



Haarlem

Gemeente Haarlem

Retouradres Postbus 511, 2003PB Haarlem

Aan de leden van de Commissie Samenleving

Datum 10 mei 2016
Ons kenmerk 2016/221692
Contactpersoon M. van der Tas
Doorkiesnummer 023-5114827
E-mail mvandertas@haarlem.nl
Onderwerp Doelgroepenvervoer
Bijlage 1

Geachte leden,

Voor de vergadering van de commissie samenleving van 19 mei aanstaande is het onderwerp doelgroepenvervoer geagendeerd.

Met de afronding van de eerste helft van de aanbesteding, namelijk de gunning van de vervoerscentrale, is nu het tweede deel gestart: de aanbesteding van het vervoer.

Voormalig wethouder Van der Hoek heeft aan de commissie toegezegd deze vroegtijdig te betrekken bij het tot stand komen van het Programma van Eisen. Zoals bij de start van dit traject door het college is besloten dat de kwaliteit van het vervoerssysteem niet minder mag zijn dan de kwaliteit welke in het huidige vervoer wordt geboden. Kwaliteit is hier breder dan alleen tijdigheid maar betreft alle aspecten van het vervoer waaronder duurzaamheid en social return on investment.

De aanbestedingsstukken met betrekking tot het vervoer worden op dit moment, in gezamenlijkheid met 8 andere gemeenten besproken, om zorg te dragen dat alle kwaliteitsaspecten voldoende worden meegenomen.

De basis van de nieuwe aanbestedingsstukken is het bestek/Programma van Eisen van de aanbesteding van het vervoer door de gemeenten in de regio Arnhem/Nijmegen.

Als bijlage wordt deze meegezonden. Dit bestek komt voor 80 à 90 % overeen met het nieuwe bestek.

Op en of aanmerkingen welke naar aanleiding van deze stukken door u worden meegegeven, kunnen bij de afronding van het nieuwe bestek worden meegenomen.



Haarlem

2016/167807

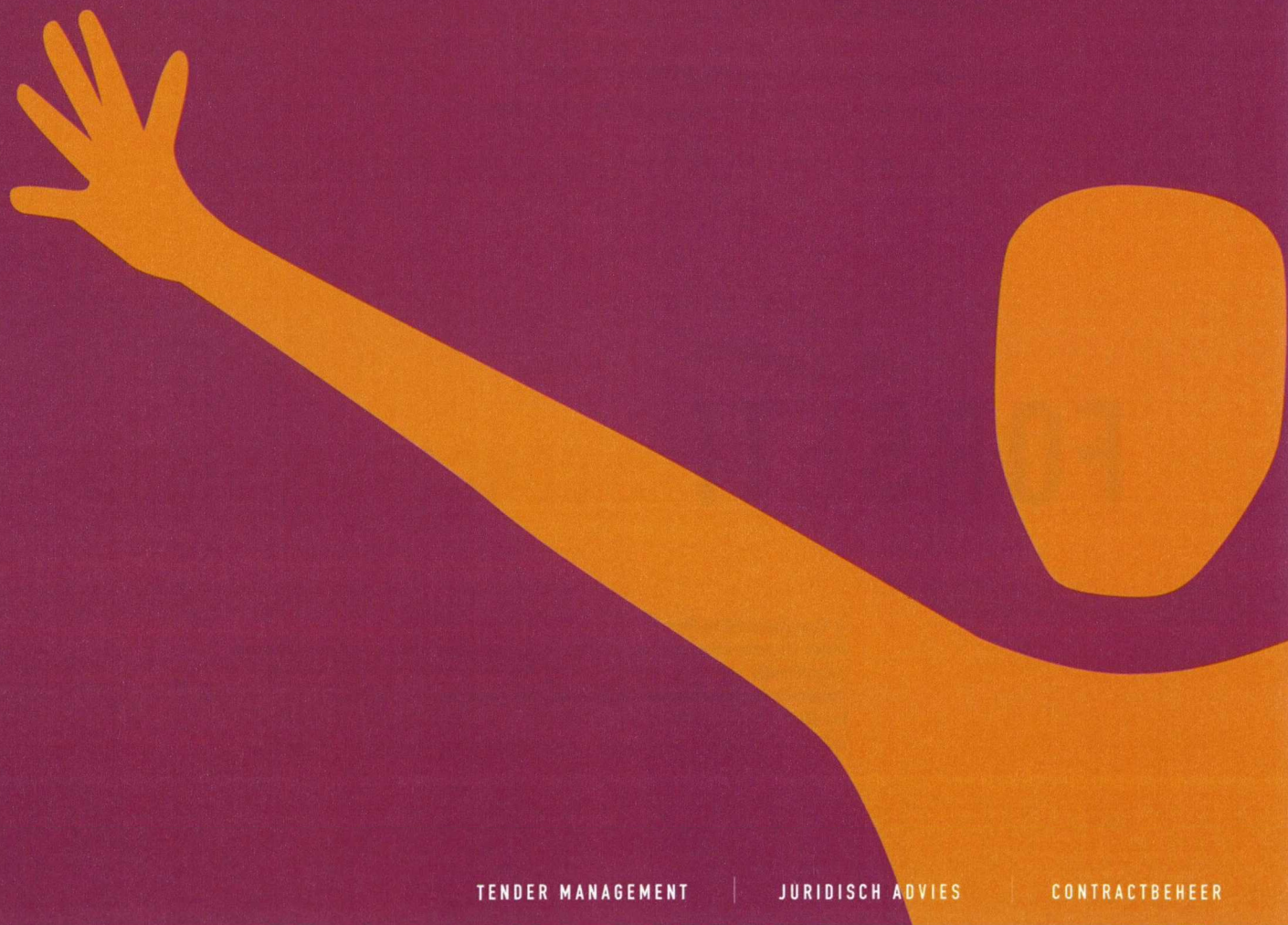
2

De verwachting is dat de colleges in de laatste week van mei of de eerste week van juni het Programma van Eisen kunnen vaststellen.

Met vriendelijke groet,

J. Botter, wethouder

EU-aanbesteding Sociaal vervoer
Regio Arnhem - Nijmegen
Programma van Eisen



EU-aanbesteding

Sociaal vervoer regio Arnhem - Nijmegen

Programma van Eisen

in opdracht van
regio Arnhem - Nijmegen

2 maart 2016
Kenmerk: 1342-PvE-E-vervoer

Zaaknummer gemeente Arnhem: 2016-03-00005
Documentnummer gemeente Arnhem: 2016.0.011.735



© Copyright 2016 Forseti Tender Management, Rosmalen
Niets uit deze uitgave mag worden veeelvoudigd en/of openbaar gemaakt
door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook,
zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.
No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, mi-
crofilm or any other means without written permission from the publisher.

Inhoudsopgave

1	DIENST EN OPBOUW PVE	1
1.1	Dienst	1
1.2	Omvang opdracht en categorieën	1
1.3	Onderaanneming	4
1.4	Continuïteit	5
1.5	Leeswijzer	5
2	UITVOERING	6
2.1	Algemeen	6
2.2	Samenwerking regiecentrale en vervoer(s)	6
2.3	Reizigersgroepen	7
2.4	Beschikbaarheid voertuigen	9
2.5	Communicatie	10
2.6	Uitvoering Vraagafhankelijk vervoer (voornamelijk categorie 1a en 1b)	10
2.7	Uitvoering Routevervoer (categorieën 1a, 1b en 2)	10
2.7.1	Chauffeursinzet	11
2.7.2	Kennismaking met ouders/verzorgers en leerlingen/cliënten	11
2.7.3	Begeleiding leerlingen / cliënten	11
3	PERSONEEL	12
3.1	Algemeen	12
3.2	Vervoercoördinator vervoerder	12
3.3	Samenwerking chauffeur en de regiecentrale	12
3.4	Eisen aan de chauffeurs	13
3.4.1	Basiseisen (categorie 1a, 1b en 2)	13
3.4.2	Aanvullende eisen categorie 1a en 1b	14
3.5	Dienstverlening door de chauffeur	14
3.5.1	Basis dienstverlening (categorie 1a, 1b en 2)	14
3.5.2	Aanvullende dienstverlening (categorie 1a en 1b)	15
3.6	Begeleiding routegebonden vervoer	15
3.7	Verklaring omtrent het gedrag	16
3.8	Overname personeel	16
3.9	Social Return on Investment	17
3.10	Voorlichtingsbijeenkomsten	18

4	MATERIEEL	19
4.1	Algemeen	19
4.2	Voertuigeisen	19
4.2.1	Alle voertuigen	19
4.2.2	Aanvullende eisen 8 persoons rolstoelbussen (categorie 1a en 1b)	20
4.3	Hulpmiddelen	22
4.4	Milieueisen voertuigen vervoerder	22
4.5	Optie faseringsplan duurzaamheid voertuigen (categorie 1a en 2)	22
4.6	Uitwisseling informatie regiecentrale - uitvoering	23
5	PLANNING EN INZET CAPACITEIT	26
5.1	Basispunt	26
5.2	Planning en bestelling basiscapaciteit	28
5.3	Wijziging in de beschikbaarheid basiscapaciteit	29
5.4	Levering basiscapaciteit (categorie 1a en 2)	30
5.5	Levering flexibele capaciteit (categorie 1b)	31
5.6	Ontwikkelingen in het vervoervolume	32
6	FINANCIEEL	34
6.1	Vergoeding	34
6.1.1	Beschikbaarheidstarief	34
6.1.2	Vergoeding per inzetkilometer	35
6.1.3	Innen reizigersbijdrage (alleen categorie 1a en 1b)	35
6.1.4	Aanvullende vergoedingen	35
6.2	Indexering	35
6.3	TX-keurmerk	36
6.4	Monitoring en handhaving contract	36
6.5	Facturering	37
7	KLACHTEN	38
7.1	Aanname	38
7.2	Rol vervoerder bij afhandeling	38
8	IMPLEMENTATIE EN EVALUATIE	39
8.1	Implementatie	39
8.2	Evaluatie regiecentrale - vervoerder	39

BIJLAGEN

1. Begrippenlijst
2. Inzetroosters per basispunt

1 Dienst en opbouw PVE

1.1 Dienst

- Doel van onderhavige aanbesteding is het inkopen van benodigde vervoercapaciteit (voertuig en chauffeur) voor de uitvoering van het sociaal vervoer, zowel vraagafhankelijk als routegebonden vervoer.
- De opdracht betreft het vervoer in/naar/vanuit vervoergebied van de gemeenten in de regio Arnhem - Nijmegen¹ die samen het sociaal vervoer organiseren en laten aansturen door de regiecentrale waarvoor DVG is gecontracteerd. Binnen het systeem van sociaal vervoer is op dit moment in ieder geval vervoer voorzien voor de reizigersgroepen Wmo, OV, leerlingen, cliënten Wmo-bg (dagbesteding) en cliënten vanuit de Jeugdwet. Mogelijk worden er gedurende de uitvoering nieuwe reizigersgroepen toegevoegd aan het vervoersysteem.
- De opdrachtgever eist dat de vervoerder aan alle genoemde eisen en bepalingen voldoet. Met het doen van een inschrijving conformeert de inschrijver zich aan het Programma van Eisen.
- Als bijlage 1 is een begrippenlijst opgenomen. Deze begrippenlijst heeft betrekking op zowel dit PVE als de inschrijvingsleidraad. Alle in de begrippenlijst genoemde termen kunnen ook in meervoudsvorm worden gebruikt.

1.2 Omvang opdracht en categorieën

De opdracht bestaat uit drie categorieën, te weten:

<u>Categorie</u>	<u>Type vervoer</u>	<u>Aard</u>	<u>Type voertuig</u>	<u>Opleiding chauffeur</u>	<u>Type contractering</u>	<u>Afname-garantie en leveringsverplichting</u>
Categorie 1a	Basicapaciteit vraagafhankelijk + Routegebonden	Vervoer in de hele regio	8-persoons rolstoelbus of taxipersonenauto	Standaard chauffeurspas	Basiscontractant	ja

¹ Arnhem, Beuningen, Doesburg, Druten, Duiven, Berg en Dal, Heumen, Lingewaard, Montferland, Mook en Middelaar, Nijmegen, Overbetuwe, Renkum, Rheden, Rijnwaarden, Rozendaal, Westervoort, Wijchen, Zevenaar.

Categorie 1b	Flexibele capaciteit vraagafhankelijk + routegebonden	Vervoer in de hele regio	8-persoons rolstoelbus of taxipersonenauto	Standaard chauffeurspas	Raamovereenkomst	nee
Categorie 2	Basiscapaciteit routegebonden	Routevervoer voor cliënten uit Arnhem, Duiven, Rijnwaarden, Westervoort, Zevenaar en Druten	Taxibus	Minimaal een beperkte chauffeurspas	Basiscontractant	ja

De kenmerken van het vervoer en de eisen die zijn uitgewerkt in dit programma van eisen variëren per categorie. Binnen iedere categorie is de benodigde vervoercapaciteit opgedeeld in verschillende basispunten. Voor de basispunten binnen eenzelfde categorie gelden dezelfde kenmerken en eisen. Zie hoofdstuk vijf voor de omvang van het vervoer en de indeling van de verschillende basispunten per categorie.

Bij de verdeling van vervoer tussen categorieën zijn de volgende aspecten leidend:

- Type voertuig: onderscheid tussen rolstoelbus en taxipersonenauto (categorie 1a en 1b) en taxibus (categorie 2).
- Type chauffeur: onderscheid tussen chauffeurs met een beperkte chauffeurspas (categorie 2) en standaard chauffeurspas (categorie 1a en 1b).
- Herkomst: De voertuigen binnen categorie 1a, 1b worden ingezet binnen de gehele regio en daarbuiten. De voertuigen binnen categorie 2 worden voornamelijk ingezet voor cliënten vanuit de gemeenten Arnhem, Duiven, Rijnwaarden, Westervoort, Zevenaar en Druten. Dit kan gedurende het contract wijzigen.
- Type vervoer: onderscheid tussen vraagafhankelijk vervoer en routevervoer. Binnen categorie 1a en 1b kan zowel vraagafhankelijk vervoer als routevervoer plaatsvinden. Binnen categorie 2 vindt voornamelijk routevervoer plaats. Incidenteel kunnen voertuigen ingezet worden op het moment dat chauffeur in bezit is van standaard chauffeurspas.
- Typen reizigersgroepen: bij de start zal het vervoer voor de reizigersgroepen OV en Wmo voornamelijk plaatsvinden binnen categorie 1a en 1b. Het vervoer voor de reizigersgroepen leerlingen, Jeugd en Wmo-begeleiding vindt binnen alle categorieën plaats. Gedurende de contractperiode kan de samenstelling van het vervoer wijzigen.

- Afnamegarantie en leveringsverplichting: binnen categorie 1a en 2 is de vervoerder verplicht tot de maximaal gestelde capaciteit (aantal voertuigen) te leveren indien de regiecentrale deze voertuigen wil inzetten. Tegelijkertijd heeft de vervoerder de garantie, onder voorbehoud van mogelijke daling in het totale vervoervolume (zie ook paragraaf 5.6), dat zijn voertuigen worden ingezet voor de uitvoering van het vervoer tot de maximale capaciteit is bereikt. Binnen categorie 1b heeft een vervoerder geen leveringsverplichting aan de opdrachtgever. Hij mag dus een verzoek weigeren. Er is echter ook geen garantie dat voertuigen worden afgenomen. Dit zal afhangen van ontwikkelingen in het benodigde vervoervolume en de door vervoerders afgegeven uurtarieven.

De in te kopen voertuigcapaciteit in de voorliggende aanbesteding is nu voor het routevervoer afgestemd op het vervoer van leerlingen uit de gemeenten Arnhem, Druten, Duiven, Rijnwaarden, Westervoort en Zevenaar. De hiervoor in te zetten voertuigen kunnen gedurende de looptijd van het contract mogelijk ook ingezet gaan worden voor leerlingen en/of andere reizigersgroepen vanuit andere gemeenten in de regio.

De te contracteren vervoercapaciteit in voorliggende aanbesteding voor categorie 1b is flexibel en nog onbekend en zal mogelijk ingezet worden op het moment dat meer capaciteit benodigd is, bijvoorbeeld in geval van pieken in de vervoersvraag of wanneer vervoer voor nieuwe reizigersgroepen / nieuwe gemeenten instromen in het systeem sociaal vervoer. Er zijn geen garanties voor afname van deze capaciteit en er is geen leveringsverplichting voor de contractant.

Alle contracten voor het leveren van vervoercapaciteit starten op 1-9-2016 met uitzondering van het vervoer voor Wmo reizigers voor de gemeenten Druten en Doesburg en het vervoer voor leerlingen voor de gemeente Druten wat start vanaf 1-1-2017.

