (telefonisch en online).

Het is de opdrachtnemer nadrukkelijk niet toegestaan dat hij klachten van reizigers over het uitgevoerde vervoer in opdracht van de AD, op welke wijze dan ook, in eigen beheer aanneemt.

11.1 Aanname

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

11.2 Rol opdrachtnemer bij afhandeling

- a) Per opdrachtnemer verstrekt de AD twee user ID's voor het digitaal klachtensysteem van de AD.
- b) Elke klacht wordt door de opdrachtnemer binnen tien werkdagen na ontvangst afgehandeld.
- c) Beantwoording van een klacht verloopt altijd via het geautomatiseerd digitaal klachtensysteem. De opdrachtnemer reageert dus altijd via het digitaal klachtensysteem van de AD.
- d) In dringende situaties neemt het klachtenmeldpunt direct contact op met de opdrachtnemer.
- e) Een klacht dient als gegrond te worden aangemerkt indien de opdrachtnemer, haar personeel en/of (het personeel van) ingezette derden iets heeft gedaan wat ingaat tegen de regels, of heeft nagelaten wat had mogen worden verwacht op grond van de regels die voortkomen uit de hier onderhavige aanbestedingsdocumenten.
- f) Indien de opdrachtnemer na tien werkdagen na invoerdatum klacht nog geen reactie heeft verstuurd wordt de klacht gegrond-verwijtbaar verklaard, tenzij opdrachtnemer de reden van niet binnen de termijn kunnen reageren schriftelijk aan de AD heeft gecommuniceerd.
- g) De opdrachtnemer draagt zorg voor de correspondentie richting de indiener van de klacht middels het digitaal klachtensysteem.

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

Bijlagen

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

A Begrippenlijst

- a) AD: de Aanbestedende Dienst
- b) Agendasoftware: software die zorgt voor een validatie, autorisatie, identificatie en administratieve afhandeling van financiële en reizigers gegevens.
- c) BVO DRAN: Bedrijfsvoering organisatie doelgroepenvervoer regio Arnhem Nijmegen.
- d) Beperkingen in combineren: Mate waarin een reiziger gecombineerd kan/mag worden met andere reizigers(groepen).
- e) Dataprotocol: protocol dat de wijze regelt waarop alle gegevens die te maken hebben met de rituitvoering worden uitgewisseld tussen de AD opdrachtnemer(s).
- f) Deur-tot-deur vervoer: het vervoeren en begeleiden vanaf en naar de deur van de woning of de deur van het vertrek- of bestemmingsadres. Wanneer het een wooncomplex of flatgebouw betreft dan vormt de centrale ingang van het wooncomplex, i.c. de centrale beneden ingang voor het betreffende huisnummer, de deur.
- g) Deur-tot-opstapplaats vervoer: vervoer tussen een deur en een opstapplaats.
- h) Inschrijvingsleidraad: het deel van de aanbestedingsdocumenten waarin de procedure, de geschiktheidscriteria en gunning wordt beschreven (inclusief bijlagen).
- i) Onderaannemer: een partij die door de opdrachtnemer wordt ingeschakeld om een deel of delen van de opdracht uit te voeren.
- j) Opdracht: het geheel van werkzaamheden zoals dat beschreven is in de aanbestedingsdocumenten.
- k) Opdrachtnemer: een partij aan wie de hier onderhavige opdracht gegund is door de AD.
- l) Personenauto: voertuig met maximaal vierdrie zitplaatsen voor reizigers, waarbij rekening moet worden gehouden met maximaal twee reizigers op de achterbank.
- m) Reizigersgroep: een groep reizigers of doelgroep met uniforme kenmerken die - al dan niet op basis van indicatie - gebruik maakt van voor hen geschikt vervoer.
- n) Reiziger: persoon die gebruik mag maken of maakt van het vervoer.
- o) Reizigerspanel: Panel bestaande uit een vertegenwoordiging van reizigers.
- p) Reizigersprofiel: Persoonlijk profiel van de reiziger waarin de gemeente NAW-gegevens en specifieke kenmerken van de reiziger vastlegt die relevant zijn voor de uitvoering van het vervoer/ het maken van een verplaatsing.
- q) Reizigersgroep: Groep van reizigers die op basis van een bepaalde wet- of regelgeving toegang hebben tot vervoer.
- r) Rolstoelvoertuig: voertuig met maximaal acht zitplaatsen voor reizigers, waarvan minimaal 2 rolstoelplaatsen.
- s) Rit: een individuele verplaatsing van A naar B.
- t) Route: een samenstel van ritten, vanaf dat de eerste reiziger instapt, totdat de laatste reiziger uitstapt, waarbij in het voertuig altijd minimaal 1 reiziger aanwezig is.
- u) Statusmelding: uitwisseling van uitvoeringsgegevens vanuit het voertuig naar de taxicentrale de actuele status van een rit aangeeft.
- v) Stiptheid: de mate waarin de daadwerkelijke rituitvoering van ritten afwijkt van de afgesproken tijdstippen.
- w) Systeemkenmerken: de spelregels die gelden binnen het vervoersysteem, zoals omrijdtijd, voor aanmeldtijd en marges rondom de gewenste ophaaltijd.