

# Programma van Eisen Regiotaxi Twente

---

Gemeenten Almelo, Borne, Enschede, Dinkelland,  
Haaksbergen, Hellendoorn, Hengelo, Hof van  
Twente, Losser, Rijssen-Holten, Oldenzaal,  
Tubbergen, Twenterand en Wierden

## Inhoudsopgave

---

<b>Inhoudsopgave</b>	<b>1</b>
<b>1 Inleiding en achtergrond</b>	<b>2</b>
1.1 Achtergrond Regiotaxi Twente, scheiding ritaanname en -uitvoering	2
1.2 Doel van de aanbesteding	2
1.3 Samenwerking in regionaal verband	2
1.4 De aanbestedende dienst	2
1.5 Percelen	2
1.6 De contractperiode	3
1.7 Exclusiviteit Regiotaxi Twente	3
<b>2 Eisen aan uitvoering</b>	<b>4</b>
2.1 Inleiding	4
2.2 Datacommunicatieprotocol vervoerderscentrale en callcenter	4
2.3 Vervoergebied Regiotaxi Twente	4
2.4 Gebruikersgroep	5
2.5 Toekomstige ontwikkelingen/Pilots	5
2.6 Vervoerpas	5
2.7 Gegevensbescherming en -overdracht	6
2.8 Regie	6
2.9 Eisen aan vervoer	7
2.10 Eisen aan personeel	12
2.11 Eisen aan materieel c.q. voertuigen	13
2.12 Gebruikersgroep, zonering en gebruikersbijdrage	15
<b>3 Vergoeding aan opdrachtnemer</b>	<b>19</b>
3.1 Door opdrachtnemer uit te voeren ritten	19
3.2 Netto Vergoeding	19
3.3 Declaratie	20
3.4 Boetebeding / wanprestatie	20
3.5 Bonus-Malusregeling	21
3.6 Accountantscontrole	23
3.7 Prijsindex	23
3.8 Vervoerregistratie, ritmutatie en administratie	23
<b>4 Klachten, tevredenheidsonderzoek en communicatie</b>	<b>27</b>
4.1 Klachtenprocedure	27
4.2 Tevredenheidsonderzoek	28
4.3 Communicatie en promotie	28

## **1 Inleiding en achtergrond**

---

### **1.1 Achtergrond Regiotaxi Twente, scheiding ritaanname en -uitvoering**

Alle Twentse gemeenten zijn aangesloten bij Regiotaxi Twente. Ritaanname en –toedeling en de uitvoering van ritten zijn apart gecontracteerd en wordt uitgevoerd door het “callcenter”. Het callcenter is primair verantwoordelijk voor de ritaanname en –toedeling, de uitgifte, de informatievoorziening en het beheer van de klantenpassen. De te contracteren vervoerder is als opdrachtnemer verantwoordelijk voor de planning en de uitvoering van de aan hem toebedeelde ritten. In dit programma van Eisen (hierna PvE) worden processen en verantwoordelijkheden nader uitgewerkt. Ten aanzien van de klachtenregeling hebben de Twentse gemeenten een derde partij gecontracteerd die de klachtaanname, registratie en toedeling uitvoert.

De gescheiden aanbesteding van de ritaanname en –toedeling en het vervoer betekent dat Provincie Overijssel initieel verantwoordelijk is voor de waarborging van het koppelvlak tussen beide. In dit bestek worden dan ook eisen en/of kaders gesteld aan de ritaanname, -toedeling en – afhandeling en de overige processen. Verder worden voorschriften gesteld aan de technische comptabiliteit tussen het callcenter en de vervoerderscentrale van de opdrachtnemer. Na gunning zal de opdrachtnemer met callcenter een overeenkomst sluiten over de samenwerking tijdens de implementatie en de uitvoering van het contract. Hiermee waarborgen zij richting de gebruiker en de opdrachtgever de uitvoering als ware het één organisatie. Als blijkt dat **8 weken voor de start** géén overeenstemming is afspreken dwingend voorschrijven op basis van het Bestek.

### **1.2 Doel van de aanbesteding**

Regiotaxi Twente wordt ingezet door de gemeenten Gemeenten Almelo, Borne, Enschede, Dinkelland, Haaksbergen, Hellendoorn, Hengelo, Hof van Twente, Losser, Rijssen-Holten, Oldenzaal, Tubbergen, Twenterand en Wierden met betrekking tot de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo) en als aanvullend en vervangend openbaar vervoer op grond van de Wet personenvervoer 2000. Het doel is continuering van het huidige vervoer.

### **1.3 Samenwerking in regionaal verband**

De gemeenten Almelo, Borne, Enschede, Dinkelland, Haaksbergen, Hellendoorn, Hengelo, Hof van Twente, Losser, Rijssen-Holten, Oldenzaal Tubbergen, Twenterand en Wierden enerzijds en Provincie Overijssel anderzijds hebben de samenwerking in het kader van deze aanbesteding en de verdere uitwerking binnen de Regiotaxi Twente geformaliseerd. Deze samenwerkingsovereenkomst wordt verlengd voor de periode welke gelijk is aan de looptijd van de overeenkomsten met betrekking tot de uitvoering van de Regiotaxi Twente. Provincie Overijssel (OV oost) zal namens de hiervoor genoemde gemeenten het contractbeheer richting opdrachtnemer uitvoeren.

### **1.4 De aanbestedende dienst**

Gemeente Twenterand treedt namens de gemeenten Almelo, Borne, Enschede, Dinkelland, Haaksbergen, Hellendoorn, Hengelo, Hof van Twente, Losser, Rijssen-Holten, Oldenzaal, Tubbergen, Twenterand en Wierden op als aanbestedende dienst.

### **1.5 Percelen**

De aanbesteding is opgedeeld in 14 percelen:

- Perceel 1: Almelo
- Perceel 2: Borne
- Perceel 3: Dinkelland
- Perceel 4: Enschede
- Perceel 5: Haaksbergen

Perceel 6: Hellendoorn  
Perceel 7: Hengelo  
Perceel 8: Hof van Twente  
Perceel 9: Losser  
Perceel 10: Rijssen-Holten  
Perceel 11: Oldenzaal  
Perceel 12: Tubbergen  
Perceel 13: Twenterand  
Perceel 14: Wierden

Inschrijvingen kunnen worden ingediend voor één perceel, een combinatie van percelen of alle percelen samen. Inschrijver dient per individueel perceel in te schrijven. De inschrijvingen worden per perceel beoordeeld en gegund. Een inschrijver kan maximaal 5 percelen gegund krijgen. In het geval inschrijver voor meer dan drie percelen inschrijft krijgt en als economisch meest voordelige inschrijving (EMVI) wordt beoordeeld bepaald het beoordelingsteam welke percelen de inschrijver gegund krijgt op basis van de EMVI voor alle 14 percelen.

## 1.6 De contractperiode

1. De overeenkomsten van de percelen Almelo, Borne, Enschede, Dinkelland, Haaksbergen, Hellendoorn, Hengelo, Hof van Twente, Losser, Rijssen-Holten, Oldenzaal, Tubbergen, Twenterand en Wierden worden afzonderlijk aangegaan voor de duur van maximaal 12 maanden.
2. De overeenkomst per gemeente start op 1 juli 2016 en loopt tot en met 30 juni 2017.
3. Optioneel kunnen de gemeenten het eigen contract met twee keer één jaar verlengen.
4. Onverlet het bepaalde in lid 2 is de opdrachtgever gerechtigd per aangetekende brief deze overeenkomst tussentijds te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 6 maanden indien sprake is van gewichtige redenen, waaronder onder meer zijn te begrijpen gewijzigde beleidsinzichten of politieke omstandigheden die aan de gehele of gedeeltelijke nakoming van deze overeenkomst in de weg staan. Dit is het geval, indien:
  - a. het Rijk maatregelen neemt die de financiering van Regiotaxi Twente wijzigen, of daaraan voorwaarden verbindt die een gewijzigde opzet van Regiotaxi Twente tot gevolg hebben, zulks ter beoordeling van de opdrachtgever;
  - b. het Rijk maatregelen neemt waardoor de bij Opdrachtgever aangesloten gemeenten niet langer verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de vervoerscomponent in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).
5. In geval van een voortijdige beëindiging als bedoeld in lid 4 heeft inschrijver aanspraak op vergoeding van de tot dan toe verrichte diensten en een compensatie voor gepleegde investeringen. Partijen verplichten zich om in goed overleg alle geschillen (hoe ook genaamd) voortvloeiend uit dit lid in der minne op te lossen. Indien partijen niet tot een oplossing kunnen komen, zullen partijen het geschil voorleggen aan een door beide partijen te benoemen (in het register van het NMI geregistreerde) mediator. Indien blijkt dat de mediator het geschil niet binnen 4 weken op kan lossen, zal het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Overijssel (locatie Almelo).
6. Opdrachtgevers behouden zich het recht voor per aangetekende brief deze overeenkomst tussentijds te beperken of te ontbinden met inachtneming van een opzegtermijn van 6 maanden, indien substantiële veranderingen optreden in (de omvang van) het vervoersysteem van de Regiotaxi Twente, niet zijnde veranderingen als bedoeld in lid 4. Inschrijvers kunnen in voorkomend geval géén aanspraak maken op een aanvullende vergoeding.