Voor ongeveer 70 kinderen (25 leerlingen uit Zevenaar, 14 uit Rijnwaarden, 6 uit Westervoort, 11 uit Duiven en 14 uit Arnhem) (van in totaal ruim 1000 leerlingen) op scholen in het midden of noorden van het land start het schooljaar op 22-8-2016 of 29-8-2016. Er is daarom al beperkte inzet van voertuigen voorzien voor de start op 1-9-2016. De regiecentrale zal direct na de voorlopige gunning inzicht geven in de benodigde voertuiginzet en vanuit welke basispunten deze nodig is. Vervoerders voor de betreffende basispunten zijn verplicht deze voertuigen te leveren. Contracten met deze betreffende vervoerders zullen dan ook ingaan op 22-8-2016.

Efficiency is leidend

De regiecentrale maakt een zo efficiënt mogelijke planning. De regiecentrale samen met de opdrachtgever bepaalt tot welk categorie een route wordt toegedeeld. Hierbij geldt dat ook niet-rolstoelgebonden cliënten vervoerd kunnen worden in een rolstoelvoertuig als dat leidt tot een efficiëntere planning.

In omliggende regio's ontstaan ook regiecentrales. Indien er sprake is van grensoverschrijdend vervoer, is het mogelijk dat de regiecentrale een rit toekent aan een vervoerder van een andere regio indien dit efficiënter is. Gedurende de implementatie en de uitvoering worden hier nadere afspraken over gemaakt.

Volgtijdelijke combinaties routevervoer

De voertuigen van categorie 2 worden vanaf de start primair ingezet voor het vervoeren van leerlingen uit de eerder genoemde gemeenten. De regiecentrale kan de vervoerder vragen deze voertuigen een ruimer tijdsvenster in te zetten op het moment dat nieuwe reizigersgroepen instromen zoals bijvoorbeeld cliënten jeugdzorg en cliënten Wmo-bg (dagbesteding). De regiecentrale treedt hiervoor tijdig in overleg met de vervoerder als deze situatie zich voordoet.

Inschrijvingen

Inschrijvers kunnen één of meerdere basispunten binnen één of meerdere categorieën winnen. Indien op meerdere basispunten en categorieën wordt ingeschreven, dient te allen tijde voor ieder basispunt en categorie **apart** een prijsopgave te worden gedaan. Het is niet toegestaan **naast de aanbidding** een korting te geven. Indien een inschrijver deze wel wenst te geven, dan dient de korting in de basisprijs per basispunt en categorie verrekend te worden.

1.3 Onderaanneming

Indien de vervoerder met onderaanneming wenst te werken zal vervoerder altijd verantwoordelijk blijven voor de uitvoeringskwaliteit.

Een vervoerder kan voor de categorieën 1a, 1b en 2 alleen onder de volgende voorwaarden een onderaannemer inzetten:

- De onderaannemer voldoet aan alle eisen die de opdrachtgever in dit PVE stelt.
- De onderaannemer voldoet ook aan het onafhankelijkheids criterium zoals opgenomen in de inschijvingsleidraad.
- De hoofdaannemer dient voor de start van de uitvoering te bewijzen dat hij in de uitvoeringsfase daadwerkelijk kan beschikken over de in te zetten middelen van de onderaannemer(s).
- Bij de inzet van onderaannemers dient de hoofdaannemer altijd schriftelijk toestemming te vragen aan de opdrachtgever. Indien tijdens de contractperiode een nieuwe onderaannemer wordt ingezet dient de hoofdaannemer de overeenkomst met de onderaannemer te overleggen binnen twee weken na de eerste inzet.
- De onderaannemer een zodanige vergoeding ontvangt dat hij hiervoor bedrijfseconomisch verantwoord zijn opdracht kan vervullen en zijn personeel volgens Cao Taxi kan betalen.

- De hoofdaannemer dient van iedere onderaannemer een SFT-verklaring te overleggen aan de regiecentrale (een verklaring van Sociaal Fonds Taxi dat de ondernemer de Cao Taxivervoer naleeft. Deze verklaring mag niet ouder zijn dan twee jaar, met tenminste het oordeel 'voldoende').
- De in te zetten voertuigen en chauffeurs dienen in alle situaties rechtstreeks in verbinding te staan met de regiecentrale, een tussenschakel is niet toegestaan.
- De voertuigen en chauffeurs van de onderaannemer zijn bekend bij de regiecentrale.
- De regiecentrale heeft bij de hoofdaannemer één contactpersoon met wie dagelijks de capaciteitsplanning kan worden kortgesloten. Deze contactpersoon dient zelf contact te kunnen hebben met alle in te zetten chauffeurs, ook als deze afkomstig zijn van een onderaannemer (als zijnde eigen chauffeurs).
- De hoofdaannemer stelt een overeenkomst op met de onderaannemer voor het inhuren van personeel en/of wagenpark. Deze overeenkomst geeft aan dat er een gezagsverhouding is tussen de hoofdaannemer en de onderaannemer en dat de onderaannemer de betreffende middelen beschikbaar stelt gedurende de contractperiode. Deze overeenkomst dient de vervoerder uiterlijk een maand na gunning te overleggen aan de opdrachtgever.

Specifiek voor categorie 1a en 2 geldt:

- De hoofdaannemer dient zelf minimaal 60% van de benodigde vervoercapaciteit (aantallen voertuigen) te leveren.
- Een partij die 2 of 3 basepoints wint, mag niet als onderaannemer worden ingezet door een andere partij.
- Een partij die 1 basepoint wint, mag op maximaal 2 andere basepoints als onderaannemer worden ingezet.

1.4 Continuïteit

De vervoerder verplicht zich gedurende de vastgestelde contractperiode het vervoer te verzorgen, zonder zich te kunnen beroepen op eventuele belemmeringen zoals ziekte van chauffeurs en/of mankementen aan het materiaal en/of een tekort aan materiaal.

1.5 Leeswijzer

De komende hoofdstukken gaan in op de taken en eisen die worden gesteld aan de vervoerder. In hoofdstuk twee zijn de kenmerken en eisen aan de uitvoering van de dienst uitgewerkt. De eisen die worden gesteld aan de inzet van personeel en voertuigen zijn uitgewerkt in respectievelijk hoofdstuk drie en vier. De planning en inzet van vervoercapaciteit is uitgewerkt in hoofdstuk vijf. Alle financiële aspecten komen in hoofdstuk zes aan bod. Klachtenafhandeling, implementatie en evaluatie komen als laatste in hoofdstuk zeven en acht naar voren.

2 Uitvoering

2.1 Algemeen

- De vervoerder stelt de door de regiecentrale gevraagde vervoercapaciteit (voertuig + chauffeur) beschikbaar en rijdt met het juiste materieel en personeel op door de regiecentrale gevraagde tijd en plaats conform een inzetrooster.
- Het vervoer betreft vraagafhankelijk vervoer per taxipersonenauto en/of rolstoelbus. Dit is een vervoerdienst op afroep die alleen rijdt indien de reiziger een rit vooraf reserveert bij de regiecentrale. Dit is vervoer voor OV-reizigers en personen met een vervoerindicatie waarbij de regiecentrale op basis van een vastgelegd reizigersprofiel heeft bepaald dat een taxirit is toegestaan en onder welke voorwaarden dit rit mag worden uitgevoerd.
- Het vervoer betreft routevervoer per taxipersonenauto en/of rolstoelbus en/of taxibus. Dit is vervoer van één of meer reizigers die in min of meer vaste frequentie reizen tussen hun woon/verblijfadres en een activiteitenlocatie (bijvoorbeeld school, dagopvang, werkvoorziening).
- Het vervoer vindt voornamelijk plaats van deur-tot-deur en vice versa zonder overstap.
- Onder vervoer van deur tot deur wordt verstaan het vervoer en begeleiding 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 benedeningang voor het betreffende huisnummer, de deur. De opdrachtgever / gemeenten kunnen besluiten op- of overstapplaatsen in te stellen of af te schaffen. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan locaties aan de randen van stadscentra of specifieke locaties bij evenementen.
- Het vraagafhankelijk vervoer kan op aangeven van de regiecentrale ook plaatsvinden van kamer-tot-kamer, deur-tot-halte en vice versa.

2.2 Samenwerking regiecentrale en vervoer(s)

- Regiecentrale en vervoerder(s) werken gezamenlijk aan de uitvoeringskwaliteit van het vervoer, binnen de door gemeenten gestelde minimale kwaliteitseisen. Gemeenten streven naar een totale klanttevredenheid van minimaal 7,6. Dit komt overeen met de huidige klanttevredenheid binnen de Stadsregiotaxi.
- De regiecentrale is primair verantwoordelijk voor het klantcontact, de planning en de te realiseren stiptheid van het vervoer. De regiecentrale is dus mede verantwoordelijk voor de te realiseren kwaliteit en oefent hierop invloed uit door onder meer chauffeurs tijdens instructiebijeenkomsten te informeren over de spelregels van het vervoersysteem, zodat bij alle vervoerders eenzelfde dienstverleningsniveau ontstaat.

- Vervoerders zijn primair verantwoordelijk voor de opleiding van de chauffeur, bejegening van de reiziger, naleving van de planning, serviceverlening door de chauffeur en de kwaliteit van het voertuig.
- Voor de dienstverlening naar de reiziger geldt dat de communicatie met de reiziger altijd plaats vindt door de regiecentrale, met uitzondering van het contact tussen chauffeur en reiziger.
- Om te zorgen dat eventuele klachten altijd herleidbaar zijn worden de telefoongesprekken tussen de regiecentrale en de reizigers opgenomen en worden statusmeldingen continu uitgewisseld tussen vervoerders en regiecentrale.
- Tussen de regiecentrale en vervoerders vindt periodiek overleg plaats om zaken gerelateerd aan de uitvoering en samenwerking af te stemmen.

2.3 Reizigersgroepen

De regiecentrale onderscheidt de volgende reizigersgroepen uit de deelnemende gemeenten:

A. Reizigers vraagafhankelijk vervoer (voornamelijk categorie 1a en 1b)

Voor dit vervoer meldt de reiziger zich per telefoon of via internet aan bij de regiecentrale, waarna de regiecentrale zorg draagt voor de operationele regie van dit vervoer, bestaande uit de ritaanname, planning en dispatch.

Het vraagafhankelijk vervoer bestaat uit de volgende reizigersgroepen:

Wmo-reizigers

- Dit zijn personen die op basis van een gemeentelijke indicatie voor Wmo-vervoer beschikken over een vervoerpas voor collectief vervoer voor verplaatsingen in de (directe) woon- en leefomgeving.
- Deze reizigers kunnen beschikken over hulpmiddelen zoals een rolstoel, scootmobiel of rollator. Op aangeven van een gemeente mag of moet een reiziger begeleiding en/of hulpmiddelen meenemen.
- Deze reizigers kunnen een indicatie hebben voor liggend vervoer. Deze reiziger kan geen gebruik maken van een reguliere zitplaats.
- Wmo-reizigers beschikken over een door de gemeente bepaald reizigersprofiel waarin alle specifieke indicatiegegevens voor het vervoer zijn vastgelegd. Dit profiel is gekoppeld aan de vervoerpas.
- Gemeenten kunnen er voor kiezen om de mogelijkheden van het reizen met het ov op te nemen in het Wmo-reizigersprofiel, waarbij onderscheid gemaakt wordt tussen:
 - a. Wmo-reizigers die altijd met sociaal vervoer reizen.
 - b. Wmo-reizigers die soms met de sociaal vervoer en soms met het reguliere ov kunnen/moeten reizen, waarbij uitsluitend de loopafstand van/naar de halte bepaalt of de betreffende Wmo-reiziger een verplaatsing met het reguliere ov kan maken.

- c. Wmo-reizigers die soms met sociaal vervoer en soms met het reguliere ov kunnen/moeten reizen, waarbij naast de loopstand onder andere ook wordt gekeken naar omreistijd en mogelijkheden van overstappen.

ov-reizigers

- Dit zijn personen die gebruik maken van vraagafhankelijk vervoer op plaatsen en momenten dat het reguliere openbaar vervoer niet voorziet in een passende verbinding en voor zover zij niet kunnen worden gecompenseerd via een wettelijke regeling in het kader van het doelgroepenvervoer.
- Voor alle ov-reizigers is het vraagafhankelijk vervoer enkel tegen het ov-tarief voor deur-tot-deur vervoer beschikbaar op het moment dat er geen ov-alternatief beschikbaar is dat voldoet aan de generiek bepaalde criteria (ov-advies). Deze criteria zullen door de provincie Gelderland worden bepaald en hebben in ieder geval betrekking op loopafstanden, aantal overstappen en reistijd. Indien een reiziger toch van het systeem voor sociaal vervoer gebruik wil maken als een alternatief per regulier ov aanwezig is, moet een "kostendekkend" tarief worden betaald.
- De provincie bepaalt het ov-tarief voor deur tot deur vervoer en het "kostendekkende" tarief voor ov reizigers.

Het vraagafhankelijk vervoer wordt nu voor vrijwel alle gemeenten uitgevoerd door de Stadsregiotaxi.

B. Reizigers routevervoer (categorie 1a, 1b en 2)

Voor dit vervoer meldt een gemeente de reiziger inclusief een ingevuld reizigersprofiel aan bij de regiecentrale waarbij wordt aangegeven voor welke verplaatsing en vervoerfrequentie een beschikking is afgegeven, waarna de regiecentrale zorg draagt voor de operationele regie over dit vervoer. Dit omvat het opstellen en up-to-date houden van een zo efficiënt mogelijke planning van het routevervoer en het verwerken van mutaties die op dit vervoer plaatsvinden.

Het routevervoer zal bij de start bestaan uit de volgende reizigersgroepen:

Leerlingen

Dit zijn leerlingen die op basis van een gemeentelijke verordening recht hebben op aangepast vervoer tussen een huisadres of opstapplaats en school. Dit is het huidige leerlingenvervoer. Op basis van specifieke indicaties gelden bijzondere voorwaarden voor het vervoer. Bijvoorbeeld voor het meenemen van hulpmiddelen, maar ook in de vorm van specifieke begeleiding vanuit de vervoerder, een externe begeleider, beperkingen in combineren met andere leerlingen/reizigers, vaste zitplaatsen en de inzet van een vaste chauffeur.

Cliënten 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 doelgroep heeft een psychiatrische grondslag en ook mensen met een psycho-geriatrische grondslag (dementerenden) maken gebruik van dagbesteding. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor het vervoer van extramurale cliënten begeleiding die vallen onder de nieuwe Wmo. Op basis van specifieke indicaties gelden bijzondere voorwaarden voor het vervoer. Bijvoorbeeld voor het meenemen van hulpmiddelen, maar ook in de vorm van specifieke begeleiding vanuit de vervoerder of een externe begeleider, beperkingen in combineren met andere reizigers, vaste zitplaatsen en de inzet van een vaste chauffeur.

Jeugdigen Jeugdwet

Dit betreft jeugdigen die in het kader van Jeugdwet vervoer nodig hebben. Hieronder valt vervoer van/naar locaties voor onder andere onderwijs en/of dagbesteding/dagbehandeling. Jeugd-GGZ is hiervan een onderdeel. Gemeenten zijn sinds 1-1-2015 verantwoordelijk voor het vervoer van deze groep. Op basis van specifieke indicaties gelden bijzondere voorwaarden voor het vervoer. Bijvoorbeeld voor het meenemen van hulpmiddelen, maar ook in de vorm van specifieke begeleiding vanuit de vervoerder of een externe begeleider, beperkingen in combineren met andere leerlingen/reizigers, vaste zitplaatsen en de inzet van een vaste chauffeur.

De regiogemeenten zijn verantwoordelijk voor de bovengenoemde reizigersgroepen. Er zijn ook reizigersgroepen waarvoor de gemeenten niet verantwoordelijk zijn. Het is mogelijk dat op termijn ook het routevervoer voor deze reizigersgroepen instroomt:

- Werknemers sociale werkinstellingen.
- Cliënten WLZ.
- Cliënten zittend ziekenvervoer.

2.4 Beschikbaarheid voertuigen

- De voertuigen van de vervoerders worden direct – en zonder tussenkomst van een centrale van de vervoerder zelf – via datacommunicatie aangestuurd door de regiecentrale.
- De vervoerder kan gedurende de tijd dat de voertuigen beschikbaar worden gesteld aan de regiecentrale de inzet van de voertuigen niet beïnvloeden en geen combinaties maken met vervoer uit hun eigen centrale.
- De vervoerder stelt vervoercapaciteit voor een ingeroosterde dienst beschikbaar. Gedurende deze dienst zet de regiecentrale het voertuig mogelijk in voor verschillende reizigersgroepen.
- De vervoerder mag voor of na de overeengekomen dienst het voertuig gebruiken voor ander vervoer.