## 1.7 Exclusiviteit Regiotaxi Twente

Met nadruk wordt door aanbestedende dienst gewezen op de exclusiviteit van het Regiotaxivervoer. Het is, zonder expliciete schriftelijke toestemming opdrachtgevers, niet toegestaan het Regiotaxivervoer te combineren met andere vervoersvormen en vervoer op basis van andere subsidiestromen of verantwoordelijkheden zoals WLZ, zittend ziekenvervoer, werknemersvervoer, De door de opdrachtgever gefinancierde ritten in het kader van de Regiotaxi Twente mogen niet gebruikt worden voor ritten welke door andere contracten en/of wet en regelgeving bekostigd worden

(o.a. WMO vervoer ondersteuning maatschappelijke deelname (dagbesteding), WLZ, ZVW, Leerlingenvervoer, WSW, WIA, etc.).

## **2 Eisen aan uitvoering**

---

### **2.1 Inleiding**

In het PvE wordt inzichtelijk gemaakt waaraan het vervoer moet voldoen. In het PvE zijn algemene eisen opgenomen waaraan elke inschrijver moet voldoen en eisen die voor het specifieke perceel van belang zijn. In het PvE is beschreven waar en onder welke voorwaarden de gebruikers aanspraak op kunnen maken op de functies die de Regiotaxi Twente dient te vervullen voor enerzijds het openbaar vervoer en anderzijds het doelgroepenvervoer zoals het vervoer van Wmo-gerechtigden. Opdrachtgever zal controleren of het vervoer voldoet aan de gestelde productkenmerken van de Regiotaxi Twente. De opdrachtnemer deze controle mogelijk maken en zal deze niet op onredelijke gronden weigeren.

### **2.2 Datacommunicatieprotocol vervoerderscentrale en callcenter**

Voor het dataverkeer tussen vervoerderscentrale van opdrachtnemer en het callcenter van opdrachtgever wordt een data uitwisselingsprotocol vastgelegd over de wijze van het uitwisselen van gegevens. In deze paragraaf staan de randvoorwaarden beschreven. Het definitieve, en door callcenter en opdrachtnemer ondertekende protocol, wordt voor akkoord voorgelegd aan de opdrachtgever 4 weken voor de start van het vervoer.

Alle data (zoals genoemd in artikel 3.10.4 van dit PvE) worden direct/realtime tussen alle partijen uitgewisseld. De data-uitwisseling en opbouw zijn beschreven in **bijlage 10**. Uitwisseling vindt plaats via standaardberichten die via een TCP/IP koppeling worden aangeboden.

De opdrachtnemer moet het callcenter toegang geven tot het aanbieden van de informatie op zijn netwerk. Het callcenter zorgt samen met de opdrachtnemer ook voor een alternatieve uitwisselingsmethode in het geval van calamiteiten. Het callcenter is niet verantwoordelijk voor het interne netwerk van de opdrachtnemer.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het zodanig inrichten van zijn agendasoftware dat deze de aangeboden berichten accepteert en de juiste berichten direct/realtime aanbiedt op het actuele moment in het afgesproken formaat.

Het callcenter beheert de centrale database met daarop alle basis stambestanden, uitgevoerde mutaties, actuele stambestanden, operationele data van de nog niet afgesloten ritten. Medewerkers van het callcenter of derden door het callcenter ingehuurd, krijgen te allen tijde toegang tot de geplaatste infrastructuur voor installatie en onderhoud.

Het is niet uitgesloten dat gedurende de looptijd van de overeenkomst onderdelen van de data uitwisseling veranderen. Er kan behoefte zijn aan het toevoegen van nieuwe velden of het bijvoorbeeld "anders weergeven van de indicaties". De opdrachtnemer dient mee te werken aan deze veranderingen.

Het callcenter en de inschrijver/opdrachtnemer dienen ieder zorg te dragen voor een geschikte beveiliging met betrekking tot virussen, vertrouwelijkheid van business informatie, hackers, etc.

### **2.3 Vervoergebied Regiotaxi Twente**

Het vervoergebied van Regiotaxi Twente bestaat uit het grondgebied van alle (14) Twentse gemeenten met daarom heen een schil van 4 OV-zones binnen Nederland. Voor de gemeenten Enschede en Losser zijn er 2 puntbestemmingen in Gronau. Dit zijn de locaties: Bahnhof en Winkelcentrum Karstadt. Deze puntbestemmingen zijn alleen bereikbaar voor pashouders van de

gemeenten Enschede en Losser. Een kaartje van het vervoergebied is opgenomen in **bijlage 3**. Het vervoer van Regiotaxi Twente is gesplitst in 14 gemeentelijke percelen. Deze aanbesteding betreft het vervoer voor de percelen Borne, Dinkelland, Losser, Rijssen-Holten, Tubbergen, Twentrand en Wierden. De opdrachtgever kan in overleg met de opdrachtnemer binnen de contractperiode het vervoergebied uitbreiden c.q. beperken.

## 2.4 Gebruikersgroep

Het PvE heeft betrekking op de volgende gebruikersgroepen:

- alle personen (OV-gebruikers ofwel niet-pashouders) die van het aangeboden vervoer gebruik wensen te maken;
- alle personen in het bezit van een Regiotaxipas (Regiotaxipashouders) die zelfstandig of met behulp van de chauffeur/begeleider gebruik mogen maken van een door de opdrachtnemer aangeboden rolstoel- of zitplaats;
- alle personen/doelgroepen die door opdrachtgevers, na overleg met de opdrachtnemer, toegelaten worden om tegen (gereduceerd tarief) gebruik te mogen maken van dit vervoer. Het is niet aan de opdrachtnemer om nieuwe doelgroepen dan wel gebruikers aan te dragen.

## 2.5 Toekomstige ontwikkelingen/Pilots

Kwalitatieve, praktische en financiële beheersbaarheid van het vervoer is van groot belang. Opdrachtgevers houden zich het recht voor om gedurende de contractperiode het vervoer te beperken of uit te breiden. Dit kan onder andere met betrekking tot gebruikersgroepen, openingstijden, subsidiabele zones, vervoergebied, ritlengtes en al dan niet specifieke bestemmingen. Eventuele operationele gevolgen van de wijzigingen zullen met de opdrachtnemer worden besproken en getest (pilot projecten) waarbij een redelijke implementatieperiode wordt afgesproken. Een eventuele financiële verrekening is alleen aan de orde wanneer redelijkheid en billijkheid dit noodzakelijk maken en dit op basis van wet- en regelgeving is toestaan. In het geval deze situatie zich in de contractperiode voordoet, zullen partijen met elkaar in overleg treden om naar voor beide partijen aanvaardbare oplossingen te zoeken en daarbij over en weer de uitgangspunten van redelijkheid en billijkheid in acht nemen.

Gedurende de contractperiode is er ruimte **om op initiatief van opdrachtgever** de huidige Wmo-vervoersstromen en alternatieve vervoersvormen te onderzoeken en pilots uit te voeren om zo resultaatgerichter en kosteneffectiever te kunnen werken. De opdrachtgevers hebben de mogelijkheid om de gebruiker alternatieven te bieden die ook buiten de vervoersovereenkomst kunnen vallen. Van de inschrijvers wordt verwacht dat zij hiervoor open staan en hier desgevraagd aan mee willen werken.

## 2.6 Vervoerpas

De door de opdrachtgever vastgestelde doelgroepen die tegen gereduceerd tarief gebruik mogen maken van dit vervoer dienen te beschikken over een Regiotaxipas. De overige gebruikers beschikken niet over een taxipas. De Regiotaxipassen worden verstrekt door het callcenter. Het callcenter is verantwoordelijk voor alle processen rondom de distributie. Het callcenter verstrekt de taxipassen, op basis van een door opdrachtgevers vastgesteld model.

Bij de keuze van een paslees-systeem zorgt de opdrachtnemer er voor dat deze voldoet aan de volgende comptabiliteitseisen:

- eisen aan de magneetstrip (Loco magneetstrip, Track 3 300 Oerst gecodeerd op spoor 2);
- eisen aan de data op de magneetstrip.

De magneetstrip moet dusdanig zijn dat deze geschikt is voor een goede administratieve verwerking van de rit. Middels afspraken in de overeenkomsten en via tests tijdens de implementatie, waarborgt de opdrachtnemer samen met het callcenter dat het passysteem daadwerkelijk compatibel is met de paslezers bij de opdrachtnemer.

## **2.7 Gegevensbescherming en -overdracht**

De inschrijver en al diegenen die de inschrijver bij de uitvoering van Regiotaxi Twente heeft betrokken, nemen de bepalingen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens in acht. Alle gegevens die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden verkregen en verzameld, worden voor geen ander doel aangewend dan waarvoor zij worden verzameld. De genoemde gegevens worden niet aan derden -anders dan de opdrachtgevers- ter beschikking gesteld.

Na afloop of bij een tussentijdse opzegging van de overeenkomst dragen de inschrijver en al diegenen die de inschrijver bij de uitvoering van Regiotaxi Twente heeft betrokken, alle gegevens noodzakelijk voor een foutloze overdracht kosteloos over aan de opdrachtgevers. Hieronder valt het bestand met pashouders en een bestand met reeds aangevraagde ritten voor de periode na afloop van de overeenkomst, maar ook alle gegevens voor automatische incasso, extra voorkeuren die het systeem niet kent, informatie vanuit gesprekken met de klant over derden. Deze bestanden moeten toegankelijk en leesbaar zijn voor de opdrachtgevers.

Met opdrachtnemer wordt ter borging van voorgaande een bewerkersovereenkomst afgesloten.

## **2.8 Regie**

Voor een efficiënte exploitatie van het vervoer, bezit, richt in of huurt de inschrijver één meld- en vervoerderscentrale.

### **2.8.1 Telefoonnummer**

De vervoerderscentrale van de inschrijver is voor het callcenter direct bereikbaar op één telefoonnummer. Het callcenter krijgt rechtstreeks contact met de vervoerderscentrale van de inschrijver. De vervoerderscentrale kan direct contact opnemen met de chauffeurs van de ingezette voertuigen en vice versa. Het callcenter mag klanten met vragen over een actuele rit doorverbinden met de vervoerderscentrale. Deze klanten worden dan direct te woord gestaan en niet nogmaals doorverbonden.

### **2.8.2 Bereikbaarheid vervoerderscentrale**

De vervoerderscentrale dient als volgt bereikbaar te zijn:

- ma t/m do : van 5.30 uur tot 1.00 uur van de daaropvolgende dag;vr t/m zo en feestdagen:
- van 5.30 tot 2.00 uur van de daaropvolgende dag;
- én zolang er voor de betreffende dag nog ritten geboekt staan of nog uitgevoerd worden.

De inschrijver dient ervoor te zorgen dat communicatie mogelijk is via e- mail en eventueel aanvullend via Twitter, WhatsApp en/of Facebook.

De inschrijver moet ervoor zorgen dat het personeel in contacten met gebruikers klantvriendelijk, servicegericht en deskundig is, en goed Nederlands verstaat, spreekt en schrijft.

### **2.8.3 Agendasoftware**

De inschrijver moet ervoor zorgen dat de vervoerscentrale beschikt over agendasoftware, die in staat is de verzameling van afzonderlijk individuele ritbestellingen en afzonderlijk individuele bestellingen van een regelmatige- of onregelmatige reeks ritten, gedurende één (1) jaar op te slaan en in de ritplanning in te plannen op het moment dat deze actueel wordt. De inschrijver dient ervoor te zorgen dat de medewerkers van de vervoerderscentrale inzicht hebben in de specifieke vervoersbehoeften van gebruikers en dat de inzet van voertuigen daarop wordt afgestemd.

De inschrijver draagt zorg voor een juiste koppeling met het callcenter. De opdrachtnemer is verplicht zijn software geschikt te maken voor de import van de ritten en voor verstrekken van de statussen en uitvoeringsgegevens zoals gesteld in het bestek. Het callcenter is verantwoordelijk voor de infrastructuur en de uitwisseling van deze gegevens waarvan het begin- en eindpunt gedefinieerd zijn in het bestek. Deze verantwoordelijkheid van zowel de opdrachtnemer als het callcenter zijn zowel financieel, technisch als operationeel.

## **2.8.4 Planningssoftware**

De inschrijver moet ervoor zorgen dat de vervoerscentrale dynamisch de ritten inplant. Hieronder verstaat de opdrachtgever dat, gebruikmakend van de informatie vanuit de voertuigen, de planning van een rit en alle andere ritten dusdanig kan worden aangepast dat een zo optimaal mogelijke planning wordt verkregen. Opdrachtgever vindt het noodzakelijk dat inschrijver in verband met de informatievoorziening richting de gebruiker en opdrachtgever direct beschikt over alle benodigde informatie ten aanzien van de rit. Door het callcenter worden de ritgegevens doorgegeven aan de vervoerderscentrale. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de postcode en het huisnummer van zowel het vertrek- als het aankomstadres. Op basis van deze gegevens worden ook de betreffende OV-zones gekoppeld tussen het vertrek- en aankomstadres om de kosten van de rit te bepalen. De vervoerderscentrale is gerechtigd om op deze gegevens een controle uit te voeren. Uitgangspunt is dat de gegevens van het callcenter correct zijn. Wanneer bij de controle door de vervoerderscentrale, blijkt dat de gegevens niet correct zijn, dient de vervoerderscentrale de betreffende rit niet te accepteren. Het systeem is zo ingericht dat het callcenter hiervan een melding krijgt en de betreffende gegevens dient te controleren en zo nodig aan te passen. Opdrachtgever gaat er vanuit dat de vervoerderscentrale zich in dit geval coöperatief opstelt richting het callcenter om ervoor te zorgen dat de gebruiker tijdig én juist vervoerd wordt.

## **2.8.5 Registratiesoftware**

De inschrijver moet ervoor zorgen dat de vervoerderscentrale beschikt over registratiesoftware, die in staat is om de door de opdrachtgevers geëiste data, conform de richtlijnen van de opdrachtgevers en/of de accountant van de opdrachtgevers, te kunnen produceren (zie paragraaf 3.10.4, 3.10.5 en 3.10.6).

## **2.9 Eisen aan vervoer**

### **2.9.1 Vervoer algemeen**

Het vervoer wordt geboden van deur tot deur, waarbij een OV-halte ook wordt gezien als een deurlocatie. In een later stadium kan in overleg met de inschrijver gekeken worden naar de mogelijkheden van deur-halte vervoer (vv) waarbij onder halte verstaan wordt een specifiek hiervoor ingerichte locatie anders dan een OV-halte. De opdrachtgever houdt de mogelijkheid open dat voor deze haltes aparte afspraken worden gemaakt over vooraanmeld tijden, beschikbaarheid, aansluitingen en communicatie. De inschrijver wordt geacht hieraan mee te werken. Begin- of eindpunt mag ook een andere locatie zijn dan een deur (bijvoorbeeld een winkelcentrum of een evenementenhal), als het een (flat)gebouw betreft moet de gebruiker bij de gewenste (hoofd)ingang worden opgehaald of afgezet. Het vervoer van Regiotaxi Twente omvat geen kamer-tot-kamer vervoer en geen zittend of liggend ziekenvervoer (zie ook 1.9. Exclusiviteit Regiotaxi Twente). Wel dient chauffeur er zich van te vergewissen dat in geval van meerdere in- of uitgangen hij zich bij de correcte in- of uitgang meld.

### **2.9.2 Exploitatietijden**

Het vervoer dient het gehele jaar, zeven dagen per week te worden aangeboden. Er dient vervoer te worden geboden van maandag tot en met donderdag van 6.30 uur tot 1.00 uur en op vrijdag tot en met zondag en op algemeen erkende feestdagen van 6.30 uur tot 2.00 uur. Voor de eindtijd geldt dat de rit om 1.00 uur respectievelijk 2.00 uur beëindigd moet kunnen zijn. Op Oudjaarsdag dient tot 20.00 uur vervoer aangeboden te worden. Opdrachtgever kan als hij dit nodig vindt gedurende de contractperiode de exploitatieperiode van het vervoer verkorten. De gevolgen voor de inschrijver en de benodigde tijd voor implementatie van de wijzigingen worden onderling besproken.

### **2.9.3 Reisinformatie**

De inschrijver levert waar nodig gegevens aan met betrekking tot de instandhouding van een landelijk reisinformatiesysteem voor OV: "OV9292". Het gaat hierbij om de contactgegevens van Regiotaxi

Twente opdat 9292 kan verwijzen naar Regiotaxi als OV dienst voor het gebied waar de vervoerder rijdt als alternatief bij een onaantrekkelijke OV-aansluiting. De inschrijver neemt zelf het initiatief om met de beheerder hiervan afspraken te maken. Als er kosten aan het leveren van deze gegevens zijn dan komen deze voor rekening van de inschrijver.

#### **2.9.4 Uitvoeringsgarantie**

Ritten die aangemeld zijn binnen de systeemkenmerken dienen ook binnen de systeemkenmerken uitgevoerd te worden. Onder de systeemkenmerken worden die onderdelen uit het PvE verstaan die bepalend zijn voor het vervoer, zoals: openingstijden, tarief, bereik, marges rond ophaaltijdstip, etc.