2.5 Communicatie

- Voor de dienstverlening naar de reiziger geldt dat de communicatie met de reiziger of dienst vertegenwoordiger/opvoeder altijd plaatsvindt door de regiecentrale. De chauffeur communiceert alleen rechtstreeks met de regiecentrale, met uitzondering van de terugbelservice naar de reiziger en communicatie in het voertuig.
- De chauffeurs rijden ritten conform de ritplanning van de regiecentrale.
- De vervoerder stelt een vervoercoördinator aan die optreedt als contactpersoon richting regiecentrale en chauffeurs.

2.6 Uitvoering Vraagafhankelijk vervoer (voornamelijk categorie 1a en 1b)

De volgende specifieke spelregels en systeemkenmerken zijn op het vraagafhankelijk vervoer van toepassing:

- De regiecentrale kan ritten van individuele reizigers combineren.
- De chauffeur voert op aangeven van de regiecentrale een terugbelservice uit, waarbij de reiziger vanuit het voertuig gemeld wordt dat het voertuig binnen korte tijd voorrijdt.
- De chauffeurs innen op aangeven van de regiecentrale een reizigersbijdrage in het voertuig en de vervoerder draagt deze aan de regiecentrale af.
- Het vervoer is naar verwachting beschikbaar tussen 8:00 en 24:00 uur (vrijdag en zaterdag tot 02:00).
- De opdrachtgever bepaalt de systeemkenmerken. Doel kan daarbij zijn de beschikbare capaciteit efficiënt(er) in te zetten met behoud of verbetering van kwaliteit en betrouwbaarheid van het product voor de reiziger.

2.7 Uitvoering Routevervoer (categorieën 1a, 1b en 2)

De volgende specifieke spelregels en systeemkenmerken zijn op het routevervoer van toepassing:

- Het vervoer concentreert zich op werkdagen in de ochtend en de middag.
- Voor de reizigers die gebruik maken van het routevervoer stelt de regiecentrale een vervoerplan op met routes zoveel mogelijk in een vaste structuur.
- De regiecentrale verwerkt mutaties, aanmeldingen en afmeldingen. De regiecentrale coördineert dit met de vervoerder(s).
- De vervoerder voert deze routes overeenkomstig de spelregels uit op aangeven van de regiecentrale.
- De regiecentrale zorgt voor een tijdige en goede communicatie over de routes richting ouders/verzorgers/cliënten.

2.7.1 Chauffeursinzet

- Op aangeven van de opdrachtgever moet voor een rit een vaste chauffeur eventueel met een vast voertuig ingezet worden.
- De inzet van een andere chauffeur op een dergelijke rit wordt uitsluitend toegestaan in geval van ziekte, vakantie of ontslag van de vaste chauffeur(s).
- De regiecentrale heeft in overleg met de opdrachtgever, het recht een bepaalde (vaste) chauffeur om moverende redenen van een route te halen.
- Een vervoerder kan zich niet beroepen op de onmogelijkheid om tijdig voldoende chauffeurs beschikbaar te hebben.
- De vervoerder dient samen met de regiecentrale de in te zetten chauffeur deugdelijk te instrueren over het op de juiste wijze handelen en vervoeren van reizigers met een beperking, zoals het geven van specifieke instructies over de cliënt, aandoening of beperking en de wijze waarop in het geval van een incident moet worden gehandeld.

2.7.2 Kennismaking met ouders/verzorgers en leerlingen/cliënten

- In samenspraak met de regiecentrale maakt de chauffeur uiterlijk drie kalenderdagen voor de eerste rit kennis met de reiziger.
- De chauffeur maakt bij wisseling van (één van) de vaste chauffeur(s) gedurende het (school)jaar vooraf kennis met de leerling/cliënt en ouders/verzorgers. Dit in samenspraak met de regiecentrale.
- De vervoerder zorgt voor een aantoonbare registratie van de kennismaking.
- De vervoerder ontvangt een vergoeding voor de kennismaking (zie 6.1.3).

2.7.3 Begeleiding leerlingen / cliënten

Momenteel vindt er in het routevervoer soms begeleiding plaats. Indien, gedurende de looptijd van de overeenkomst naar inzicht van de vervoerder danwel een ouder/verzorger, blijkt dat tijdens een rit begeleiding noodzakelijk is, dan dient daarover onverwijld overleg plaats te vinden tussen vervoerder, regiecentrale en opdrachtgever. De opdrachtgever besluit uiteindelijk of de begeleiding op de betreffende rit wordt ingezet en wie dit organiseert (de vervoerder of een andere betrokkene bij het vervoer).

De inzet van een begeleider kan op twee manieren:

- Begeleiding vanuit de vervoerder: De opdrachtgever kan de vervoerder vragen een begeleider in te zetten. (zie 6.1.3).
- Begeleiding, maar niet vanuit de vervoerder: In geval van begeleiding in te zetten vanuit de school of vanuit de ouders/verzorgers wordt dit door de regiecentrale opgenomen en ingepland in te voeren route.

3 Personeel

3.1 Algemeen

Alle bij de uitvoering van onderhavige opdracht betrokken personeelsleden (vervoercoördinator en chauffeurs) zijn bekend met de Regio Arnhem - Nijmegen en zijn op de hoogte van de inhoud van het Programma van Eisen. Dit geldt tevens voor de betrokken personeelsleden van eventuele onderaannemers.

Chauffeurs kunnen worden ingezet voor het vervoer van genoemde reizigersgroepen in het vervoersysteem. Per categorie gelden specifieke eisen. Dit is expliciet aangegeven in dit PVE.

3.2 Vervoercoördinator vervoerder

De regiecentrale verwacht vanuit de vervoerder een vast aanspreekpunt met een vaste vervanger. Voor deze personen gelden de volgende eisen:

- dienen vanaf de implementatie betrokken te worden bij onderhavige opdracht;
- zijn op de hoogte van de inhoud van onderhavige opdracht en van de inhoud van de ingediende inschrijving;
- kennen de omgeving waarin het vervoer plaatsvindt;
- zijn tijdens kantooruren bereikbaar voor vragen met betrekking tot de uitvoering en de facturatie.

Regiecentrale en vervoerder maken afspraken over de bereikbaarheid bij calamiteiten in de avonden en in het weekeinde.

3.3 Samenwerking chauffeur en de regiecentrale

De chauffeur:

- meldt zich bij de regiecentrale aan en af op de volgens de planning gevraagde tijden;
- volgt de instructies van de centralist van de regiecentrale te allen tijde op;
- neemt op aanwijzing van de regiecentrale pauzes en rijdt naar de aangegeven pauzeplaats;
- is telefonisch bereikbaar en kan handsfree bellen;
- neemt zo snel mogelijk telefonisch contact op met de regiecentrale indien het voertuig buiten bereik is (geraakt) van datacommunicatie;
- brengt de regiecentrale onverwijld op de hoogte bij calamiteiten in het vervoer;

- meldt direct het niet-aanwezig zijn van een reiziger aan de regiecentrale. De chauffeur mag een rit alleen in opdracht van de regiecentrale loosmelden. Over de protocollen worden nadere afspraken gemaakt met de regiecentrale;
- draagt zorg voor het tijdig activeren van de terugbelservice.

3.4 Eisen aan de chauffeurs

3.4.1 Basiseisen (categorie 1a, 1b en 2)

Aan elke chauffeur worden de volgende eisen gesteld:

- voldoet aan de wettelijke eisen voor taxichauffeur.
- In het bezit is van de beperkte chauffeurspas of standaard chauffeurspas;
- beschikt aantoonbaar over kennis (door ervaring of door een door de vervoerder te verzorgen instructie) van omgang met de reizigersgroepen en heeft minimaal de cursus Leergang Leerlingenvervoer (SFT) gevolgd. Deze cursus dient voorafgaand aan het moment dat een chauffeur voor het eerst wordt ingezet, met goed gevolg te worden afgesloten;
- neemt deel aan specifieke trainingen welke georganiseerd worden (door bijvoorbeeld een school of instantie) voor de betreffende chauffeurs van de vervoerder. De personeelslasten van de vervoerder zijn in deze tijd voor de vervoerder. Het zijn trainingen die circa 1 uur duren en eenmaal per jaar voor komen;
- herkent en kan omgaan met de diverse beperkingen en ziektebeelden van de doelgroep;
- is herkenbaar als chauffeur door bijvoorbeeld bedrijfskleding en/of duidelijk zichtbare badge;
- ziet erop toe dat alleen opgegeven routevervoer reizigers meerijden;
- heeft – aantoonbaar door de vervoerder – met goed gevolg een training gevolgd van Het Nieuwe Rijden en past dit toe in de dagelijkse praktijk;
- is verantwoordelijk voor veilig vervoer en past de rijstijl aan de weersomstandigheden aan;
- heeft een servicegerichte en reizigersvriendelijke instelling;
- past goede sociale vaardigheden toe;
- gebruikt geen verbaal of fysiek geweld tegen reizigers om welke reden dan ook;
- verwijdert geen reizigers uit het voertuig tijdens de rit om welke reden dan ook;
- heeft een goede kennis van wegen, straten en scholen binnen het vervoergebied, dan wel kennis van het gebruik van routeplanapparatuur in de voertuigen;
- heeft een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal;
- heeft voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal zodat begrijpelijke rapportage mogelijk is;
- is in het bezit van het certificaat levensreddend handelen of gelijkwaardig. Op verzoek dienen certificaten te worden overhandigd aan de opdrachtgever (inclusief het bewijs van de meest recente herhalingscursus);
- verricht geen medische handelingen anders dan waarvoor hij/zij bevoegd is;
- is op de hoogte van het gebruik van het Taxipaspoort en dient hieraan samen met de vervoerder actief medewerking te verlenen (zoals het informeren van ouders/verzorgers over het bestaan ervan en het gebruiken/inzien van het Taxipaspoort in noodzakelijke situaties).

3.4.2 Aanvullende eisen categorie 1a en 1b

Aan de in te zetten chauffeurs voor categorie 1a en 1b worden daarnaast de volgende eisen gesteld:

- is in het bezit van een standaard chauffeurspas;
- heeft kennis van de spelregels van het vraagafhankelijke vervoerssysteem;

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

- bezit praktische vaardigheden betreffende het vervoeren van rolstoelreizigers dan wel heeft deze kennis voor de start van het contract door middel van een cursus verkregen;
- bezit praktische vaardigheden betreffende liggend vervoer;
- beheerst de zit- en til-technieken ten behoeve van passagiers met een fysieke beperking;
- heeft kennis van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingsystemen (RIBS);
- heeft ervaring in de omgang met de doelgroep en haar beperkingen of heeft deze kennis voor de start van het contract door middel van een relevante cursus verkregen;
- is op de hoogte van en werkt volgens de meest actuele Code VVR.

3.5 Dienstverlening door de chauffeur

3.5.1 Basis dienstverlening (categorie 1a, 1b en 2)

Eisen die aan de basis dienstverlening van de chauffeur worden gesteld:

- blijft bij het ophalen en wegbrengen van een reiziger toezicht houden op de overige reizigers in het voertuig – zoveel als redelijkerwijs mogelijk;
- ziet erop toe dat de reiziger daadwerkelijk naar binnen gaat dan wel opgevangen wordt door een ouder/verzorger of een medewerker van de school/behandelcentrum;
- zorgt er in uitzonderingssituaties én uitsluitend in opdracht van de regiecentrale voor dat de reizigers achter de voordeur van de school/bestemming worden afgezet. De leerlingen worden niet in de klas gebracht;
- zorgt in geval van routevervoer voor een vaste zitplaatsverdeling in het voertuig. Deze verdeling dient voor ouder/verzorger, leerkracht, leerlingen en chauffeur zichtbaar aanwezig te zijn in het voertuig;
- activeert de terugbelservice, zodat de reiziger tijdig weet dat het voertuig spoedig komt;
- biedt hulp bij het in- en uitstappen;
- assisteert bij het maken van een eventuele transfer van de reiziger binnen het voertuig;
- ziet erop toe dat de gordels (op de juiste wijze) worden gebruikt;
- zorgt voor het op juiste wijze vastzetten van een kinderzitje;
- zorgt ervoor dat er in geval van routevervoer via een vaste route wordt gereden, tenzij er wegomleidingen zijn en/of wanneer er andere instructies zijn gegeven door de regiecentrale;
- bedient uitsluitend zelf de portieren en ramen;

- stelt bij problemen, waardoor vertraging tijdens de rit ontstaat, onverwijld de regiecentrale op de hoogte. De vervoerder brengt in geval van incidenten/calamiteiten de regiecentrale zo spoedig mogelijk, doch binnen twee uur, op de hoogte;
- parkeert het voertuig zodanig dat cliënten niet de straat over hoeven te steken. In het geval dat cliënten (zie paragraaf 8.1) toch de straat moeten oversteken begeleidt de chauffeur hen hierbij;
- zorgt in geval van routevervoer dat cliënten conform opdracht van de regiecentrale tijdig voor aanvang van de activiteit op de locatie arriveren en in geen geval te laat;
- zorgt in geval van routevervoer dat cliënten conform opdracht van de regiecentrale tijdig na het einde van de activiteit op de locatie worden opgehaald;
- haalt de sleutels uit het contactslot bij het verlaten van het vervoermiddel;
- ziet erop toe dat het kinderslot wordt gebruikt, dat gordels op de juiste wijze worden gebruikt en gaat pas rijden als alle passagiers zitten en de gordel dragen;
- draagt zorg voor orde en rust in het voertuig;
- ziet erop toe dat er niet gerookt wordt in het voertuig, geen alcoholhoudende dranken worden gebruikt en/of verslavende middelen/(soft)drugs. Dit geldt zowel tijdens het vervoer voor zowel de chauffeur als de reizigers, ook wanneer er geen reizigers worden vervoerd;
- draagt zorg voor een (verkeers)veilig en comfortabel vervoer van de reizigers.

3.5.2 Aanvullende dienstverlening (categorie 1a en 1b)

Voor de in te zetten chauffeurs in categorie 1a en 1b gelden daarnaast de volgende aanvullende eisen indien de chauffeur ritten uitvoert voor vraagafhankelijk vervoer:

- stapt uit en belt aan bij de reiziger;
- begeleidt de reiziger van en naar de deur (toegangsdeur aan de openbare weg);
- begeleidt de reiziger van kamer tot kamer op aangeven van regiecentrale;
- biedt hulp bij het in- en uitladen van de bagage;
- biedt op verzoek van de reiziger een vervoerbewijs aan, waarop vermeld staat: naam van het contract, datum en tijdstip van uitgifte, instapplaats, uitstapplaats, aantal te reizen kilometers, hoogte van de reizigersbijdrage en het nummer van de klantenservice;
- zorgt voor het in- en uitrijden en vastzetten van een rolstoel (eventueel inclusief inzittende), het vastzetten van een scootmobiel;
- zorgt voor het opbergen en vastzetten van de rollator, opvouwbaar rolstoel of bagage in de bagageruimte van het voertuig;
- ziet erop toe dat rolstoelen altijd goed worden vastgezet alvorens te gaan rijden.

3.6 Begeleiding routegebonden vervoer

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

- heeft een servicegerichte instelling;

- heeft goede sociale vaardigheden;
- heeft een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal;
- moet beschikken over een certificaat levensreddend handelen;
- verricht geen medische handelingen waar hij of zij niet toe is bevoegd;
- beschikt over kennis (door ervaring of door een door de vervoerder te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroep.

3.7 Verklaring omtrent het gedrag

Chauffeurs en begeleiders mogen nooit in contact zijn geweest met justitie voor relevante zaken betreffende jeugdigen of leerlingenvervoer en/of veroordeeld voor relevante zaken.

Op verzoek dient de vervoerder voorafgaand aan de start van de overeenkomst voor iedere (potentieel) in te zetten chauffeur en betaalde begeleider een verklaring omtrent het gedrag (VoG) te verstrekken die maximaal zes maanden oud mag zijn op de dag dat deze chauffeur of begeleider voor het eerst ingezet wordt voor de onderhavige opdracht.

In geval van de chauffeurs is het tevens toegestaan om een kopie van de chauffeurspas te overhandigen, mits deze op dat moment niet ouder is dan zes maanden. Indien gedurende de contractperiode een nieuwe chauffeur of begeleider wordt ingezet van wie nog niet eerder een VoG is verstrekt, dient deze verklaring vóór de eerste keer dat deze persoon ingezet wordt aan de regiecentrale overhandigd te worden. De kosten komen geheel voor rekening van de vervoerder.

Daarnaast heeft in individuele gevallen de regiecentrale te allen tijde het recht om van een betrokken medewerker een nieuwe recente VoG op te vragen. De kosten voor deze (nieuw) op te vragen verklaring voor de betreffende chauffeur of begeleider komt voor rekening van de regiecentrale.

De vervoerder heeft een meldingsplicht op het moment dat er sprake is van onwenselijk gedrag van chauffeurs die van invloed kunnen zijn op onderhavige opdracht. Melding dient binnen 24 uur plaats te vinden.

3.8 Overname personeel

De nieuw gegunde vervoerder treedt in overleg met de huidige vervoerder(s) over de overname van de betrokken chauffeurs en begeleiders.

De opdrachtgever eist van de vervoerders die middels de aanbesteding een deel van het vervoer gecontracteerd krijgt, dat deze werknemers die op het moment van wisseling in dat gebied werkzaam zijn conform hetgeen gesteld is in de CAO Taxivervoer behandeld worden. De opdrachtgever zal hierop toezien.

3.9 Social Return on Investment

De opdrachtgever heeft als doelstelling om mensen met een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt duurzaam aan het werk te krijgen. Onder social return wordt voor deze opdracht verstaan dat de opdrachtnemer een bijdrage levert aan het bieden van werkgelegenheid aan de doelgroep.

- Opdrachtnemer is verplicht minimaal 5% van de opdrachtsom te besteden aan inzet ten behoeve van de doelgroep;
- De contractwaarde wordt per basispunt uit de categorie 1a en 2 op de volgende wijze berekend:
 - op basis van de inzetroosters van elk basispunt worden per dag de aantallen voertuigen per uurblok die ingeroosterd zijn opgeteld tot inzeturen per dag;
 - vervolgens worden de inzeturen voor alle dagen opgeteld tot een totaal aantal inzeturen per week;
 - door deze te vermenigvuldigen met 52 ontstaat het aantal inzeturen op jaarbasis;
 - deze inzeturen worden vermenigvuldigd met het opgegeven beschikbaarheidstarief per uur en geeft zo de contractwaarde op jaarbasis;
- Als voorschot voor inzet van social return wordt op jaarbasis uitgegaan van 75% van de zoals hierboven aangegeven berekende contractwaarde. Achteraf vindt op basis van de daadwerkelijke facturen de bepaling van de definitieve contractwaarde voor het betreffende jaar plaats;
- Na gunning van de opdracht treedt de Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk na 7 werkdagen, in overleg met de Accountmanager Social return van de gemeente Arnhem welke deze taak namens de regio uitvoert, Hierbij wordt een plan van aanpak gemaakt met betrekking tot de uitvoering van Social return;
- In het plan van aanpak worden de afspraken vastgelegd over arbeidsplaatsen, leerwerkplekken en/of stageplekken voor mensen uit de doelgroep;
- De Accountmanager Social return zal de Opdrachtnemer bij de uitvoering van Social return ondersteunen;
- Opdrachtnemer kan beslissen om de kandida(a)t(en) werkzaamheden te laten verrichten die niet direct verband houden met de opdracht;
- Kandidaten worden uniek voor dit contract opgevoerd. De opdrachtnemer dient een kopie van de arbeids- of leerwerkplek overeenkomst te overleggen met daarin informatie over het BSN-nummer, de looptijd en het aantal te werken uren, alsmede een overzicht van de betaalde loonkosten of leerwerk-plaatsvergoeding;

- De Accountmanager Social return ziet toe op de naleving van afspraken;
- Indien de opdrachtnemer zijn verplichtingen aangaande Social return niet of niet volledig nakomt, vindt een inhouding naar rato, op basis van een inhouding op de opdrachtsom, plaats;
- Indien de opdrachtnemer werkt met 'onderaannemers' blijft de opdrachtnemer volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van deze Social return voorwaarde;
- De Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social return verplichtingen;
- De nakoming of uitvoering van de verplichtingen met betrekking tot Social return kunnen buiten de looptijd van de overeenkomst vallen, dus ook na voortijdige ontbinding of beëindiging van onderhavige overeenkomst.

Na definitieve gunning van de aanbesteding is Accountmanager Social return het aanspreekpunt op het gebied van Social return (socialreturn@arnhem.nl).

Mochten kandidaten uit de betreffende doelgroep niet in de onderneming van inschrijver tewerk gesteld kunnen worden, dan zijn er alternatieve afspraken mogelijk. In dat geval kan bijvoorbeeld het bedrag benut worden om kandidaten elders te werk te stellen. Een en ander steeds in goed overleg tussen Inschrijver en hierboven genoemde accountmanager.

3.10 Voorlichtingsbijeenkomsten

Gedurende de implementatieperiode of gedurende de uitvoering van de overeenkomst heeft de regiecentrale de opdracht om voorlichtingsbijeenkomst over het vervoer te organiseren voor chauffeurs en andere betrokkenen. De medewerking van de vervoerder is vereist.

Tijdens implementatie:

Alle betrokkenen bij het vervoer dienen op de hoogte te zijn van de spelregels van het vervoerssysteem. De regiecentrale verzorgt in samenwerking met de vervoerder tijdens de implementatieperiode een voorlichtingsbijeenkomst over de werkwijze van het vervoerssysteem. Hiervan kunnen ook ervaringslessen deel uitmaken. Alle betrokken chauffeurs zijn verplicht hierbij aanwezig te zijn.

Gedurende contractperiode:

Gedurende de contractperiode zal de regiecentrale in een zekere regelmaat (1 á 2 maal per jaar) of als er een directe aanleiding toe is voorlichtingsbijeenkomsten (1 á 2 uur) organiseren voor nieuwe en bestaande chauffeurs. Doel van deze bijeenkomsten is om scherp te houden welke spelregels gelden in het vervoer, welke aandachtspunten er zijn in de uitvoering van het vervoer en hoe de prestaties zijn in de uitvoering. Hiervan kunnen ook ervaringslessen deel uitmaken. Alle betrokken chauffeurs zijn verplicht hierbij aanwezig te zijn.

De vervoerder ontvangt een vergoeding voor aanwezigheid bij de bijeenkomsten (zie 6.1.3).

4 Materieel

4.1 Algemeen

Voor het vervoer worden de volgende voertuigen ingezet:

Categorie 1a en 1b:

- een 8-persoons rolstoelbus geschikt voor het vervoeren van 8 passagiers waarvan minimaal 2 rolstoelplaatsen. De inzet van een personenauto met één rolstoelplaats is alleen in overleg met de regiecentrale en opdrachtgever toegestaan.
- taxi/personenauto (maximaal drie zitplaatsen voor reizigers, waarbij rekening moet worden gehouden met maximaal twee reizigers op de achterbank);

De regiecentrale geeft in het rooster aan welk type voertuig de vervoerder dient in te zetten, rekening houdend met specifieke indicaties en de verschillende beschikbare voertuigtypen.

Categorie 2:

- taxibussen (vier tot acht zitplaatsen voor reizigers);

Indien mogelijk op basis van de samengestelde routes is het voor de vervoerder toegestaan een personenauto in te zetten in plaats van een taxibus. Op het moment dat de samenstelling van de route verandert dient echter te allen tijde direct een taxibus geleverd te kunnen worden.

4.2 Voertuigeisen

4.2.1 Alle voertuigen

Alle in te zetten voertuigen:

- Dienen te voldoen aan alle relevante bepalingen en door de Rijksdienst voor het Wegverkeer te zijn goedgekeurd voor taxivervoer.
- Zijn bij inzet voor het leerlingenvervoer aan de voor- en achterzijde herkenbaar middels een internationaal herkenningsteken voor school-/leerlingenvervoer.
- Dienen te zijn voorzien van een verbandtrommel, brandblusser, noodhamer en gordelsnijder. De vervoerder ziet er op toe dat de inventaris van het voertuig aanwezig en compleet is.
- Beschikken over goedwerkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment contact kan worden opgenomen met de regiecentrale en eveneens gebruikt kan worden bij noodsituaties.

- Zijn uitgerust met goedwerkende boordcomputer, dataterminal, GPS en navigatieapparatuur voorzien van meest recente kaartversies en informatie.
- Dienen te zijn voorzien van kaartlezers waarmee de magneetpassen van de geïndiceerde reizigers gelezen kunnen worden. Deze apparatuur dient bij te dragen aan het verzamelen van de ritgegevens en bovendien moet de apparatuur zijn uitgerust met een printer voor het uitdraaien van ritbonnen voor de reizigers die contant betalen in het voertuig.
- Zijn in de winterperiode (november tot maart) op alle wielen voorzien van winterbanden of er wordt gebruik gemaakt van all weather banden met een minimale profieldiepte van 4 mm.
- Zijn voorzien van een lijst (op papier én digitaal) waarop is aangegeven: naam, huisadres, (waarschuwings)telefoonnummer, schooladres en specifieke omstandigheden van de te vervoeren leerlingen.
- Zijn dusdanig ingericht dat de chauffeur vanuit zijn/haar zitplaats altijd alle inzittenden tijdens de rit kan zien.
- Dienen elke klant zicht naar buiten te bieden.
- Zijn voorzien van een kinderslot.
- Hebben zitplaatsen die allen zijn voorzien van een veiligheidsgordel die geschikt is voor alle reizigersgroepen waaronder ook kinderen.
- Zijn rookvrij.
- Zijn voorzien van klachtenformulieren zichtbaar opgesteld en vrij mee te nemen voor de klant.

De opdrachtgever hecht grote waarde aan een uniforme uitstraling van de voertuigen die worden ingezet voor de uitvoering van het systeem sociaal vervoer.

- De voertuigen zijn herkenbaar als voertuig van het systeem sociaal vervoer volgens het door de opdrachtgever te bepalen logo en naamgeving. De opdrachtgever zorgt voor de vormgeving van het logo. De vervoerder betaalt de productiekosten (**voertuigen categorie 1a en 2**).
- De voertuigen zijn herkenbaar middels een bordje met logo en uitstraling van het systeem sociaal vervoer achter de voorruit. De opdrachtgever kan besluiten middelen beschikbaar te stellen om de herkenbaarheid op een andere wijze te organiseren (**enkel categorie 1b**).
- Voertuigen zijn wit of lichtgrijs van kleur.
- Voertuigen moeten schoon zijn.
- Reclame-uitingen in en op de voertuigen zijn zonder toestemming van de opdrachtgever niet toegestaan.
- Voertuigen zijn binnen en buiten representatief.
- Voertuigen zijn schadevrij.

4.2.2 Aanvullende eisen 8 persoons rolstoelbussen (categorie 1a en 1b)

De in te zetten 8-persoons rolstoelbussen binnen categorie 1a en 1b dienen te bieden:

- Toegang tot zitplaats naast de chauffeur (indien aanwezig): door de voordeur, indien nodig met extra trede. Losse trapjes zijn niet toegestaan, tenzij “nagelvast” verbonden aan het voertuig.

- De overige zitplaatsen van gebruikte (rolstoel)bussen worden bereikt door middel van een openslaande zijdeur, danwel schuifdeur, waarbij bij een te overwinnen hoogte vanaf de grond van meer dan 23 cm een extra trede is aangebracht. In het voertuig is het verschil tussen de treden maximaal 24 cm.
- Het bereiken van de zitplaatsen dient een door volwassen reiziger volledig rechtopstaand te kunnen.
- De voertuigen dienen voorzien te zijn van sta-, grip-, en geleidestangen. Deze dienen in een zwavelgele kleur te zijn uitgevoerd en op nader aan te geven plaatsen van een greepprofiel en of kinbescherming te worden voorzien.
- Zijn voorzien van vasthoudbeugels aan iedere stoel.
- Zijn voorzien van een rolstoelplaats, welke is voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de rolstoel en dient te zijn voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de reiziger.
- De rolstoelplaats wordt bereikt door twee openslaande achterdeuren en een lift, eventueel met knielsysteem, van minimaal 900 mm breed, waarmee het in- of uitrijden van een rolstoel ergonomisch verantwoord kan plaatsvinden.
- Bij liggend vervoer dient de reiziger liggend te worden vervoerd. De benodigde voorzieningen voor een veilige bevestiging zijn voorzien. Om een eventuele transfer te kunnen maken, dient het voertuig te zijn voorzien van een lift.
- De volgende minimale maatvoering is vereist:
 - breedte deuropening tenminste 900 mm
 - hoogte deuropening tenminste 1700 mm
 - looppad tenminste 500 mm
 - doorgangshoogte tenminste 1800 mm
 - stoelhoogte 400-500 mm
 - afstand stoel-stoel tenminste 650 mm
 - oppervlak rolstoelplaats tenminste 1500X900 mm
 - vloer geen niveauverschil

Ten aanzien van het rolstoelvervoer geldt:

- De vervoerder dient zich te conformeren aan de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (door Vilans opgesteld) en te handelen volgens de hierin opgenomen richtlijnen bij de uitvoering van het rolstoelvervoer. Indien gedurende de contractperiode een actuele Code wordt vastgesteld, dient de vervoerder zich te conformeren aan de meest actuele versie.
- De vervoerder dient eveneens scootmobielen veilig mee te kunnen nemen en vast te zetten. De scootmobielinzittende blijft niet op de scootmobiel zitten, maar bereikt het voertuig en de zitplaats via de reguliere ingang (niet de lift).

4.3 Hulpmiddelen

In sommige gevallen kan het gebruik van een zitverhoger of kinderstoel noodzakelijk of gewenst zijn. Deze hulpmiddelen moeten door de vervoerder ter beschikking worden gesteld.

Daarnaast kan het voorkomen dat een reiziger bijvoorbeeld een rollator, (sport)rolstoel, hulphond, sociale hond (soho), blindengeleidehond, kleine huisdieren of enige reisbagage mee moet nemen tijdens het vervoer. De regiecentrale zal dit aangeven. De vervoerder dient hieraan kosteloos alle medewerking te verlenen.

4.4 Milieueisen voertuigen vervoerder

Ten aanzien van milieuvriendelijkheid worden de volgende eisen aanvullende gesteld aan de voertuigen:

- Dienen minimaal te voldoen aan de Euro 5 norm en dienen voorzien te zijn van een gecertificeerd roetfilter.
- Gedurende het contract ingezette Euro 5 voertuigen mogen op moment van inzet maximaal 6 jaar oud zijn.
- Indien nieuwe (niet tweedehands) voertuigen worden aangeschaft voor de uitvoering van het onderhavige vervoer dienen deze te voldoen aan de hoogst geldende milieunorm op het moment van aanschaf. Op dit moment geldt de Euro 6 norm voor nieuwe voertuigen.
- Het onderhoudssysteem van de voertuigen moet erop gericht zijn de milieubelasting van de voertuigen tot een minimum te beperken.

4.5 Optie faseringsplan duurzaamheid voertuigen (categorie 1a en 2)

De opdrachtgever vindt duurzaamheid in de uitvoering van het doelgroepenvervoer belangrijk en streeft naar een zo duurzaam mogelijke inzet van voertuigen. Om hier invulling aan te geven zijn inschrijvende vervoerders verplicht om per basispunt waarvoor zij inschrijven een duurzaamheidsplan in te vullen conform het bij dit bestek toegevoegde format en voor de optie een beschikbaarheidstarief per uur af te geven op het prijzenblad.

In het duurzaamheidsplan kan de vervoerder aangeven in welke mate en op welke termijn hij/zij duurzamere voertuigen gaat inzetten. Duurzaamheid is belangrijk voor de opdrachtgever en daarmee is de kans dat de opdrachtgever de optie afneemt ook reëel. De kwaliteit van de aangeboden optie vormt daarom ook een gunningscriterium.

Pilot waterstof

De gemeente Arnhem streeft naar het vergroten van het aantal nul emissie voertuigen in de stad. Dat is vastgelegd in haar energietransitie - programma New Energy made in [Arnhem]. Hiervoor realiseert Arnhem in het kader van een EU-subsidie een waterstoftankstation aan de Westervoortsedijk. Onderdeel van de subsidievoorwaarden is, dat de gemeente Arnhem, samen met het ministerie van I&M, de provincie Gelderland en Pitpoint werkt aan het ontwikkelen van een wagenpark van waterstof elektrische voertuigen rondom dit tankstation. Graag wil de opdrachtgever samen met de gemeente Arnhem en DVG als regiepartij met de winnende inschrijvers van de basispunten Arnhem in gesprek om te kijken onder welke voorwaarden, binnen het kader van de uitvoeringseisen van het bestek, gezamenlijk een pilot met waterstofvoertuigen in het doelgroepenvervoer gerealiseerd kan worden.

4.6 Uitwisseling informatie regiecentrale - uitvoering

De regiecentrale staat tijdens de operationele uren voortdurend in verbinding met de in het systeem aanwezige voertuigen. Indien een reiziger belt naar de regiecentrale over een actuele rituitvoering, dient de centrale direct inzicht te hebben in de status van de rit en locatie van het voertuig. Indien deze status niet in overeenstemming is met de beleving van de reiziger dan neemt de regiecentrale contact op met de betreffende uitvoerder (chauffeur in voertuig/vervoerder) om dit te verifiëren.