#### **2.9.5 Vervoerreglement**

In een Vervoerreglement wordt voor de gebruikers inzichtelijk gemaakt aan welke eisen het vervoer dient te voldoen, welke verwachtingen gebruikers mogen hebben en welke aanspraken gebruikers kunnen maken. Dit Vervoerreglement is opgenomen in **bijlage 5**. Het Vervoerreglement beschrijft ook de eisen die aan de gebruiker worden gesteld.

#### **2.9.6 Vooraanmeld tijd en terugkerende ritten**

De vooraanmeld tijd voor ritten bedraagt minimaal 60 minuten. Regelmatig terugkerende ritten kunnen voor maximaal één jaar van tevoren worden vastgelegd. Regelmatig terugkerende ritten (zoals iedere week dezelfde rit) kunnen voor maximaal één jaar in één keer aangemeld worden. Wanneer bij het aanmelden van een rit de gebruiker aangeeft op welke tijd hij/zij op een bepaalde bestemming wil zijn, dan zal het callcenter een advies uitbrengen over de vertrektijd, rekening houdend met de geldende ophaalmarges.

Alleen voor retour ritten van Regiotaxipashouders vanaf de Twentse ziekenhuizen geldt een verkorte vooraanmeld tijd van 30 minuten. Dit geldt dus alleen voor de ritten die met het Taxipoint zijn geboekt. De opdrachtgever heeft een "Taxipoint" geplaatst in het ziekenhuis waarmee taxipashouders hun ritten kunnen reserveren en waarop aan taxipashouders informatie verstrekt wordt over het tijdstip waarop de taxi arriveert. Van de inschrijver wordt verwacht dat deze kan communiceren met het "Taxipoint". Inschrijver dient er rekening mee te houden dat gedurende de looptijd van de overeenkomst het aantal Taxipoints op kosten van opdrachtgever(s) uitgebreid kan worden.

#### **2.9.7 Afmelden van ritten**

Gereserveerde ritten dienen minimaal één uur van te voren afgemeld te worden bij het callcenter. Bij te late afmelding of verzuimen van een afmelding, kan de opdrachtnemer de gebruiker aansprakelijk stellen voor de gemaakte kosten ter hoogte van € 15,00 inclusief BTW. Het betreft hier de kosten van de rit inclusief de administratiekosten.

#### **2.9.8 Prioriteitsritten**

Het systeem kent een aantal zogenaamde prioriteitsritten. Bij een prioriteitsrit is de gebruiker 30 minuten voorafgaand aan de afgesproken aankomsttijd, maar nooit later dan de afgesproken aankomsttijd, op de afgesproken plaats aanwezig. Bij prioriteitsritten geldt een minimale vooraanmeld tijd van twee uur.

Ritten met de volgende bestemmingen worden aangeduid als prioriteitsrit:

- naar een begrafenis of crematie;
- naar een burgerlijk en/of kerkelijke huwelijksinzegening;
- naar een kerkelijke (of soortgelijke religieuze) activiteit, in een daarvoor bestemd gebouw;
- naar een muziektheater
- naar een schouwburg of theater
- naar een bioscoop

### **2.9.9 Aansluiting op andere vormen van openbaar vervoer**

Een specifieke vorm van een prioriteitsrit is de aansluiting op bus of trein. Als bij de aanmelding van de rit aangegeven wordt dat de rit bedoeld is als voor- of natransport voor een ander OV, dient de inschrijver ervoor zorg te dragen dat er een aansluitingsgarantie is. De gebruiker is 15 minuten voorafgaand aan de afgesproken aankomsttijd, maar nooit later dan de afgesproken aankomsttijd, op de halte aanwezig. Ook voor deze ritten geldt een vooraanmeld tijd van minimaal 2 uur. Indien de gebruiker te laat op de halte aankomt en hierdoor de aansluiting op het OV mist, moet de inschrijver, zonder hiervoor meerkosten bij de gebruiker en bij de opdrachtgever in rekening te brengen, de gebruiker naar een halte brengen waar alsnog aansluiting op wordt geboden. Indien gebruiker een aansluiting mist, veroorzaakt is door omstandigheden waar de inschrijver geen invloed op heeft, is inschrijver verantwoordelijk dat gebruiker de plaats van eindbestemming bereikt. In een dergelijk geval (bijvoorbeeld de laatste trein of bus) zal in overleg tussen de opdrachtgever en de inschrijver achteraf bepaald worden wie verantwoordelijk is voor de extra kosten (met andere woorden, had de opdrachtnemer wel/niet invloed op de omstandigheden).

### **2.9.10 Maximale ophaaltijd**

De daadwerkelijke ophaaltijd, met uitzondering van prioriteitsritten, mag maximaal vijftien minuten en nul seconden voor of na de afgesproken vertrektijd afwijken. M.b.t. de stiptheid van de rit wordt hier rekening gehouden met de (contractuele) instaptijd.

### **2.9.11 Communicatie bij overschrijding van maximale ophaaltijd**

De opdrachtnemer dient de gebruiker, voor zover deze een telefoonnummer heeft opgegeven, actief te informeren over het tijdstip waarop de Regiotaxi Twente komt voorrijden. Als de Regiotaxi Twente meer dan 10 minuten te laat komt (10 minuten te laat is 25 minuten na de afgesproken vertrektijd) informeert opdrachtnemer gebruiker hierover. Daarnaast geeft de opdrachtnemer via een statusmelding de geplande vertrektijd door aan het callcenter.

### **2.9.12 Terugbelservice**

In het kader van efficiëntie en de klantvriendelijkheid wil de opdrachtgever dat de gebruiker, ongeveer 5 minuten voor de werkelijke voorrijtijd van de Regiotaxi Twente, gebeld wordt met de melding dat de Regiotaxi Twente over ongeveer 5 minuten voorrijdt. Dit terugbellen mag niet door een computer gedaan worden, maar mag alleen uitgevoerd worden door de chauffeur. De gebruiker heeft rechtstreeks (mondeling) contact met de chauffeur. Opdrachtgevers vragen de inschrijver dit zodanig te organiseren dat de chauffeur de terugbelservice eenvoudig en veilig (met druk op de knop) kan uitvoeren. Indien, bij hoge uitzondering, een voertuig wordt ingezet dat niet beschikt over apparatuur waarmee de terugbelservice geautomatiseerd kan worden uitgevoerd, dient de terugbelservice door de vervoerscentrale van de inschrijver uitgevoerd te worden.

### **2.9.13 Omrij tijd en combinatie mogelijkheid**

In verband met het bevorderen van een optimale beladings- en bezettingsgraad per in te zetten voertuig, is het toegestaan dat individuele ritaanvragen worden gecombineerd. Uit kwaliteitsoverwegingen voor de gebruiker stellen de opdrachtgevers de eis dat bij een combinatie de extra reistijd voor een rit over een ritlengte t/m 3 OV-zones maximaal vijftien minuten en nul seconden mag bedragen en voor een rit langer dan 3 OV-zones de extra reistijd maximaal dertig minuten en nul seconden mag bedragen.

Ook bij gecombineerde ritten moet de rit worden afgerekend via de voor de gebruiker geografisch kortste route in OV-zones.

### **2.9.14 Vaste groepsritten, evenementen en samenreizen**

Regiotaxi Twente kent een aantal specifieke ritten die de inschrijver geacht wordt uit te voeren. Dit betreffen vaste groepsritten, evenementen- en samenreis ritten. Zie ook **bijlage 17**: "draaiboek groepsritten". De vergoeding voor deze ritten is gelijk aan de vergoeding van de overige Regiotaxi Twente ritten.

### 2.9.14.1 Vaste groepsritten

Om de kwaliteit te verbeteren van het vervoer naar vaste activiteiten van mensen met een verstandelijke of lichamelijke beperking, heeft Regiotaxi Twente de “vaste groepsritten” geïntroduceerd. Voor de uitvoering gelden een aantal specifieke spelregels die hieronder beschreven staan. De vergoeding voor de inschrijver is gelijk aan de vergoeding van andere ritten van de Regiotaxi Twente. Om een betere bezettingsgraad van de voertuigen mogelijk te maken wordt een iets langere omrij tijd gehanteerd. Verder gelden dezelfde eisen als waren deze ritten prioriteitsritten met een vertrek- of aankomstgarantie.

#### **Definitie vaste groepsritten:**

Volgens concept binnen Regiotaxi Twente uit te voeren vaste ritten:

1. Met als bestemming- of vertrekadres een structurele groepsactiviteit die is gericht op ontspanning en/of vrijetijdsbesteding voor mensen met een beperking,
2. Met een vaste aanvang- en eindtijd van de activiteit,
3. Met minimaal 3 vaste deelnemers die per Regiotaxi Twente vervoerd willen worden.