De in het systeem aanwezige voertuigen en chauffeurs dienen in alle situaties rechtstreeks in verbinding te staan met de regiecentrale, een tussenschakel is niet toegestaan. Dit stelt de volgende eisen aan de vervoerder:

- Alle voertuigen worden tijdens de uitvoering aangestuurd door de regiecentrale en dienen derhalve door de vervoerder uitgerust te worden communicatieapparatuur waarmee via een dataterminal communicatie plaats kan vinden.
- De vervoerder dient de koppeling tussen de regiecentrale en de voertuigen te regelen via de Boordcomputer Taxi (BCT) en de dataterminal zodat realtime datacommunicatie en realtime data-uitwisseling van statusmeldingen foutloos plaatsvindt. De kosten hiervan zijn voor rekening van de vervoerder. Het systeem waar de regiecentrale mee werkt is compatible met de gebruikelijke datacommunicatiesystemen. Alle voertuigen beschikken over goedwerkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment contact kan worden opgenomen met de regiecentrale en eveneens gebruikt kan worden bij noodsituaties.
- De vervoerder zorgt voor de benodigde apparatuur, configuratie hiervan en digitale bereikbaarheid van het voertuig.

Daarnaast dient ook mondeling contact mogelijk te zijn tussen de regiecentrale en de chauffeur.

De chauffeur dient tenminste te beschikken over een mobiele telefoon en kan handsfree bellen. De vervoerder geeft in dataterugkoppeling aan welke chauffeur het voertuig bestuurt en op welk telefoonnummer deze in noodgevallen bereikbaar is.

Statusmeldingen

De vervoerder zorgt ervoor dat de centrale altijd inzicht heeft in de status van de rit en de locatie van het voertuig. De vervoerders leveren middels zogenaamde statusmeldingen, realtime, de uitvoeringsgegevens aan de centrale. De voertuigen van de vervoerders verwerken en produceren statusmeldingen en sturen deze door aan de regiecentrale.

Indien deze status niet in overeenstemming is met de opvatting van de reiziger dan neemt de regiecentrale contact op met de betreffende uitvoerder (chauffeur in voertuig/vervoerder) om dit te verifiëren.

Tijdens de implementatieperiode maakt de regiecentrale afspraken met de vervoerder over de statusmeldingen die het voertuig bij de genoemde actie dient te verzenden naar de regiecentrale.

Dataprotocol

Na gunning stellen de regiecentrale en de vervoerders een definitief data-protocol op die de wijze regelt waarop alle gegevens die te maken hebben met de rituitvoering worden uitgewisseld en aangeleverd en hoe gecommuniceerd kan worden bij uitval van de datacommunicatie.

Eisen aan dataregistratie

Het registreren van data is van groot belang. In principe dienen alle ritten dan ook aangeleverd te worden met geautomatiseerd gelogde in- en uitstaptijden, gps-posities, statusmeldingen etc conform het dataprotocol.

De regiecentrale realiseert zich dat er incidenteel sprake kan zijn van niet functionerende data-apparatuur of problemen in de verzending. De opdrachtgever accepteert maximaal 2% niet-dataritten (zie 6.4). Een niet-datarit is een rit waar geen of onvolledige geautomatiseerd gelogde gegevens van beschikbaar zijn. Bijvoorbeeld van de in- en uitstaptijd en de GPS-locatie. Tevens geldt een rit als niet-data als de afwijking van de gps-locatie groter is dan 250 meter ten opzichte van het adres. De vervoerder dient er wel zorg voor te dragen dat de betreffende informatie bij de regiecentrale wordt aangeleverd binnen 48 uur.

Datacommunicatie tussen de vervoercentrale en voertuigen is essentieel. Afwijking is alleen mogelijk indien blijkt dat de gestelde eis naar oordeel van de opdrachtgever niet reëel is.

Minimaal 4 weken voor de exploitatiestart organiseert de regiecentrale een acceptatietest waarbij de datacommunicatie tussen vervoerder en regiecentrale volledig operationeel dient te zijn. Voertuiggegevens en NAW-gegevens van chauffeurs dienen op dat moment bij de regiecentrale bekend te zijn.

Regiecentrale en vervoerders maken tijdens de implementatieperiode concrete werkafspraken over de uitvoering van de terugbelservice. De kosten van de terugbelservice zijn voor rekening van de vervoerder.

Ritregistratie en vervoerпас

Alle reizigers met uitzondering van OV-reizigers hebben een vervoerпас. De chauffeur dient deze pas bij begin en einde van de rit door middel van een magneetstrip of andere techniek 'leesbaar' te laten zijn voor de in het voertuig aanwezige kaartlezer. De chauffeur dient ervoor te zorgen dat in minimaal 95% van de ritten de vervoerпас wordt gebruikt. Indien reizigers niet in het bezit zijn of bij zich hebben van een vervoerпас, dient de chauffeur de rit handmatig te starten of eindigen.

5 Planning en inzet capaciteit

5.1 Basispunt

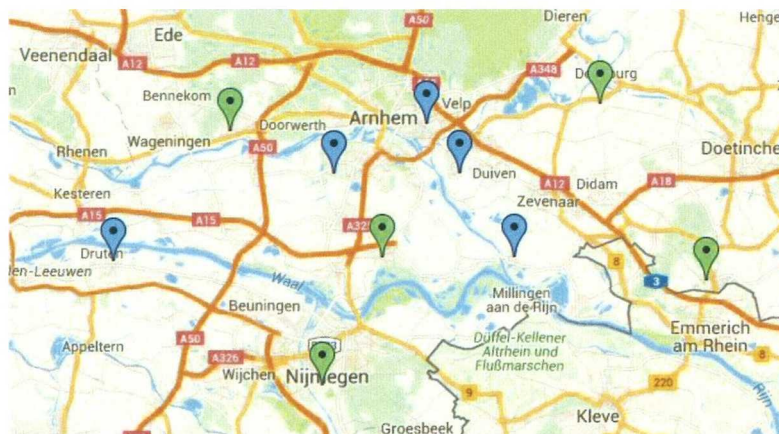
Voor de inzet van de vervoercapaciteit wordt gewerkt vanuit een basispunt. Een basispunt wordt gehanteerd voor de berekening van de inzettijd die de regiecentrale bepaald. Een dienst start hiermee altijd vanaf een basispunt en eindigt op datzelfde basispunt. De basispunten zijn gebaseerd op viercijferige postcode gebieden.

Voor categorie 1a en 1b geldt een basispunt daarnaast als fysiek startpunt bij het begin van een ingeplande dienst van een voertuig. Dit betekent dat de chauffeur zich bij aanvang van de dienst moet melden binnen het gebied van het basispunt (straal van 1 kilometer vanaf middelpunt postcode gebied). Uitzondering hierop vormen voertuigen die starten met het uitvoeren van routevervoer.

Voor deze opdracht worden 10 basispunten gehanteerd binnen categorie 1a en 1b en 5 basispunten binnen categorie 2. In tabel 5.1 en 5.2 is voor categorie 1a en 2 per basispunt het aantal benodigde voertuigen weergegeven dat op dit moment benodigd is. Dit betreft de basis vervoercapaciteit. Deze is bepaald op basis van analyse van de huidige data Stadsregiotaxi en leerlingenvervoer van de 6 deelnemende gemeenten, uitgaande van volgtijdelijke bundeling.

Voor categorie 1b betreffen het de maximale aantallen voertuigen die per basispunt door de opdrachtgever afgenomen kunnen worden als flexibele uitbreiding van de bestaande basiscapaciteit. Deze zijn gebaseerd op 50% (naar boven afgerond op hele voertuigen) van de basiscapaciteit binnen categorie 1a. Voor het basispunt Nijmegen zijn de aantallen gebaseerd op 100% van de basiscapaciteit binnen categorie 1a.

In de onderstaande figuur zijn de locaties van de basispunten weergegeven. De groen weergegeven basispunten komen enkel voor binnen categorie 1a en 1b. De blauwe weergegeven basispunten zijn zowel opgenomen binnen categorie 1a, 1b en categorie 2.



De vervoerder heeft een verplichting voor categorie 1a en 2 de capaciteit structureel uit te kunnen bereiden tot maximaal 125% van de in tabel 5.1 en 5.2 aangegeven capaciteit per basispunt en voertuigtype. Aantallen voertuigen worden naar boven afgerond. De regiecentrale geeft tijdig aan wanneer structureel meer voertuigen (tot maximaal 125%) nodig zijn. Zie hiervoor ook paragraaf 5.4.

De inzet van voertuigen vanuit de basispunten Druten en Angerlo zal in de periode van 1-9-2016 tot 1-1-2017 lager zijn omdat het vraagafhankelijk vervoer vanuit de gemeenten Druten en Doesburg pas vanaf 1-1-2017 start en het leerlingenvervoer van Druten per 1-1-2017 instroomt.

Categorie 1a			
Basispunt	Taxi/personenauto	Rolstoelbus	Totaal
Angerlo	2	8	10
Arnhem 6826	22	23	45
Arnhem 6846	10	19	29
Bemmel	3	1	4
Druten	4	4	8
Nijmegen	4	5	9
Pannerden	1	3	4
Renkum	11	3	14
's-Heerenberg	3	1	4
Westervoort	9	8	17
Totaal	69	75	144

Tabel 5.1: Benodigde voertuigcapaciteit per basispunt categorie 1a

Categorie 2		
Basispunt	Taxibus	Totaal
Arnhem 6826	29	29
Arnhem 6846	15	15
Druten	4	4
Pannerden	10	10
Westervoort	30	30
Totaal	88	88

Tabel 5.2: Benodigde voertuigcapaciteit per basispunt categorie 2

Categorie 1b			
Basispunt	Taxi/personenauto	Rolstoelbus	Totaal
Angerlo	1	4	5
Arnhem 6826	11	12	23
Arnhem 6846	5	10	15
Bemmel	2	1	3
Druten	2	2	4
Nijmegen	4	5	9
Pannerden	1	2	3
Renkum	6	2	8
's-Heerenberg	2	1	3
Westervoort	5	4	9
Totaal	39	43	82

Tabel 5.3: Maximaal af te nemen voertuigcapaciteit per basispunt categorie 1b

5.2 Planning en bestelling basiscapaciteit

- De regiecentrale maakt iedere twee weken voorafgaand aan de start van een nieuwe roosterperiode van vier weken een forecast/rooster en verstrekt dit aan de vervoerder(s).
- De vervoerder dient de geplande capaciteit op de gevraagde momenten beschikbaar te hebben.
- De vervoerder heeft tijdens de uitvoering geen inspraak in het rooster, wel kan zijn advies worden gevraagd.
- Tijdens de uitvoering gaat de regiecentrale uit van de meest efficiënte planning en een zo hoog mogelijke combinatiegraad.
- Door wijzigingen in de vraag kan het aantal benodigde voertuigen per basispunt wijzigen.
- In het perioderooster wordt per dag van de week, per tijdvak (op 15 minuten) per categorie en basispunt aangegeven welke voertuigaantallen per type voertuig nodig zijn,
 - Er wordt binnen categorie 1a onderscheid gemaakt voor de inzet van verschillende typen voertuigen.
 - Voor categorie 1a geldt dat de minimale inzettijd drie uren bedraagt. Binnen dit rooster worden zoveel mogelijk complete diensten samengesteld.
 - Voor het routevervoer in categorie 2 wordt per route een vaste inzettijd vastgesteld van/naar basispunt berekend (routetijd) en aangegeven voor welke routes welke vaste chauffeur nodig is.
- In de weekenden wordt een beperkte inzet verwacht binnen categorie 2. Het vervoer van leerlingen is namelijk niet aan de orde. Wel kan incidenteel weekendvervoer plaatsvinden. Voor categorie 1a zijn alternatieve inzetroosters beschikbaar voor de weekenddagen.
- In geval van pauzes zal tussen de chauffeur en centrale afstemming plaatsvinden. Toewijzing, conform CAO vindt plaats via de regiecentrale.
- Tussentijdse terugkeer naar het basispunt kan alleen in opdracht van de regiecentrale.
- Het perioderooster geldt als eerste basis voor de bestelling van vervoercapaciteit bij de vervoerder(s), maar kan voor de daadwerkelijke inzetdag nog worden gewijzigd.

- De regiecentrale kan voorafgaand aan de inzetdag door middel van het afmelden van capaciteit en/of het extra oproepen van capaciteit nog mutaties in de bestelling doorvoeren. Hiervoor geldt de afmeld- en oproepprocedure zoals opgenomen in paragraaf 5.3. De procedure voor bestelling van capaciteit kan in overleg tussen regiecentrale en vervoerder worden gewijzigd.
- Ter indicatie van de benodigde vervoercapaciteit en voorziene inzet binnen categorie 1a en 2 zijn in bijlage 2 de inzetroosters per basispunt opgenomen. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

5.3 Wijziging in de beschikbaarheid basiscapaciteit

Bij wijzigingen in de benodigde vervoercapaciteit binnen het inzetrooster, geldt:

Afmelding basis vervoercapaciteit

De regiecentrale heeft de mogelijkheid om de ingeplande vervoercapaciteit uit het rooster af te melden. Hiervoor gelden de volgende regels:

Voor categorie 1a geldt:

Moment van afmelden:	Vergoeding over de afgemelde uren:
Tot 18:00 uur voorafgaand aan de dag waarop de capaciteit was ingepland:	€ 0,00 (de capaciteit kan kosteloos worden geannuleerd)
Na 18:00 uur op de dag voorafgaand aan de dag waarop de capaciteit was ingepland, bij annulering van de hele dienst of inkorting van een dienst	Vergoeding van minimaal 3 uren maal het geoffreerde beschikbaarheidstarief.
Op dag waarop de capaciteit was ingepland, bij annuleren van maximaal 30 minuten van de dienst gedurende de looptijd van de dienst waarbij de dienst ten minste drie uur duurt:	€ 0,00 (de capaciteit kan kosteloos worden geannuleerd). Indien de dienst door het inkorten korter duurt dan drie uren, wordt het aantal uren onder de drie uren maal het geoffreerde beschikbaarheidstarief vergoed.
Op dag waarop de capaciteit was ingepland, bij annulering van een deel (minimaal 30 minuten) van de dienst gedurende de looptijd van de dienst:	50% van de geoffreerde beschikbaarheidstarief maal het aantal afgemelde uren, waarbij de totale vergoeding voor deze dienst minimaal drie maal het geoffreerde beschikbaarheidstarief bedraagt.

Voor de categorie 2 geldt bij annulering van de inzet door de regiecentrale:

- Tot 18:00 uur voorafgaand aan de dag waarop de capaciteit was ingepland kan de regiecentrale kosteloos een route annuleren.
- Na 18:00 uur voorafgaand aan de dag waarop de capaciteit was ingepland ontvangt de vervoerder een vergoeding van 50% over de berekende inzetijd.

Oproep extra basis vervoercapaciteit (categorie 1a en 2)

De regiecentrale heeft de mogelijkheid extra vervoercapaciteit op te roepen via de vervoerders. Afhankelijk van het moment van de aanvraag van de extra capaciteit, geldt:

Moment van oproepen:	Vergoeding over de extra inzetijd:
Oproep voor extra vervoercapaciteit voor 18:00 uur op de dag voorafgaand aan de dag waarop de capaciteit is ingepland (met leveringsverplichting):	Het geoffreerde beschikbaarheidstarief
Oproep voor extra vervoercapaciteit na 18:00 uur op de dag voorafgaand aan de dag waarop de capaciteit is ingepland (met leveringsverplichting):	Opslag van 10% op het geoffreerde beschikbaarheidstarief
Verlengen van de ingeplande dienst ná 18:00 uur op de dag voorafgaand aan de dag waarop de capaciteit is ingepland (leveringsverplichting voor een verlenging tot 30 minuten, geen leveringsverplichting voor meer dan 30 minuten):	Het geoffreerde beschikbaarheidstarief

5.4 Levering basiscapaciteit (categorie 1a en 2)

- De vervoerder dient in de inschrijving per categorie en basispunt aan te geven of hij de gevraagde voertuigcapaciteit beschikbaar stelt gedurende de uitvoering van de overeenkomst en tegen welk uurtarief. Deze gegevens dienen verplicht te worden ingevuld op het prijsinvulformulier.
- De vervoerder dient voor categorie 1a en 2 per basispunt de capaciteit structureel uit te kunnen breiden tot maximaal 125% van de vervoercapaciteit weergegeven in de tabel in 5.1. Onder structurele uitbreiding wordt verstaan uitbreiding van capaciteit die is voorzien structureel in te zetten binnen het inzetrooster. De regiecentrale treedt hierbij altijd met de vervoerder in overleg. Hierbij gelden de volgende spelregels:
 - De vervoerder dient tot op de dag van het vervoer zelf per basispunt in staat te zijn tot 100% van de vervoercapaciteit beschikbaar te stellen conform de spelregels opgenomen in paragraaf 5.3.
 - De vervoerder dient tot 12 weken vooraf aan de uitvoering in staat te zijn tot 125% van de vervoercapaciteit per basispunt structureel beschikbaar te stellen.