#### **De kenmerken / voorwaarden van “vaste groepsritten” zijn:**

1. Langdurig te plannen activiteit volgens (jaar) rooster van de organisator (minimum duur 3 maanden);
2. Betrokkenheid en verantwoordelijkheid van organisator van de groepsactiviteiten bij het vervoer door:
  - samenwerking met het callcenter met o.a. afstemming over uiterste aankomst- en vertrektijden van de deelnemers.
  - verstrekken van informatie over het vervoer aan de deelnemers.
  - verstrekken jaarrooster en deelnemerslijsten per activiteit aan het begin van het seizoen.
  - signalering van klachten over de uitvoering;
3. Aankomstgarantie op tijdige aankomst met een speling van 5 minuten tot maximaal 20 minuten voor aanvang van de activiteit en een Vertrekgarantie op een tijdig vertrek van 5 minuten tot maximaal 25 minuten na afloop van de activiteit;
4. Vaste routes met zoveel mogelijk vaste chauffeurs;
5. Vaste regels voor de deelnemers voor tijdige afmelding c.q. aanmelding bij tijdelijke afwezigheid;
6. Mogelijkheid tot aan- en afmelding via database van het callcenter voor professionele cliëntbegeleiders.

#### **Aanvullende kenmerken “vaste groepsritten” zijn:**

- a) Initiële planning door het callcenter i.o.m. vervoerderscentrale.
- b) Uitvoering als groepsritten volgens de daarvoor geldende systematiek:
  - Callcenter tuurt de volgende data:
    - a. Aparte code = Groepsrit (G).
    - b. AG (Aankomst Garantie) bij de heenrit en VG (Vertrek Garantie) bij de terugrit.
    - c. Een routenummer = gekoppeld aan de betreffende groep personen.
    - d. Reisdoel = naam evenement / organisator.
    - e. Verwachte ophaaltijd en afzettijd.
- c) Maximum omrijtijd voor ritten tot en met 3 OV zones is 30 minuten; voor ritten van 4 zones of meer is dit 45 minuten.
- d) Pasregistratie is voor deze ritten niet verplicht.
- e) Voor het doorgeven van mutaties door de gebruikers geldt een minimale tijd van 1 uur voor geplande vertrektijd.
- f) Vervoer per personenauto of taxibus (max. 8 personen). Het inzetten van voertuigen zonder pasleesapparatuur is voor deze ritten toegestaan. Het in te zetten materieel moet wel aan alle technische en kwalitatieve vereisten van Regiotaxi Twente voldoen.

De inschrijver wordt geacht, in die percelen waar al gebruik wordt gemaakt van “vaste groepsritten”, de uitvoering en planning hiervan over te nemen. Wijzigingen op verzoek van inschrijver zijn in overleg mogelijk.

### 2.9.14.2 Evenementen vervoer

Voor het vervoer van grote groepen mensen met veelal een geestelijke of lichamelijke beperking naar evenementen, is binnen de Regiotaxi Twente het “evenementen vervoer” ontwikkeld. Voor de uitvoering gelden een aantal specifieke spelregels die hieronder beschreven staan. De vergoeding voor de inschrijver is gelijk aan de vergoeding van de OV-reizigers (niet pas-houders) van de Regiotaxi Twente. Voor de optimale beladings- en bezettingsgraad van het voertuig wordt een iets langere rijtijd gehanteerd. Op het evenementenvervoer zijn de aankomst- en vertrekgarantie van toepassing die tevens voor prioriteitsritten gelden.

#### **Definitie speciaal evenementenvervoer**

Volgens vast concept uit te voeren incidentele groepsritten:

1. Naar en van een speciaal evenement in het kader van ontspanning en/of vrijetijdsbesteding voor mensen met een beperking;
2. Met een vaste aanvang- en eindtijd;
3. Met minimaal 50 deelnemers die per Regiotaxi Twente vervoerd willen worden naar het betreffende evenement.

#### **De kenmerken / voorwaarden van het evenementenvervoer zijn:**

- a) Het evenement voldoet aan de voorwaarden voor plaatsing op de evenementenkalender van de opdrachtgevers die wordt beheerd door Callcenter
- b) Betrokkenheid en verantwoordelijkheid van de organisator van het evenement bij het vervoer naar het evenement door:
  - Bereidheid tot tijdige samenwerking en afstemming met het callcenter en vervoerderscentrale over alle praktische zaken betreffende het vervoer naar en van het evenement.
  - Tijdige start van de voorbereiding waarbij het vervoer naar en van het evenement wordt meegenomen in de communicatie over het evenement.
  - Bereidheid tot het per format aanleveren van gegevens van deelnemers die per Regiotaxi Twente het evenement wensen te bezoeken.
  - Te voldoen aan afspraken met het callcenter ten aanzien van het doorgeven van mutaties.
  - Deelname aan evaluatie na afloop van het evenement;
- c) Garantie op tijdige aankomst (5 minuten tot maximaal 20 minuten voor aanvang) en tijdig vertrek na afloop (5 minuten tot maximaal 25 minuten na afloop). Het is toegestaan af te wijken van de bovenstaande tijdige aankomst- en vertrektijden indien vooraf overeenstemming is bereikt tussen organisator en vervoerderscentrale.

#### **Aanvullende kenmerken van “evenementen vervoer”:**

- a) Vervoerderscentrale is verantwoordelijk voor de planning na aanlevering van aanmeldingen door de organisator;
- b) Callcenter is verantwoordelijk voor invoering als ritaanmelding aan de hand van de planning van de vervoerderscentrale;
- c) Uitvoering als groepsritten volgens de daarvoor geldende systematiek;
- d) Callcenter is verantwoordelijk voor aanlevering van de volgende data:
  - a. Aparte code = Groepsrit (E)
  - b. AG (Aankomst Garantie) bij de heenrit en VG (Vertrek Garantie) bij de terugrit
  - c. Een routenummer = gekoppeld aan de betreffende groep personen.
  - d. Reisdoel = naam evenement / organisator
- e) Maximum omrijtijd voor ritten t/m 3 OV zones is 30 minuten; voor ritten vanaf 3 zones is dit 45 minuten;
- f) Vervoer per personenauto of taxibus (max. 8 personen). Het inzetten van voertuigen zonder pasleesapparatuur is voor deze ritten toegestaan. Het in te zetten voertuig moet aan alle technische en kwalitatieve vereisten van Regiotaxi Twente voldoen.

#### **2.9.14.3 Samenreizen**

##### **Definitie samenreizen:**

1. De rit wordt door 1 pashouder als 1 call aangemeld bij het callcenter;
2. De rit is bedoeld voor minimaal 2 en maximaal 6 pashouders, mogelijk vergezeld van sociale / medische begeleider(s) en waarvan maximaal 3 rolstoelgebruikers. Een samen reis rit is een rit waarbij diverse personen (pashouder, OV-reizigers, en begeleider(s)) samen worden vervoerd tot

een max. van 6 personen per voertuig. Een sociaal of medisch begeleider mag zelf niet afhankelijk zijn van een hulpmiddel.;

3. De pashouders willen gezamenlijk reizen vanaf één vertrekpunt naar één bestemming.

**De kenmerken / voorwaarden van samenreizen zijn:**

- a) Rit van meerdere personen die incidenteel gezamenlijk willen reizen op één vertrektijd, vanaf één vertrekadres naar één bestemming,
- b) Door één van de pashouders ineens aangemeld, waarbij de gegevens van de andere meereizende pashouders door de aanmelder gelijktijdig met de aanmelding worden verstrekt.
- c) Aangemeld volgens de reguliere vooraanmeld tijd van Regiotaxi Twente,
- d) Uit te voeren volgens alle overige reguliere uitvoeringsvereisten van de Regiotaxi Twente, doch met de expliciete verplichting om de samenreis rit in één voertuig uit te voeren.

*Voor samenreizen geldt dezelfde vergoedingssystemathiek voor de opdrachtnemer als bij de andere Wmo ritten van de Regiotaxi Twente!*

**Aanvullende kenmerken voor “samenreizen” zijn:**

- a) Het callcenter stuurt de volgende data mee:
  - a. Aparte code = Samenreisrit (S)
  - b. Aantal personen = cijfer voor aantal (max. 6 personen waaronder max. 3 rolstoelen)
  - c. Veld met combinatienummer bij alle deelnemende personen

### **2.9.15 Calamiteiten tijdens vervoer**

In het geval van calamiteiten (weeralarm, incidenten met rolstoelvervoer en ongevallen met letsel) dient de opdrachtgever direct geïnformeerd te worden.

### **2.9.16 Puntbestemmingen**

De gemeenten Losser en Enschede kennen twee puntbestemmingen in Gronau, namelijk Bahnhof en Winkelcentrum Karstadt. Hoewel deze twee bestemmingen buiten het vervoergebied liggen, is het aan pashouders van de gemeenten Enschede en Losser toegestaan naar en van deze bestemmingen te reizen. Voor deze twee puntbestemmingen zijn de tarieven van toepassing zoals weergegeven in 2.12.4.

### **2.9.17 Centrale halteplaatsen**

Opdrachtgevers kunnen in overleg met de opdrachtnemer Centrale halteplaatsen aanwijzen. Deze Centrale halteplaatsen zijn te herkennen aan een bord met het logo van de Regiotaxi Twente. Een Centrale halteplaats kan als vertrek- of bestemmingsadres opgegeven worden bij het reserveren van een rit. In Enschede zijn twee Centrale halteplaatsen gerealiseerd; dit zijn “Station” en “Markt”.

## **2.10 Eisen aan personeel**

De inschrijver draagt er zorg voor dat de uit dit bestek voortvloeiende werkzaamheden worden uitgevoerd door chauffeurs die:

- voldoen aan alle daartoe gestelde wettelijke eisen en bepalingen;
- correct zijn gekleed;
- als zodanig herkenbaar zijn (bijvoorbeeld door middel van een badge, uniform of de chauffeurspas);
- over een geldig certificaat voor levensreddend handelen beschikken.
- in geval zij rolstoelvervoer verrichten, beschikken over een geldig certificaat van een opleiding voor rolstoelvervoer. Deze eis geldt voor 100% van de chauffeurs die rolstoelvervoer verrichten.
- kennis en ervaring hebben met het vastzetten van rolstoelen en ervoor zorgen dat deze veilig conform de code VVR worden vastgezet, kennis en ervaring hebben met het opklappen en bedienen van de verschillende hulpmiddelen zoals (elektrische) rolstoelen, scootmobielen en rollators;

- de zit- en tiltechniek ten behoeve van passagiers met een fysieke beperking beheersen, in zoverre dat dit niet in strijd is met ARBO-wetgeving;
- de Nederlandse taal goed spreken, schrijven en verstaan;
- over sociale vaardigheden beschikken benodigd voor het vervoeren van mensen met een functiebeperking;
- klantvriendelijk werken en een dienstverlenende instelling hebben;
- gebruikers in voorkomende gevallen hulp bij het in- en uitstappen verlenen.
- erop toezien dat in het voertuig niet gerookt wordt. Dit geldt zowel voorafgaand aan als tijdens het vervoer voor de chauffeur en de passagiers;
- ervoor zorgen dat orde en rust in het voertuig wordt gehandhaafd;
- kennis hebben van alle - binnen het vervoersgebied - feitelijk voor het openbaar verkeer opengestelde wegen (in gevolge de Wegenwet), of terug kunnen vallen op een systeem dat hen die kennis kan verschaffen zodat omrijden tot een minimum beperkt wordt;
- zorg dragen voor een (verkeers) veilig en comfortabel vervoer van de passagiers.
- Kennis hebben van de relevante afspraken uit de overeenkomst met de gemeenten

Elk kwartaal dient de inschrijver een lijst te overhandigen aan de opdrachtgevers van alle chauffeurs en de door hun behaalde opleidingen. Te beginnen 3 maanden na de start. Tevens dient de opdrachtnemer jaarlijks de opdrachtgever te informeren over opleidingstrajecten voor het personeel.

## **2.11 Eisen aan materieel c.q. voertuigen**

### **2.11.1 Wettelijke eisen**

Alle in te zetten voertuigen zijn ingericht voor personenvervoer tegen betaling en moeten voldoen aan alle relevante wettelijke eisen en bepalingen zoals voertuigkeuringseisen van de Rijksdienst Wegverkeer en de eisen van Wet en Besluit personenvervoer 2000.

### **2.11.2 Verzekeringen**

De volgende verzekeringen dienen door de opdrachtnemer te worden afgesloten:

- Een verzekering volgens de WAM (Wet Aansprakelijkheid Motorvoertuigen) voor de te gebruiken voertuigen met een verzekerd bedrag van € 1.000.000,- per gebeurtenis.
- Een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, geldig voor deze opdracht, met een minimale dekking van € 1.000.000,- per gebeurtenis. Indien een concernpolis wordt overgelegd dient duidelijk te zijn dat de inschrijver is meeverzekerd.
- Een (collectieve) ongevallenverzekering voor inzittenden en bestuurder met een minimaal verzekerd bedrag van € 10.000,- bij overlijden en € 30.000,- bij blijvende invaliditeit.
- Een Schadeverzekering Inzittenden (SVI) voor elk voertuig met een minimale verzekerd bedrag van € 1.000.000,- per gebeurtenis.

### **2.11.3 Rolstoeltaxi**

Aangezien Regiotaxi Twente geschikt moet zijn voor rolstoel- en scootmobiel gebruikers dient de inschrijver te beschikken over voertuigen die geschikt zijn voor het vervoer van (elektrische) rolstoelen met inzittende en scootmobielen zonder inzittende. Inschrijver dient over voldoende voertuigen te beschikken om aan de vraag te voldoen. Dit moet tot genoegen van de opdrachtgever worden aangetoond.

### **2.11.4 Uitrusting van, voorzieningen in en milieu eisen aan de voertuigen**

De ingezette voertuigen dienen te voldoen aan de volgende eisen:

- Voorzien van instap met een maximale treehoogte van 20 centimeter;
- Voorzien van gordels;
- Voorzien van vasthoudbeugels aan iedere stoel;
- Voorzien van voldoende sta-, grip- en geleidestangen;
- Voorzien van goede vering en comfortabele stoelen;
- Schoon zijn van binnen en van buiten;

- Voorzien te zijn van motoren die minimaal aan norm “Euro 5” dan wel energie klasse A,B of C
- Voorzien van een goed werkende verwarming en airco;
- Voorzien van een brandblusser en een EHBO-doos;
- Voorzien van een routeplanner/navigatiesysteem;
- Voorzien van goedwerkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment contact kan worden opgenomen met de vervoerderscentrale en die eveneens gebruikt kan worden bij noodsituaties;
- Voorzien van voldoende (aparte) ruimte voor het mee vervoeren van rollators, looprekken, inklapbare rolstoelen en handbagage van max. 36 liter (weekendtas). Daarbij rekenend houden met het aantal te vervoeren personen.

#### **2.11.5 Veiligheid en rolstoelvervoer**

Indien de voertuigen voor het rolstoelvervoer worden ingezet ten behoeve van het meenemen van gebruikers in een (elektrische) rolstoel en/of scootmobiel, moeten zij zijn voorzien van een slipvaste hellingbaan of liftvoorziening.

Ook moet het voertuig zijn voorzien van een adequaat werkend (universeel) systeem om de rolstoelen en scootmobielen vast te zetten. Onder universeel wordt verstaan een goedgekeurd systeem waarmee meerdere gangbare typen rolstoelen kunnen worden vastgezet en die voldoen aan de code ‘Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden’ (VVR) versie 2015-2016 en alle wettelijke eisen met betrekking tot van personen in een rolstoel. Informatie, waaronder een handleiding, staat vermeld op de website van VVR ([www.codevvr.nl](http://www.codevvr.nl))

#### **2.11.6 Scootmobiel**

Alleen Regiotaxipashouders met een “scootmobiel indicatie” mogen een scootmobiel meenemen in de Regiotaxi Twente. Het is niet toegestaan deze pashouders tijdens het vervoer of tijdens het transport op de lift in de scootmobiel te laten zitten.

#### **2.11.7 Reclame**

Reclame-uitingen - anders dan de naam of handelsnaam van de inschrijver - in en op de voertuigen zijn zonder toestemming van de opdrachtgevers niet toegestaan.

#### **2.11.8 Uitstraling**

De inschrijver werkt mee aan het herkenbaar maken van Regiotaxi Twente op de voor Regiotaxi Twente in bedrijf zijnde voertuigen. De inschrijver draagt de kosten voor de vervaardiging van de presentatie van de naam Regiotaxi Twente op de in te zetten voertuigen. De herkenbaarheid op het voertuig is van belang voor de voorkant, zijkanten en achterkant. Minimaal 95% van de ritten dienen uitgevoerd te worden met voertuigen die uitgerust zijn met logo's en het telefoonnummer van Regiotaxi Twente. In **bijlage 12** is opgenomen welke herkenningstekens het exact omvat. Hierbij zijn ook de maatvoeringen opgenomen. Er mag maximaal één bedrijfsnaam op het voertuig staan.

#### **2.11.9 Informatie in het voertuig**

In alle voertuigen die ingezet worden voor de Regiotaxi Twente dienen de Regiotaxi Twente folders in voldoende mate aanwezig te zijn. Chauffeur vertrekt de folder als een gebruiker vragen heeft over de Regiotaxi Twente.