- De regiecentrale kan ook later dan de hierboven gestelde termijn bij de vervoerder een verzoek doen voor het leveren van incidentele extra capaciteit tot maximaal 125% van de vervoercapaciteit van het betreffende basispunt. Hiervoor heeft de vervoerder echter geen leveringsplicht.
- Indien een ingeroosterd voertuig onverwachts uitvalt dient de vervoerder een nieuw voertuig beschikbaar te stellen binnen maximaal 30 minuten.
- De vervoerder is gedurende de looptijd van de overeenkomst verplicht te voldoen aan de gevraagde (bestelde) capaciteit, de tijdige levering daarvan en mag zich niet beroepen op calamiteiten.
- De regiecentrale heeft het recht om, indien een vervoerder onverhoopt verzuimt te leveren, capaciteit in te huren via de vrije markt.
- De vervoerder krijgt een vaste boete van 125% op het beschikbaarheidstarief opgelegd over de niet geleverde uren die hij had behoren te leveren, waarbij niet hele uren altijd op volle uren naar boven worden afgerond. Dit is zowel van toepassing op geplande en gecontracteerde capaciteit. Dit is ook van toepassing op te late levering (bijvoorbeeld 10 minuten te laat).
- Er vindt vanzelfsprekend geen vergoeding plaats van de verzuimde uren.

5.5 Levering flexibele capaciteit (categorie 1b)

Voor de levering van flexibele capaciteit geldt het volgende:

- Per basispunt en voertuigtype geeft inschrijver aan bereidt / in staat te zijn op flexibele basis voertuigen te leveren. Hierbij is het niet noodzakelijk dat een partij ook voertuigen aanbiedt binnen categorie 1a of 2..
- Het aantal voertuigen per basispunt en voertuigtype dat afgenomen kan worden zal niet groter zijn dan het maximaal aangegeven aantal in de tabel in 5.1. Uiteraard kan het aantal voertuigen dat afgenomen wordt ook lager zijn dan de aangegeven maximale aantallen.
- Er geldt voor de aangeboden voertuigen geen afnamegarantie.
- Er geldt voor de aangeboden voertuigen geen leveringsverplichting.
- Een vervoerder is niet verplicht het aantal voertuigen weergegeven in tabel 5.3 te leveren. Kleinere aantallen zijn mogelijk.
- Een vervoerder dient twee beschikbaarheidstarieven (uurtarief) af te geven:
 - 1. Tarief voor incidentele inzet.
 - 2. Tarief voor structurele inzet
- Met incidentele inzet wordt bedoeld inzet van extra voertuigen in geval van pieken in de vervoervraag, bijvoorbeeld op drukke dagen of in drukke weken. Van structurele inzet is sprake op moment dat structureel (voor langere termijn) extra capaciteit nodig is en deze niet meer beschikbaar is bij de basiscontractanten binnen categorie 1a en 2. De opdrachtgever bepaalt wanneer sprake is van incidentele inzet danwel structurele inzet.

Incidentele inzet

- De regiecentrale plant een dienst / route in. Deze start en eindigt bij het betreffende basispunt.
- De vervoerder ontvangt een vergoeding enkel voor de daadwerkelijk ingezette tijd.
- Voor de inzet van capaciteit zal de regiecentrale de goedkoopste contractant altijd als eerst benaderen. Hierbij zal de centrale rekening houden met de locatie van het basispunt in combinatie met het afgegeven beschikbaarheidstarief. Op het moment dat deze het gevraagde voertuig niet kan leveren zal de tweede goedkoopste contractant benaderd worden enzovoorts.

Structurele inzet

- Op het moment dat structurele inzet van voertuigen nodig is maakt de regiecentrale een inzetrooster voor het betreffende voertuig. Inzet start en eindigt bij het betreffende basispunt.
- Voor het inzetrooster zijn dezelfde uitgangspunten en spelregels van toepassing zoals weergegeven in paragraaf 5.2 en 5.3.
- Voor de inzet van capaciteit zal de regiecentrale de goedkoopste contractant altijd als eerst benaderen. Hierbij zal de centrale rekening houden met de locatie van het basispunt in combinatie met het afgegeven beschikbaarheidstarief. Op het moment dat deze het gevraagde voertuig niet kan leveren zal de tweede goedkoopste contractant benaderd worden enzovoorts.
- Op het moment dat structurele inzet wordt afgenomen bij één van de raamcontractanten binnen categorie 1b worden de omvang en duur van de inzet vastgelegd in een aanvullende overeenkomst tussen de opdrachtgever en vervoerder.

5.6 Ontwikkelingen in het vervoervolume

Beheersbaarheid van het vervoer, zowel praktisch als financieel, is van groot belang. De opdrachtgever houdt zich dan ook het recht voor om gedurende de contractperiode het vervoer te beperken dan wel uit te breiden zonder aanpassing van de overeenkomst.

De directe aanleiding hiervoor kan ontstaan door wijzigingen in wet- en regelgeving, jurisprudentie en de financiële situatie en beleid van de gemeenten. Dit kan onder andere met betrekking tot reizigersgroepen, de reikwijdte van het vervoer, het aantal reizigers, inkomenstoets, openingstijden, het aantal toegekende kilometers per reiziger, de reizigersbijdrage, het aantal subsidiabele kilometers en al dan niet specifieke (punt)bestemmingen.

De gemeenten streven expliciet naar het versterken van eigen kracht en een toename van het gebruik van algemene voorzieningen in combinatie met een afname van het doelgroepenvervoer. Voorbeelden hiervan zijn het gebruik van regulier openbaar vervoer, vrijwilligers of het brengen van hun kinderen naar school door de ouders zelf. Daarnaast streeft de regiecentrale naar optimale efficiency bij de uitvoering van het doelgroepenvervoer. Dit laatste betreft bijvoorbeeld de afstemming tussen verschillende vervoervormen, de wijze waarop vervoerstromen slim aan elkaar gekoppeld kunnen worden, afstemming over begin- en eindtijden van activiteiten en de terugkoppeling vanuit de regiecentrale richting beleidsafdelingen bijvoorbeeld over optimalisatie van (de kenmerken van) het vervoeraanbod.

Hierdoor bestaat tijdens de exploitatieperiode de mogelijkheid dat schommelingen in het vervoervolume en/of veranderingen in de wijze van planning leiden tot structurele veranderingen in het aantal inzeturen. De regiecentrale monitort maandelijks de langere termijn ontwikkelingen in het vervoervolume. Indien zich hierin veranderingen voordoen die leiden tot een structurele vermindering of vermeerdering van het aantal inzeturen treedt zij tijdig in overleg met de gecontracteerde vervoerders.

Bij een voorziene structurele daling van het aantal in te zetten voertuigen wordt tenminste 12 weken vooraf aangegeven bij de vervoerder, zodat de vervoerder de capaciteit kan afschalen.

Tijdens de contractperiode is het echter ook waarschijnlijk dat structureel in het inzetrooster extra basis vervoercapaciteit nodig is omdat instroom van nieuwe reizigersgroepen of uitbreiding van bestaande reizigersgroepen is voorzien. De opdrachtgever / regiecentrale zal deze structurele vervoercapaciteit oproepen bij de gecontracteerde vervoerders binnen categorie 1a en 2 totdat alle maximum vervoercapaciteit bij het betreffende basispunt wordt ingezet. Dit betreft dus 125% van de basiscapaciteit per basispunt).

Indien de regiecentrale onvoldoende vervoercapaciteit kan verkrijgen kan een beroep worden gedaan op de aangeboden structurele vervoercapaciteit die is aangeboden binnen categorie 1b. Indien capaciteit niet geleverd kan worden dient capaciteit separaat ingekocht te worden. De opdrachtgever kan ook besluiten separaat capaciteit in te kopen wanneer deze verwacht dit in een nieuwe inkoopronde gericht en goedkoper in te kunnen kopen.

6 Financieel

6.1 Vergoeding

6.1.1 Beschikbaarheidstarief

De vergoeding aan de vervoerder bestaat uit het vaste beschikbaarheidstarief per uur per basispunt (inschrijfprijs) maal de inzettijd;

- Het beschikbaarheidstarief per uur (voertuig plus chauffeur, inclusief pauzetijd) per basispunt dient inschrijver op te geven op het inschrijfformulier.
- Voor categorie 1a en 1b geldt een opslag van 15% op het beschikbaarheidstarief bij de inzet van een rolstoelbus.
- Voor categorie 1a en 1b geldt dat de inzettijd wordt bepaald op basis van de daadwerkelijke inzet. Voor afrekening van de inzettijd geldt per dienst een afronding op 15 minuten naar beneden. De vervoerder ontvangt op basis van het geoffreerde tarief een vergoeding op basis van het daadwerkelijk uitgevoerde rooster met inachtneming van de gestelde regels zoals omschreven in hoofdstuk vijf.
- Voor het routevervoer binnen categorie 2 stelt de regiecentrale een vaste inzettijd vast per route en/of combinaties van routes. Deze inzettijd wordt bepaald met de laatste versie van het softwareprogramma Easy Travel of een andere minimaal gelijkwaardige routeplanner die goedgekeurd is door de gemeenten. Hiervoor gelden de volgende instellingen:

Wegtype	Gem. snelheden (in km/h)
Autosnelweg	100
Hoofdverbinding 1	80
Hoofdverbinding 2	70
Verbindingsweg	60
Doorgaande weg	40
Lokale weg	30
Wegverdeling	Percentages (in %)
Enkele rijbaan	88
Stedelijk	50
Speciale wegtypen	Snelheden (in km/h)
Onverhard	30
Woonerf	4
Veerdienst	6
30 km	20

6.1.2 Vergoeding per inzetkilometer

- Naast het beschikbaarheidstarief per uur ontvangt de vervoerder een vastgesteld tarief van € 0,20 (excl btw) voor iedere door de centrale voorgeplande inzetkilometer.
- De mobiliteitscentrale bepaalt het totaal aantal inzetkilometers middels haar planningssoftware en routekaarten.
- Dit bedrag wordt jaarlijks geïndexeerd.

6.1.3 Innen reizigersbijdrage (alleen categorie 1a en 1b)

- De vervoerder int op aangeven van de regiecentrale contante betalingen namens de regiecentrale.
- De reiziger moet de reizigersbijdrage contant kunnen betalen in het voertuig. Niet-contante betalingen worden in principe door de regiecentrale geïnd. Gemeenten sturen op zoveel mogelijk inning via automatische incasso.
- De reiziger moet de reizigersbijdrage per pin kunnen voldoen in het voertuig.
- De opdrachtgever heeft de wens dat ook nieuwe betaalmethoden mogelijk worden zoals bijvoorbeeld contactloos pinnen en betalen per mobiele telefoon.
- Deze reizigersbijdrage maakt geen deel uit van de vergoeding aan de vervoerder en wordt afgedragen op de factuur, zoals omschreven in 6.5.

6.1.4 Aanvullende vergoedingen

- De vervoerder ontvangt een vergoeding voor de kennismaking (zie 2.7.2). De regiecentrale berekent de te vergoeden tijd per route. Per cliënt wordt daarnaast eenmalig 15 minuten kennismakingstijd vergoed. De totale tijd wordt vergoed conform het beschikbaarheidstarief.
- De vervoerder ontvangt een vergoeding voor de inzet van een begeleider als de regiecentrale dit verzoekt (2.7.3). In geval van begeleiding in te zetten door de vervoerder zal hiervoor een uurtarief van € 20,00 (exclusief btw) worden betaald met een minimum van één uur per rit.
- De vervoerder ontvangt een vergoeding voor de aanwezigheid bij de bijeenkomsten zoals genoemd in 3.9. Aan de hand van de presentielijst wordt aan de vervoerder € 30,00 (ex. btw) per chauffeur vergoed voor het bijwonen van bovengenoemde bijeenkomsten.

6.2 Indexering

- Jaarlijks vindt indexatie plaats van de kosten.
- De kostontwikkelingen worden jaarlijks berekend door het NEA te Zoetermeer (NEA index taxibranche).
- Deze indexering is doorgaans in november bekend.
- Vervoerder deelt de bedoelde kostenontwikkelingen (indexering taxivoertuigen) jaarlijks binnen tien werkdagen na bekendmaking door het NEA schriftelijk mede aan de regiecentrale.

- De opdrachtgever stelt deze vervolgens jaarlijks vast per 1 januari voor het aankomende jaar.
- De indexering is enkel van toepassing op de geoffreerde beschikbaarheidsstarieven.
- De eerste indexering vindt plaats per 1 januari 2017.

6.3 TX-keurmerk

Bij inschrijving dient aangetoond te worden dat de inschrijver inclusief de onderaannemers in het bezit zijn van het TX-keurmerk (of aantoonbaar vergelijkbaar), dan wel het ISO 9001:2008 of 9001:2015 certificaat indien het een niet daadwerkelijk bij de uitvoering betrokken partij betreft. Op het moment dat de vervoerder (of één van de andere betrokken partijen) gedurende de uitvoering van de overeenkomst het keurmerk kwijtraakt, dan hanteert de vervoerder per de eerste dag van de eerstvolgende maand een korting (malus) van 3% op de geoffreerde uurtarieven voor de verschillende voertuigtypes. De vervoerder dient dit te melden bij de regiecentrale. Deze malus wordt door de vervoerder direct verwerkt op de factuur. Op het moment dat aantoonbaar is dat alle bij de uitvoering betrokken partijen weer in het bezit zijn van het keurmerk, komt per de eerste dag van de eerstvolgende maand de malus te vervallen. Indien door controle blijkt dat de vervoerder het vervallen van het keurmerk niet heeft gemeld dan wordt de korting alsnog met terugwerkende kracht toegepast.

6.4 Monitoring en handhaving contract

- Opdrachtgever, regiecentrale en vervoerder maken afspraken over een Service Level Agreement (SLA) waarin een set Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) is opgenomen. KPI's die de regiecentrale tenminste per vervoerder registreert zijn:
 - aanlevering van voor 100% van ritten volledige data / percentage niet (complete) data ritten;
 - vraaglevering op voertuigniveau conform inzetrooster en aansturing regiecentrale;
 - kwaliteit chauffeurs conform PVE op basis van controles op de weg;
 - kwaliteit van voertuigen conform PVE op basis van controles op de weg;
 - klanttevredenheidscijfer over voertuig en chauffeur;
 - het aantal gegronde klachten per 1000 ritten over de uitvoering van de rit;
 - de mate van inschakeling van de terugbelservice door de chauffeur;
 - de mate van vergroening / duurzaamheid van de uitvoering;
 - stiptheidspercentage van de uitgevoerde ritten;
 - de mate van gebruik vervoerpas bij in- en uitstap;
 - de gemiddelde ritfactor (aantal ritten per uur) van de vervoerder.
- De opdrachtgever / regiecentrale wenst uit te gaan van een goede vertrouwensrelatie met de vervoerder, maar wil naleving van de gemaakte afspraken ook kunnen afdwingen.

- Indien sprake is van niet, niet tijdige, niet deugdelijke, niet gehele nakoming van de overeenkomst krijgt deze na ingebrekestelling nog maximaal 2 weken de tijd om de opdracht alsnog conform de gestelde eisen uit te voeren.
- Wanneer de geconstateerde tekortkoming(en) niet is opgelost kan de regiecentrale/opdrachtgever een boete opleggen van maximaal € 10.000,- per maand zolang de tekortkoming niet voldoende wordt opgelost.
- Indien de vervoerder de tekortkoming(en) niet oplost kan dat leiden tot ontbinding van het contract.
- Indien sprake is van niet, niet tijdige, niet deugdelijke, niet gehele nakoming van de overeenkomst en na in gebreke stelling van de vervoerder heeft de regiecentrale het recht om een andere gecontracteerde partij of vervoerder in te schakelen.
- Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan het niet tijdig leveren van de capaciteit volgens het rooster, het niet tijdig aan- en afmelden van het voertuig en aantal gegronde klachten.
- De regiecentrale monitort dagelijks de verschillende indicatoren, legt deze vast en evalueert deze. De bevindingen worden tijdens de overlegmomenten tussen regiecentrale en vervoerder besproken.
- De regiecentrale/opdrachtgever heeft het recht een onafhankelijk adviesbureau in te schakelen om tekortkomingen in het vervoer te onderzoeken.
- De volgende incidentboetes kunnen door de regiecentrale worden opgelegd.
 - De vervoerder krijgt een boete van 125% van het beschikbaarheidstarief opgelegd over de niet geleverde uren die hij had behoren te leveren.
 - Bij meer dan 2% niet-dataritten per maand ontvangt de vervoerder een boete van € 30,00 per niet-geregistreerde rit.

6.5 Facturering

Iedere maand vindt verrekening plaats voor de geleverde diensten op basis van het rooster en de uitgevoerde ritten.

- De regiecentrale stelt op basis van de geleverde diensten een creditnota op en verstrekt deze aan de vervoerder uiterlijk in de tweede week na afloop van een maand.
- De vervoerder dient binnen vijf werkdagen een terugkoppeling te geven op de creditnota en de eventueel ontbrekende gegevens te verstrekken.
- Na de terugkoppeling, wordt door de regiecentrale een definitieve creditnota opgesteld die vervolgens binnen 14 dagen betaalbaar wordt gesteld aan de opdrachtgever en door de opdrachtgever wordt betaald.
- Voor categorie 1a en 1b: De regiecentrale maakt expliciet onderscheid tussen de gemaakte vervoerkosten door de vervoerder, de ontvangen reizigersbijdragen door de vervoerder en de te ontvangen vergoeding van de opdrachtgever aan de vervoerder. Alle onderdelen zowel in- als exclusief Btw. De daadwerkelijke vergoeding bestaat daarmee dus uit de kosten van de vervoerder minus de reeds door de vervoerder geïnde reizigersbijdragen.

7 Klachten

7.1 Aanname

- Alle klachten komen binnen bij een onafhankelijk klachtenmeldpunt van de opdrachtgever waar de registratie van de klachten met datum van ontvangst en met een uniek nummer plaatsvindt voor elke klacht.
- De regiecentrale is vervolgens primair verantwoordelijk voor de afhandeling van de klachten in de uitvoering.
- Klachten die op een andere plek binnenkomen worden doorgestuurd naar het onafhankelijk meldpunt.
- Een ontvangen klacht over de uitvoering van de dienstverlening vervoer wordt na ontvangst digitaal doorgestuurd naar de vervoerder.
- De regiecentrale bewaakt de voortgang van de klachtenafhandeling.
- Indien gebruikers klachten bij de vervoerder in willen dienen, dan dienen zij doorverbonden / doorgestuurd te worden naar het klachtenmeldpunt.

7.2 Rol vervoerder bij afhandeling

- Elke klacht doorgezet vanuit de regiecentrale wordt binnen vijf werkdagen na ontvangst door de vervoerder afgehandeld. De dagtekening van de e-mail vanuit de regiecentrale is leidend.
- Beantwoording van een klacht verloopt altijd via de regiecentrale. De vervoerder reageert dus altijd richting de regiecentrale.
- In dringende situaties neemt de regiecentrale direct contact op met de vervoerder. Een klacht dient als gegrond te worden aangemerkt indien de vervoerder, haar personeel en/of (het personeel van) ingezette derden iets heeft gedaan wat ingaat tegen de regels, of heeft nagelaten wat had mogen verwacht op grond van de regels die voortkomen uit de hier onderhavige aanbestedingsdocumenten.
- Indien de vervoerder binnen vijf werkdagen geen reactie heeft verstuurd, wordt de klacht gegrond verklaard.
- De regiecentrale draagt zorg voor de correspondentie richting de indiener van de klacht.
- Indien een klacht naar het oordeel van de klager niet goed wordt afgehandeld, kan een klager zich wenden tot de een onafhankelijke klachtencommissie, welke door de opdrachtgever wordt geformeerd.
- Bij klachten over een chauffeur zorgt de regiecentrale voor afstemming met de vervoerder en worden gepaste maatregelen genomen.
- Bij herhaalde klachten over de uitvoering zal overleg plaatsvinden met de vervoerder over de te nemen maatregelen.
- De definitieve protocollen voor de klachtafhandeling worden door de regiecentrale in afstemming met de opdrachtgever bepaald.

8 Implementatie en evaluatie

8.1 Implementatie

- De regiecentrale is tijdens de implementatie en uitvoering van het contract verantwoordelijk voor de voorlichting (basisinformatie) aan de reizigers.
- De vervoerder is verantwoordelijk tijdens de implementatie en uitvoering voor de tijdige beschikbaarheid van personeel en materieel.
- De vervoerder zorgt binnen haar verantwoordelijkheid voor een implementatieplan binnen 14 dagen na de definitieve gunning.
- In het implementatieplan zijn de maatregelen en acties beschreven die nodig zijn voordat het vervoer van start kan gaan. In het plan is een gedetailleerde tijdsplanning opgenomen.
- Het implementatieplan besteedt in ieder geval aandacht aan: het werven van nieuw personeel, opleiding en instructie van het personeel en de eventuele aanschaf of aanpassing van voertuigen met benodigde apparatuur en het testen van de communicatie tussen voertuigen en Vervoerscentrale.
- Tijdens de implementatie stellen de regiecentrale en vervoerder een calamiteitenprotocol op voor het vervoer. Hierin zal aandacht zijn voor verschillende reizigersgroepen. Ook zal de opdrachtgever bij het opstellen van het calamiteitenprotocol betrokken zijn.

8.2 Evaluatie regiecentrale - vervoerder

Gedurende de contractperiode vindt ten minste ieder kwartaal overleg plaats tussen de regiecentrale en de vervoerder danwel vaker indien nodig. In het begin van de contractperiode zal frequenter overleg nodig zijn. Tijdens dit overleg komt de gang van zaken aan bod en worden klachten over of onvolkomenheden van het systeem besproken en afgehandeld. Voor dit overleg wenst de regiecentrale één contactpersoon van de vervoerder die inzake de overeenkomst volledig beslissingsbevoegd is. Het is mogelijk dat ook de opdrachtgever bij dit overleg aanwezig is.

Met enige regelmaat vindt vanuit de regiecentrale onderzoek plaats naar de feitelijke kwaliteit van de uitvoering van het vervoer en de beleving daarvan door de reizigers. De vervoerder verleent alle medewerking aan dergelijke activiteiten.

Bijlagen

1 Begrippenlijst

- Aanbestedingsdocument: alle schriftelijke documentatie die de opdrachtgever ten behoeve van deze aanbesteding beschikbaar stelt aan gegadigden.
- Agendasoftware: software van de regiecentrale die zorgt voor een efficiënte planning en validatie, autorisatie, identificatie en administratieve afhandeling van financiële en reizigers gegevens.
- Basispunt: middelpunt van viercijferig postcode gebied waarbinnen de dienst opgestart moet worden en geldt als startmoment voor de te vergoeden inzetijd.
- Beperkingen in combineren: Mate waarin een reiziger gecombineerd kan/mag worden met andere reizigers(groepen).
- Cliënt Wmo-bg: persoon die vanuit de Wmo op basis van een indicatie vervoer recht heeft op vervoer van/naar dagbestedingslocaties.
- Cliënt WLZ: persoon die vanuit de Wet Langdurige Zorg en onder verantwoordelijkheid van de zorgaanbieder op basis van een indicatie vervoer recht heeft op vervoer van/naar dagbestedingslocaties.
- Categorie: deel van de opdracht.
- Combinatiegraad: de gemiddelde bezetting van een voertuig op systeemniveau.
- Dataprotocol: protocol die de wijze regelt waarop alle gegevens die te maken hebben met de rituitvoering worden uitgewisseld tussen regiecentrale en vervoerder(s).
- Deur-tot-deur vervoer: het vervoeren en begeleiden vanaf en naar de deur van de woning of de deur van het vertrek- of bestemmingsadres. Wanneer het een wooncomplex of flatgebouw betreft dan vormt de centrale ingang van het wooncomplex, i.c. de centrale benedeningang voor het betreffende huisnummer, de deur.
- Dispatch: het verdelen en toekennen van geplande ritten over beschikbare voertuigen.
- Deur-tot-halte vervoer: vervoer tussen een deur en een halteplaats zoals gebruikelijk in het openbaar vervoer en overige door de opdrachtgever aan te wijzen halteplaatsen en/of opstapplaatsen.
- Inschrijver: partij die een inschrijving doet.
- Inschrijving: het geheel van documenten dat door een inschrijver wordt ingediend naar aanleiding van het aanbestedingsdocument.
- Inschrijvingsleidraad: het deel van de aanbestedingsdocumenten waarin de procedure, de geschiktheidscriteria en gunning wordt beschreven (inclusief bijlagen).
- Inzetrooster: door de regiecentrale op te stellen rooster waarin de in te zetten vervoercapaciteit door vervoerders wordt vastgelegd.
- Jeugdige: persoon die in het kader van de Jeugdwet vervoer nodig hebben voor begeleiding of behandeling.
- Kanteling: nieuwe manier van werken in de Wmo waarin zodanig wordt gewerkt dat de eigen kracht van de inwoner en zijn sociale netwerk maximaal worden benut.
- Kanteling in vervoer: nieuwe benadering van mobiliteitsvraagstukken waarin zodanig wordt gewerkt dat de eigen kracht van de inwoner en zijn sociale netwerk maximaal worden benut bij het oplossen van mobiliteitsvraagstukken.
- Leerling: persoon die op basis van de gemeentelijke verordening recht heeft op aangepast vervoer per taxi tussen een huisadres of opstapplaats en school.
- Onderaannemer: een partij die door de opdrachtnemer wordt ingeschakeld om een deel of delen van de opdracht uit te voeren.
- Opdracht: het geheel van werkzaamheden zoals dat beschreven is in de aanbestedingsdocumenten.
- Opdrachtgever: Bedrijfsvoeringsorganisatie doegroepenvervoer regio Arnhem Nijmegen (BVO DRAN).

- Opdrachtnemer: een partij aan wie de hier onderhavige opdracht gegund is door de opdrachtgever.
- Operationele regie: advies op beschikbare reismogelijkheden, ritaanname, planning en dispatch.
- OV-advies: reisadvies per openbaar vervoer dat door de regiecentrale - op aangeven van gemeenten of provincie Gelderland – vrijwillig of dwingend wordt gegeven aan reizigers en dat voldoet aan door de opdrachtgevers bepaalde kwaliteitscriteria.
- Openbaar vervoer: personenvervoer dat openbaar toegankelijk is en vaak in de vorm van een lijndienst wordt uitgevoerd in opdracht van een (decentrale) overheid die daarmee de rol van OV-autoriteit vervult.
- OV-reiziger: Dit zijn personen zonder een gemeentelijke indicatie die gebruik maken van vraagafhankelijk vervoer op momenten dat het reguliere openbaar vervoer niet voorziet in een passende verbinding.
- Programma van Eisen: het deel van de aanbestedingsdocumenten waarin de eisen met betrekking tot de uitvoering van het contract wordt beschreven inclusief contractuele voorwaarden.
- Reizigersgroep: een groep reizigers of doelgroep met uniforme kenmerken die – al dan niet op basis van indicatie - gebruik maakt van voor hen geschikt vervoer
- Reiziger: persoon die gebruik mag maken of maakt van het vervoer dat valt onder regie van de regiecentrale.
- Reizigersbijdrage: bedrag die de reiziger per rit betaalt aan de gemeente en die geïnd dient te worden door regiecentrale of vervoerder.
- Reizigerspanel: Panel bestaande uit een vertegenwoordiging van reizigers
- Reizigersprofiel: Persoonlijk profiel van de reiziger waarin de gemeente NAW-gegevens en specifieke kenmerken van de reiziger vastlegt die relevant zijn voor de uitvoering van het vervoer / het maken van een verplaatsing.
- Reizigersgroep: Groep van reizigers die op basis van een bepaalde wet- of regelgeving toegang hebben tot vervoer dat wordt aangestuurd door de regiecentrale.
- Referentie: Opgave van n.a.w.-gegevens van personen en organisaties waarvoor de inschrijver taken heeft uitgevoerd vergelijkbaar met de hier onderhavige opdracht, waarbij de opdrachtgever inlichtingen kan opvragen over de werkwijze van de inschrijver.
- Regiecentrale: organisatie die zorg draagt voor de operationele en tactische regie over één of meerdere vormen van vervoer gericht op een efficiënte uitvoering in het belang van de opdrachtgever(s) en die tevens een informerende en adviserende rol functie heeft richting de reizigers.
- Rolstoelvoertuig: voertuig met maximaal acht zitplaatsen voor reizigers, waarvan minimaal 2 rolstoelplaatsen.
- Routevervoer: vervoer van één of meer reizigers die in min of meer vaste frequentie en samenstelling reizen per taxi tussen hun woonadres en een activiteitenlocatie (school, zorginstelling, werkvoorziening).
- Stadsregiotaxi: het huidige collectief vraagafhankelijk vervoer (CVV) van en/of naar het grondgebied van de deelnemende gemeenten
- Statusmelding: uitwisseling van uitvoeringsgegevens vanuit het voertuig naar de regiecentrale de actuele status van een rit aangeeft.
- Stiptheid: de mate waarin de daadwerkelijke rituitvoering van ritten afwijkt van de afgesproken tijdstippen.
- Systeemkenmerken: de spelregels die gelden binnen het vervoersysteem, zoals omrijdtijd, vooraanmeldtijd en marges rondom de gewenste ophaaltijd.
- Taxibus: Voertuig met acht zitplaatsen naast de chauffeur.
- Taxi/personenauto: voertuig met maximaal drie zitplaatsen voor reizigers, waarbij rekening moet worden gehouden met maximaal twee reizigers op de achterbank;
- Terugbelservice: dienst waarbij de reiziger wordt geïnformeerd over het daadwerkelijke ophaalmoment.

- Uitvoering vervoer: het beschikbaar stellen van en rijden met het juiste materieel en personeel op de door de vervoerscentrale gevraagde tijd en plaats.
- Vervoercapaciteit: de maximaal benodigde vervoercapaciteit opgenomen in het rooster.
- Vervoerpas: Persoonlijke pas van een reiziger ten behoeve van identificatie en ritregistratie.
- Vraagafhankelijk vervoer: vervoerdienst op afroep die alleen rijdt indien deze door de reiziger vooraf wordt gereserveerd bij de regiecentrale.
- Vervoerder: organisatie die zorgt voor het vervoeren van reizigers aangestuurd door de regiecentrale.
- Werknemer sociale werkvoorziening (vervoer participatiewet): persoon die op basis van een besluit gebruik mag maken van taxivervoer van/naar een werklocatie.
- WLZ: Wet Langdurige Zorg.
- Wmo: Wet maatschappelijke ondersteuning.
- Wmo-reiziger: persoon die op basis van een gemeentelijke indicatie voor Wmo-vervoer beschikt over een vervoerpas voor collectief vervoer in de directe woon- en leefomgeving.