#### **2.11.10 Herkenbaarheid in te zetten voertuigen**

Er worden geen eisen gesteld aan de kleur van de in te zetten voertuigen. Wel dient het voertuig herkenbaar te zijn als Regiotaxi Twente, **zie bijlage 12**. Op piekmomenten mogen, tot maximaal 5% van alle ritten in de betreffende maand, voertuigen ingezet worden die niet volledig voldoen aan de gestelde eisen m.b.t. bestickering, maar wel een bordje Regiotaxi Twente achter het raam en/of Regiotaxi Twente logo op magneetborden voeren.

Wanneer opdrachtgever in de toekomst beslist om het landelijke logo te gaan voeren is de inschrijver verplicht om hieraan mee te werken. In samenspraak zal gekomen worden tot het bepalen van de locatie waar het betreffende logo zal worden aangebracht én een verdeling van de eventuele kosten.

#### **2.11.11 Apparatuur in voertuig**

Voertuigen moeten voorzien zijn van apparatuur die bijdraagt aan het verzamelen van de data zoals aangegeven onder paragraaf 3.10. Bij pashouders dient de vertrek- en aankomsttijd geregistreerd te worden door het uitlezen van de pas. Om piekmomenten op te kunnen vangen, mag de inschrijver maximaal 2% van het totaal aantal ritten in de betreffende maand uitvoeren met voertuigen, die niet voorzien zijn van automatische ritregistratie apparatuur. Inschrijver dient er wel zorg voor te dragen dat de betreffende informatie wordt verwerkt in de rapportages.

#### **2.11.12 Type voertuig**

De inschrijver is vrij in de keuze van het in te zetten type vervoermiddel zolang dat vervoermiddel voldoet aan het bepaalde in deze paragraaf en het voertuig voldoet aan de specifieke (medische) vervoersbehoeften van gebruikers (gebruikers uit de doelgroep Wmo-gerechtigden kunnen de indicatie hebben voor voldoende beenruimte of het niet kunnen nemen van een hoge instap). Deze gebruikers zullen beschikken over een speciale indicatie van de opdrachtgevers welk voertuig geschikt is.

De opdrachtgevers behouden zich het recht voor om voor en na de definitieve gunning in te zetten voertuigen te onderwerpen aan een inspectie op bovengenoemde punten. Opdrachtnemer dient voorafgaand de definitieve gunning een voertuigenlijst te overleggen aan opdrachtgever. Opdrachtgever dient akkoord te gaan met de in te zetten voertuigen door opdrachtnemer. De voertuigen dienen te voldoen aan de gestelde minimumeisen.

#### **2.11.13 Twee passagiers op de achterbank**

In geval van het vervoer met een personenauto is het niet toegestaan meer dan twee personen te vervoeren op de achterbank. Alleen in een Taxibus die beschikt over drie gelijkwaardige zitplaatsen (qua afmetingen en beenruimte overeenkomend met een reguliere zitplaats voor een volwassen persoon) is het toegestaan drie personen naast elkaar te vervoeren.

### **2.12 Gebruikersgroep, zonering en gebruikersbijdrage**

#### **2.12.1 Gebruikersgroep**

Het vervoer van ieder perceel staat open voor Wmo- en anders geïndiceerde (pashouders) van de gemeente behorende bij het perceel, alsmede voor OV gebruikers of niet-pashouders met een vertrekadres in deze gemeente. De groep pashouders (geïndiceerden) kan door deze gemeenten (in overleg met de inschrijver) op elk moment worden uitgebreid met nieuwe doelgroepen. Op dit moment worden de volgende groepen geïndiceerden (pashouders) onderscheiden:

- Wmo geïndiceerden
- Geïndiceerden op basis van leeftijd
- Geïndiceerden op basis van inkomen

#### **2.12.2 Vervoergebied**

Het vervoergebied van Regiotaxi Twente bestaat uit het grondgebied van de Twentse gemeenten met daarom heen een "schil" van 4 OV-zones binnen Nederland. Voor ieder gemeentelijk perceel geldt dat elke rit moet beginnen en/of eindigen in de gemeente. Een kaartje van het vervoergebied is opgenomen in **bijlage 3**.

### 2.12.3 Ritlengte en gebruikersbijdragen

Alle gebruikers hebben in het gedefinieerde vervoergebied een individuele actieradius van maximaal 7 OV-zones. Tot en met 5 zones kunnen pashouders reizen tegen een gereduceerd tarief.

Vanaf de 6<sup>e</sup> zone geldt niet meer het gereduceerde tarief voor de pashouder, maar het vastgestelde tarief per OV-zone. per OV-zone (In 2014 € 4,35 (incl. BTW)

Opdrachtgevers behouden zich het recht voor om voor specifieke doelgroepen een extra bijdrage te verstrekken om de gebruikersbijdrage voor deze doelgroepen te verlagen.

Opdrachtgevers kunnen een maximum stellen, of gaan stellen, aan het aantal zones dat door pashouders tegen gereduceerd tarief mag worden gereden. Opdrachtgevers geven per pashouder aan hoeveel zones deze tegen gereduceerd tarief mag reizen. De bewaking (afschrijving) van het zonebudget wordt door het callcenter uitgevoerd. Bij de afschrijving van de zones wordt geen opstapzone in rekening gebracht.

- Voor een rit met een lengte van 1 zone wordt 1 zone afgeschreven.
- Voor een rit met een lengte van 2 zones worden 2 zones afgeschreven.
- Voor een rit met een lengte van 3 zones worden 3 zones afgeschreven.
- Voor een rit met een lengte van 4 zones worden 4 zones afgeschreven.
- Voor een rit met een lengte van 5 zones worden 5 zones afgeschreven.
- Voor een rit met een lengte van 6 zones worden 5 zones afgeschreven.
- Voor een rit met een lengte van 7 zones worden 5 zones afgeschreven.

## 2.12.4 Uitwerking gebruikers tarieven (gebruikersbijdragen)

In onderstaande tabel zijn de gebruikersbijdragen uitgewerkt. Voor de ritten met een lengte van 1 en 2 zones geldt een vast tarief. Voor de overige afstanden in zones staat per regel aangegeven wat het tarief is voor de OV gebruiker en de Regiotaxipashouder. Voor de Regiotaxipashouder geldt een gereduceerd tarief. De opdrachtgever is te allen tijde bevoegd de tarieven te wijzigen.

Ritlengte in zones	Gebruikersbijdrage OV gebruiker	Gebruikersbijdrage Regiotaxipashouder Hengelo	Gebruikersbijdrage Regiotaxipashouder Overige gemeenten
	<b>Vast rittarief</b>		
1	€ 4,15	€ 2,15	€ 2,15
2			
3	€ 6,20	€ 2,75	€ 2,75
4	€ 8,30	€ 3,35	€ 3,35
5	€ 10,35	€ 3,95	€ 3,95
6	€ 14,70	€ 8,30	€ 4,65
7	€ 19,05	€ 12,65	€ 4,65

De gebruiker betaalt de gebruikersbijdrage voor aanvang van de rit aan de chauffeur.

## 2.12.5 OV-zonering

De vergoedingen en gebruikersbijdragen binnen Regiotaxi Twente zijn gebaseerd op de OV-zone-indeling zoals is vastgesteld in de atlas 'gebiedszonering stads- en streekvervoer Nederland' (te bestellen bij; ministerie van Ministerie van Infrastructuur en Milieu. Directie Mobiliteitsmarkt, Afdeling Exploitatie, Postbus 20901, 2500 EX Den Haag, telefoon: 070-3517188, fax: 070- 3517212).

Een weergave van de zone-indeling is opgenomen in **bijlage 3**.

De OV-zone geldt als rekeneenheid voor de totale kosten van een rit, maar ook voor de bijdrage die de reiziger betaalt in het voertuig.

Het aantal te doorkruisen OV-zones (passeren zonegrens) wordt hemelsbreed bepaald. De fictieve centrumzones in Almelo, Hengelo en Enschede zijn voor Regiotaxi Twente niet van toepassing.

De eerste 5 zones kunnen worden gereisd tegen een door de opdrachtgever gesubsidieerde Gebruikersbijdrage. Voor de 6e en 7e OV zone geldt een door de opdrachtgevers vastgestelde (commerciële) bijdrage per OV-zone (In 2015 € 4,35 excl. BTW) .

Oprachtgevers behouden zich het recht voor om voor specifieke doelgroepen een extra bijdrage te verstrekken om de gebruikersbijdrage voor deze doelgroepen te verlagen.

Oprachtgevers kunnen een maximum stellen, of gaan stellen, aan het aantal zones dat door pashouders tegen gereduceerd tarief mag worden gereden. Oprachtgevers geven per pashouder aan hoeveel zones deze tegen gereduceerd tarief mag reizen. De bewaking (afschrijving) van het zonebudget wordt door het Callcenter uitgevoerd.

## 2.12.6 Tarief- en kaartsysteem

De gebruikersbijdrage per OV-zone wordt door de opdrachtgevers vastgesteld. De door de gebruikers af te dragen gebruikersbijdrage vormt een onderdeel van de totale ritprijs. Vervoerbewijzen geldend in het reguliere OV, zoals de OV-chipkaart, zijn niet geldig bij Regiotaxi Twente.