2 Inzetroosters per basispunt

Voertuigroosters per basispunt

RB = Rolstoelbussen

T = Taxi's

TB = Taxibussen

Basispunt Angerlo (6986) type 1a

Tijdblok	Maandag		Dinsdag		Woensdag		Donderdag		Vrijdag		Zaterdag		Zondag	
	RB	T	RB	T	RB	T	RB	T	RB	T	RB	T	RB	T
6 - 7	2	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
7 - 8	8	1	6	1	8	2	8	2	8	1	0	0	0	0
8 - 9	8	2	7	1	8	2	8	2	8	2	0	0	0	0
9 - 10	3	2	3	1	5	2	2	2	4	1	0	1	1	1
10 - 11	2	1	1	0	2	2	1	1	0	0	0	1	1	1
11 - 12	2	2	2	0	2	2	1	1	1	0	0	1	1	1
12 - 13	2	2	3	0	8	2	2	1	2	1	0	1	1	1
13 - 14	2	2	1	0	8	2	2	1	3	1	1	1	1	1
14 - 15	7	2	6	1	3	1	7	1	8	2	1	1	1	1
15 - 16	8	2	8	2	5	1	8	2	8	2	1	0	0	0
16 - 17	8	2	8	2	6	1	6	2	6	2	1	1	1	0
17 - 18	4	0	1	1	2	1	1	0	1	1	1	1	1	0
18 - 19	4	0	1	1	2	1	1	0	1	1	1	1	1	0
19 - 20	3	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0
20 - 21	4	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0
21 - 22	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0
22 - 23	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0
23 - 24	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0

Basispunt Arnhem (6826) type 1a

Tijdblok	Maandag		Dinsdag		Woensdag		Donderdag		Vrijdag		Zaterdag		Zondag	
	RB	T	RB	T	RB	T	RB	T	RB	T	RB	T	RB	T
6 - 7	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7 - 8	23	22	21	22	23	20	23	17	22	17	1	1	0	0
8 - 9	23	22	21	22	23	21	23	20	22	16	5	3	3	2
9 - 10	11	12	13	20	15	18	13	17	13	15	5	8	7	3
10 - 11	5	8	10	8	13	9	6	7	11	7	6	8	7	3
11 - 12	4	9	9	8	12	10	6	8	11	7	6	8	7	3
12 - 13	8	11	11	11	23	18	8	12	14	13	10	9	11	11
13 - 14	11	15	11	17	23	20	12	11	15	15	10	9	11	13
14 - 15	19	22	21	22	20	14	23	19	19	18	10	9	9	13
15 - 16	23	15	23	22	22	15	23	21	20	19	6	9	4	12
16 - 17	22	19	23	22	23	14	22	22	19	17	10	9	8	13
17 - 18	5	9	9	11	8	7	11	10	12	5	5	7	8	8
18 - 19	5	8	8	10	8	7	10	9	12	4	5	7	8	7
19 - 20	4	7	7	9	8	7	8	9	12	3	5	7	8	7
20 - 21	5	8	6	6	6	7	10	6	7	1	4	7	8	6
21 - 22	3	4	7	6	7	7	6	5	11	3	2	4	5	6
22 - 23	2	4	5	6	5	6	3	6	11	3	2	6	5	4
23 - 24	2	2	3	4	1	5	3	2	7	3	1	4	3	1

Basispunt Arnhem (6846) type 1a

Tijdblok	Maandag		Dinsdag		Woensdag		Donderdag		Vrijdag		Zaterdag		Zondag	
	RB	T	RB	T	RB	T	RB	T	RB	T	RB	T	RB	T
6 - 7	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
7 - 8	19	10	18	7	19	10	19	9	17	7	0	0	0	0
8 - 9	19	10	18	8	19	10	19	9	17	7	2	0	2	1
9 - 10	7	4	7	6	4	7	4	5	7	6	2	0	4	2
10 - 11	5	3	7	2	0	4	4	1	5	2	2	0	4	2
11 - 12	5	3	7	2	0	4	4	2	5	2	4	0	4	2
12 - 13	5	4	7	3	16	10	5	3	9	5	5	1	9	2
13 - 14	6	6	9	4	16	10	5	4	12	5	5	1	9	5
14 - 15	17	10	16	10	14	7	15	8	15	7	5	1	8	5
15 - 16	18	10	19	10	11	8	19	9	15	6	1	1	3	5
16 - 17	19	10	16	10	12	9	13	8	15	6	2	1	8	4
17 - 18	7	4	5	1	7	4	4	2	4	0	2	1	7	2
18 - 19	7	4	5	0	6	4	4	2	4	0	2	1	7	2
19 - 20	5	4	5	0	6	4	3	2	4	0	2	1	7	2
20 - 21	5	3	4	0	5	2	3	2	3	0	2	0	7	2
21 - 22	3	1	4	0	5	4	4	2	3	0	1	0	4	2
22 - 23	3	1	4	0	2	3	1	2	1	0	1	0	4	1
23 - 24	2	1	2	0	0	2	0	0	1	0	2	1	0	1

Basispunt Bemmelen (6681) type 1a

Tijdblok	Maandag		Dinsdag		Woensdag		Donderdag		Vrijdag		Zaterdag		Zondag	
	RB	T	RB	T	RB	T	RB	T	RB	T	RB	T	RB	T
6 - 7	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7 - 8	1	3	0	3	1	3	1	2	1	3	0	0	0	0
8 - 9	1	3	0	3	1	3	1	2	1	3	1	1	1	0
9 - 10	1	2	0	3	1	3	1	2	0	3	1	1	1	0
10 - 11	1	0	0	2	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0
11 - 12	1	0	0	2	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0
12 - 13	1	0	0	3	1	3	1	1	0	3	1	1	1	1
13 - 14	1	0	0	3	1	3	1	1	0	3	1	2	1	2
14 - 15	1	2	1	3	1	3	1	3	0	3	1	2	1	2
15 - 16	1	3	1	3	0	3	1	3	0	3	1	2	1	2
16 - 17	1	3	1	3	1	3	1	3	0	3	1	2	1	2
17 - 18	0	0	0	0	1	0	0	1	0	3	1	2	1	1
18 - 19	0	0	0	0	1	0	0	1	0	3	1	2	1	1
19 - 20	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	1	2	0	1
20 - 21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	2	0	1
21 - 22	0	0	0	0	1	0	0	1	0	3	1	2	0	1
22 - 23	0	0	0	0	1	0	0	1	0	3	0	1	0	1
23 - 24	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1

Basispunt Druten (6651) type 1a

Tijdblok	Maandag		Dinsdag		Woensdag		Donderdag		Vrijdag		Zaterdag		Zondag	
	RB	T	RB	T	RB	T	RB	T	RB	T	RB	T	RB	T
6 - 7	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
7 - 8	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0	1	0	0
8 - 9	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0	3	2	0
9 - 10	3	0	3	3	4	4	4	3	2	3	1	3	2	0
10 - 11	3	0	2	3	4	2	4	3	1	3	0	3	2	0
11 - 12	3	0	2	3	4	2	4	3	1	3	0	3	2	0
12 - 13	4	0	4	4	4	4	4	3	1	4	1	3	3	2
13 - 14	4	0	4	4	4	4	4	3	1	4	1	3	3	3
14 - 15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	3
15 - 16	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	2	3	2
16 - 17	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	1	3	3	3
17 - 18	2	2	4	4	3	2	3	3	2	1	1	1	2	2
18 - 19	2	0	3	4	3	1	3	3	1	1	1	2	2	2
19 - 20	2	0	2	4	3	1	3	3	1	1	1	2	2	2
20 - 21	1	1	1	3	2	1	2	2	0	0	1	2	2	2
21 - 22	0	0	1	3	3	1	2	0	0	1	1	1	1	2
22 - 23	0	0	0	2	3	1	1	2	1	0	1	2	0	1
23 - 24	0	0	0	1	1	1	0	2	1	0	1	1	0	0

Basispunt Nijmegen (6535) type 1a

Tijdblok	Maandag		Dinsdag		Woensdag		Donderdag		Vrijdag		Zaterdag		Zondag	
	RB	T	RB	T	RB	T	RB	T	RB	T	RB	T	RB	T
6 - 7	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	2	0	0
7 - 8	4	3	5	3	3	4	4	4	3	2	5	2	2	0
8 - 9	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	5	2	5	1
9 - 10	5	3	5	4	5	4	3	4	3	3	4	2	4	1
10 - 11	4	3	5	4	4	4	3	4	3	2	5	2	4	2
11 - 12	4	3	5	4	5	4	3	4	3	3	5	2	4	2
12 - 13	5	3	5	4	5	4	3	4	3	3	4	2	4	2
13 - 14	5	3	5	4	5	4	4	4	3	3	3	2	5	2
14 - 15	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	2	4	2
15 - 16	5	3	5	4	5	4	5	4	4	3	4	2	4	2
16 - 17	5	3	5	4	5	4	5	4	4	3	5	2	5	2
17 - 18	5	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	2	4	2
18 - 19	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4	2	4	2
19 - 20	3	3	2	2	3	4	3	4	5	3	4	1	4	2
20 - 21	3	2	3	2	1	4	3	3	2	2	4	1	3	2
21 - 22	3	3	1	2	2	4	2	2	4	3	3	1	3	2
22 - 23	2	2	2	1	3	4	2	2	3	2	4	2	3	2
23 - 24	1	1	1	1	0	1	2	1	2	1	5	2	2	1

Basispunt Pannerden (6911) type 1a

Tijdblok	Maandag		Dinsdag		Woensdag		Donderdag		Vrijdag		Zaterdag		Zondag	
	RB	T	RB	T	RB	T	RB	T	RB	T	RB	T	RB	T
6 - 7	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
7 - 8	3	1	3	0	3	1	3	1	3	1	0	0	0	0
8 - 9	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	0	1	0	0
9 - 10	1	1	1	1	2	0	1	1	1	0	0	1	0	1
10 - 11	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1
11 - 12	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1
12 - 13	1	0	0	1	3	1	0	1	0	0	0	1	0	1
13 - 14	1	1	0	1	3	1	0	1	1	0	0	1	0	1
14 - 15	2	1	1	0	1	0	1	1	3	1	0	1	0	1
15 - 16	3	1	3	1	1	0	3	1	2	1	0	1	0	1
16 - 17	3	1	3	1	1	0	2	1	3	1	0	1	0	1
17 - 18	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0
18 - 19	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0
19 - 20	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0
20 - 21	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0
21 - 22	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
22 - 23	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23 - 24	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Basispunt Renkum (6871) type 1a

Tijdblok	Maandag		Dinsdag		Woensdag		Donderdag		Vrijdag		Zaterdag		Zondag	
	RB	T	RB	T	RB	T	RB	T	RB	T	RB	T	RB	T
6 - 7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7 - 8	2	11	2	7	2	7	2	9	2	5	1	0	1	0
8 - 9	2	11	2	8	2	7	2	8	2	5	2	1	2	1
9 - 10	1	11	1	5	2	5	2	7	2	2	3	2	2	2
10 - 11	1	4	1	1	2	2	1	3	1	1	3	2	2	2
11 - 12	1	4	1	1	2	2	1	5	1	1	3	2	2	2
12 - 13	1	5	1	2	2	6	1	7	2	2	3	2	2	2
13 - 14	1	7	1	5	2	7	2	8	2	2	3	2	3	2
14 - 15	2	10	2	9	2	7	2	10	2	7	3	2	3	1
15 - 16	2	11	2	9	2	7	2	11	2	5	3	2	2	2
16 - 17	2	10	2	11	2	6	2	11	2	6	3	2	3	2
17 - 18	1	3	1	2	0	4	2	4	2	3	1	0	2	0
18 - 19	1	3	1	2	0	3	2	2	2	3	1	0	2	0
19 - 20	1	3	1	2	0	3	2	0	2	3	1	0	2	0
20 - 21	0	0	1	0	0	3	1	1	2	2	1	0	2	0
21 - 22	0	1	0	2	0	3	2	1	2	3	1	0	2	0
22 - 23	1	2	0	2	0	3	2	1	2	2	1	0	0	0
23 - 24	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0

Basispunt 's Heerenberg (7041) type 1a

Tijdblok	Maandag		Dinsdag		Woensdag		Donderdag		Vrijdag		Zaterdag		Zondag	
	RB	T	RB	T	RB	T	RB	T	RB	T	RB	T	RB	T
6 - 7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
7 - 8	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	0	1	1	0
8 - 9	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	0	1	1	1
9 - 10	0	3	1	3	1	3	1	3	1	3	0	1	1	1
10 - 11	0	0	1	2	1	0	1	3	1	3	0	1	1	1
11 - 12	0	0	1	2	1	0	1	3	1	3	0	1	1	1
12 - 13	0	1	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1
13 - 14	0	2	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1
14 - 15	0	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	0	1
15 - 16	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	0	1
16 - 17	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	1	1
17 - 18	0	2	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
18 - 19	0	2	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
19 - 20	0	1	1	2	1	1	0	1	1	2	1	1	1	0
20 - 21	0	0	0	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	0
21 - 22	0	1	0	2	1	0	1	2	0	2	1	1	1	0
22 - 23	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0
23 - 24	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0

Basispunt Westervoort (6932) type 1a

Tijdblok	Maandag		Dinsdag		Woensdag		Donderdag		Vrijdag		Zaterdag		Zondag	
	RB	T	RB	T	RB	T	RB	T	RB	T	RB	T	RB	T
6 - 7	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0
7 - 8	7	9	8	8	8	9	7	9	8	9	0	0	0	0
8 - 9	8	9	8	9	8	9	8	9	8	9	2	0	1	0
9 - 10	6	4	4	8	7	6	7	9	6	6	2	0	3	0
10 - 11	3	1	4	3	4	1	4	3	5	3	2	0	3	0
11 - 12	4	1	4	3	4	1	4	4	5	3	3	0	3	0
12 - 13	4	4	5	4	8	8	5	7	7	5	3	0	4	0
13 - 14	4	4	5	7	8	7	7	8	7	7	3	0	4	0
14 - 15	8	7	8	8	6	7	8	9	8	9	3	0	1	0
15 - 16	8	8	8	9	8	6	8	9	8	9	1	0	0	0
16 - 17	7	8	8	8	8	4	8	9	8	9	1	0	2	0
17 - 18	2	3	4	2	3	0	4	1	6	5	1	0	2	0
18 - 19	1	3	3	2	2	0	2	1	6	5	1	0	2	0
19 - 20	1	3	1	2	3	0	3	0	6	5	1	0	2	0
20 - 21	0	3	3	2	2	0	3	0	1	0	1	0	2	0
21 - 22	1	3	1	1	3	1	3	0	6	4	1	0	1	0
22 - 23	1	2	1	2	1	0	1	0	5	5	1	0	1	0
23 - 24	1	0	1	2	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0

Basispunt Arnhem (6826) type 2

	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag
Tijdblok	TB	TB	TB	TB	TB
6 - 7	0	1	0	0	0
7 - 8	29	29	28	29	29
8 - 9	29	29	29	29	29
9 - 10	0	0	1	0	0
10 - 11	0	0	0	0	0
11 - 12	0	0	0	0	0
12 - 13	0	0	28	0	3
13 - 14	0	0	25	0	3
14 - 15	27	29	9	26	22
15 - 16	29	29	9	29	27
16 - 17	23	29	2	25	18
17 - 18	0	0	0	0	0
18 - 19	0	0	0	0	0
19 - 20	0	0	0	0	0
20 - 21	0	0	0	0	0
21 - 22	0	0	0	0	0
22 - 23	0	0	0	0	0
23 - 24	0	0	0	0	0

Basispunt Arnhem (6846) type 2

	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag
Tijdblok	TB	TB	TB	TB	TB
6 - 7	2	0	0	1	1
7 - 8	15	15	15	15	15
8 - 9	15	15	15	15	15
9 - 10	0	0	0	0	0
10 - 11	0	0	0	0	0
11 - 12	0	0	0	0	1
12 - 13	0	0	13	0	5
13 - 14	0	0	13	0	5
14 - 15	12	15	3	14	13
15 - 16	15	15	3	15	14
16 - 17	11	14	2	10	7
17 - 18	0	0	0	0	0
18 - 19	0	0	0	0	0
19 - 20	0	0	0	0	0
20 - 21	0	0	0	0	0
21 - 22	0	0	0	0	0
22 - 23	0	0	0	0	0
23 - 24	0	0	0	0	0

Basispunt Druten (6651) type 2

	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag
Tijdblok	TB	TB	TB	TB	TB
6 - 7	0	2	0	2	2
7 - 8	3	4	3	4	4
8 - 9	4	4	4	4	4
9 - 10	0	0	0	0	1
10 - 11	0	0	0	0	0
11 - 12	0	0	0	0	0
12 - 13	1	0	4	0	1
13 - 14	1	0	4	0	1
14 - 15	3	4	2	4	2
15 - 16	3	3	1	4	4
16 - 17	2	2	0	4	3
17 - 18	0	0	0	0	0
18 - 19	0	0	0	0	0
19 - 20	0	0	0	0	0
20 - 21	0	0	0	0	0
21 - 22	0	0	0	0	0
22 - 23	0	0	0	0	0
23 - 24	0	0	0	0	0

Basispunt Pannerden (6911) type 2

	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag
Tijdblok	TB	TB	TB	TB	TB
6 - 7	0	1	0	1	0
7 - 8	10	10	10	10	10
8 - 9	10	10	10	10	10
9 - 10	0	0	0	0	0
10 - 11	0	0	0	0	0
11 - 12	0	0	0	0	1
12 - 13	0	0	10	0	4
13 - 14	0	0	10	0	4
14 - 15	9	10	1	9	9
15 - 16	10	10	0	10	9
16 - 17	8	8	0	8	5
17 - 18	0	0	0	0	0
18 - 19	0	0	0	0	0
19 - 20	0	0	0	0	0
20 - 21	0	0	0	0	0
21 - 22	0	0	0	0	0
22 - 23	0	0	0	0	0
23 - 24	0	0	0	0	0

Basispunt Westervoort (6932) type 2

	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag
Tijdblok	TB	TB	TB	TB	TB
6 - 7	0	4	2	0	1
7 - 8	28	30	30	30	28
8 - 9	30	30	30	30	28
9 - 10	0	0	0	0	0
10 - 11	0	0	0	0	0
11 - 12	0	0	2	0	0
12 - 13	0	0	29	0	5
13 - 14	0	0	27	0	5
14 - 15	27	22	2	30	17
15 - 16	30	30	2	30	21
16 - 17	20	20	1	22	11
17 - 18	0	1	0	0	0
18 - 19	0	0	0	0	0
19 - 20	0	0	0	0	0
20 - 21	0	0	0	0	0
21 - 22	0	0	0	0	0
22 - 23	0	0	0	0	0
23 - 24	0	0	0	0	0