## 2.12.7 Medische begeleider

Een aantal Regiotaxipashouder heeft door de aard van zijn/haar handicap tijdens de rit een medisch begeleider nodig die, wanneer nodig, hulp kan bieden die door de chauffeur niet geboden kan worden. Het kan hierbij gaan om medische handelingen maar ook bij gedragsstoornissen. Een Wmo-pashouder met indicatie voor medisch begeleider mag niet zonder een medisch begeleider met de

Regiotaxi Twente reizen. Een indicatie voor een medisch begeleider wordt vastgesteld door de opdrachtgever. Een medisch begeleider kan ook een Regiotaxipashouder zijn, mits hij/zij in staat is zelfstandig (zonder hulpmiddelen) te reizen en moet minimaal 12 jaar zijn. De medische begeleider is vrijgesteld voor de betaling van het gebruikerstarief. Opdrachtnemer mag daarom geen kosten in rekening brengen voor het meereizen van één medisch begeleider per gebruiker.

#### **2.12.8 OV-begeleiderskaart**

Gebruikers die in het bezit zijn van een OV-begeleiderskaart kunnen zich laten begeleiden door één begeleider. De begeleider is vrijgesteld voor de betaling van het gebruikerstarief. Opdrachtnemer mag daarom opdrachtgever geen kosten in rekening brengen voor het vervoer van de begeleider.

#### **2.12.9 Sociaal begeleider**

De opdrachtgevers kunnen specifieke doelgroepen die beschikken over een Regiotaxipas toestaan om één (1) zogenaamde sociaal begeleider mee te nemen. Deze sociaal begeleider die samen met de pashouder reist vanaf hetzelfde opstapadres naar dezelfde bestemming en met dezelfde reservering is geboekt, betaalt hetzelfde tarief als de Regiotaxipashouder. Een sociaal begeleider kan ook een Regiotaxipashouder zijn, mits hij/zij in staat is zelfstandig (zonder hulpmiddelen) te reizen. De eigenbijdrage die de sociaal en eventueel extra begeleider betaalt komt opdrachtnemer en niet opdrachtgevers toe. Deze bijdrage is gelijk aan de eigenbijdrage van de Regiotaxipashouder. Het maximum aantal sociaal begeleiders per pashouder is twee. Opdrachtnemer mag voor de sociaal begeleider géén kosten in rekening brengen bij de opdrachtgevers.

Op basis van indicatie kan in enkele gevallen door de opdrachtgever meer dan één sociaal begeleider worden toegestaan. Omdat het hier uitzonderingen betreffen brengt opdrachtnemer voor een verplaatsing van deze **extra** sociaal begeleider géén kosten aan de opdrachtgever in rekening.

#### **2.12.10 Dieren/hulphonden**

Hulphonden, als zodanig herkenbaar, kunnen gratis meereizen met een betalende gebruiker. Opdrachtnemer brengt hiervoor geen kosten in rekening bij de opdrachtgevers. Huisdieren zijn in Regiotaxi Twente niet toegestaan.

#### **2.12.11 Betaling**

Opdrachtnemer int de gebruikersbijdrage(n) contant in het voertuig. Opdrachtgevers gedogen een ander betalingswijze (rekening, incasso), maar het is aan opdrachtnemer dit met de gebruiker te overleggen en diens instemming daarvoor te ontvangen. Indien de gebruiker contant wenst te betalen is de opdrachtnemer daar aan gehouden. Na afloop van de rit biedt de chauffeur alle gebruikers een bon aan voorzien van de gegevens vermeldt onder 2.11.13 Vervoerbewijs.

De door opdrachtnemer uitgevoerde doch niet geautoriseerde ritten zijn voor risico en rekening van de opdrachtnemer. Geautoriseerde ritten zijn ritten die via het callcenter zijn toegezonden en niet tijdig zijn geannuleerd.

##### Kinderen tot 4 jaar

Kinderen tot 4 jaar (maximaal 2 per betalende passagier), betalen geen gebruikersbijdrage ook als zij niet tot een door de opdrachtgevers aangegeven doelgroep behoren. Deze kinderen dienen begeleid te worden door een betalende passagier ouder dan 12 jaar. De inschrijver brengt voor deze ritten geen kosten in rekening bij de opdrachtgevers. Ouders of verzorgers zijn verantwoordelijk voor een wettelijk goedgekeurd kinderzitje.

#### **2.12.12 Vervoersbewijs**

De chauffeur moet te allen tijde een vervoersbewijs aanbieden aan de gebruiker. Alleen indien de gebruiker een vervoersbewijs wenst te ontvangen, dan dient de chauffeur het vervoersbewijs ook te overhandigen. Op het vervoersbewijs dient in ieder geval de volgende informatie te staan:

- Vermelding naam en/of logo Regiotaxi Twente
- Rit ID

- Datum van de rit
- Afgesproken vertrektijd
- Instap- en uitstaptijd
- Aantal doorkruiste zones
- Gebruikersbijdrage
- Telefoonnummer klachtenlijn 0900-2929000

### 3 Vergoeding aan opdrachtnemer

---

#### 3.1 Door opdrachtnemer uit te voeren ritten

De opdrachtnemer dient de volgende ritten uit te voeren:

- alle ritten van pashouders van de gemeente van het betreffende perceel met een vertrek- of aankomstadres in deze gemeente;
- alle ritten van niet pashouders met een vertrekadres in de gemeente van het betreffende perceel en de retourritten die gelijktijdig met de heenreis worden gereserveerd;
- alle ritten van niet pashouders met een vertrekadres in de “schil” van het vervoergebied van Regiotaxi Twente met een bestemming in de gemeente van het betreffende perceel.

Voor alle gebruikers geldt dat het mogelijk is een (retour)rit vanuit de ‘schil’ naar het ‘binnengebied’ te maken zonder dat hiervoor reeds de intentie is aangemeld bij het bestellen van de heenrit.

De door de opdrachtgever gefinancierde ritten in het kader van de Regiotaxi Twente mogen niet gebruikt worden voor ritten welke door andere contracten en/of wet en regelgeving bekostigd worden (o.a. WMO vervoer ondersteuning maatschappelijke deelname (dagbesteding), WLZ, ZVW, Leerlingenvervoer, WSW, WIA, etc.). Zie paragraaf 1.7.

#### 3.2 Netto Vergoeding

De gebruikersbijdrage per rit per zone en de door de opdrachtgevers aan te vullen kosten per rit per zone vormen gezamenlijk de netto vergoeding per rit per zone voor opdrachtnemer.

Bij de berekening van de netto vergoeding aan opdrachtnemer wordt uitgegaan van een vergoeding die is gekoppeld aan de lengte van de rit. De opdrachtnemer geeft bij zijn inschrijving de prijs op die behoort bij een rit van 1 zone, 2 zones, 3 zones, 4 zones en 5 zones. Hierbij wordt de systematiek van een zogenaamde opstapzone niet toegepast.

Ritlengte in zones	Netto vergoeding
1	€
2	€
3	€
4	€
5	€
6	Prijs rit met lengte 5 zones + € 4,35 incl. BTW
7	Prijs rit met lengte 5 zones + € 8,70 incl. BTW

De opdrachtnemer declareert maandelijks de geoffreerde kosten van de gereden ritten. Hierop wordt de door de gebruiker betaalde gebruikersbijdrage, uitgezonderd de gebruikersbijdrage van de sociaal begeleiders, in mindering gebracht.

Voor de ritten van 6 en 7 OV-zones mag de opdrachtnemer alleen de geoffreerde prijs van een rit van 5 OV-zones in rekening brengen bij de opdrachtgever. De door de gebruiker betaalde gebruikersbijdrage van een rit van 5 OV zones wordt hierop in mindering gebracht. De door de gebruiker betaalde vaste vergoeding van € 4,35 per extra zone exclusief BTW (prijspeel 2015) is voor de opdrachtnemer.

### 3.3 Declaratie

Oprachtnemer verstrekt de opdrachtgevers maandelijks een declaratie voor de uitgevoerde ritten. De declaratie, de data van de ritten en de management rapportage dienen binnen 18 kalenderdagen na de laatste dag van de betreffende maand aan de opdrachtgevers te worden verstrekt.

De factuur dient opdrachtnemer volgens een vast format aan te leveren, zie **bijlage 7**.

De factuur dient op naam te staan van de gemeente van het betreffende perceel en dient verzonden te worden aan:

**Provincie Overijssel, OV-Oost**  
Contractbeheer Regiotaxi Twente  
Postbus 1400  
7500 BK Enschede

Betaling zal plaatsvinden als over de betreffende maand de factuur, de ritdata en de bijbehorende managementinformatie is ontvangen. Indien gegevens niet volledig en correct zijn, kunnen opdrachtgevers besluiten de betaling aan de inschrijver op te schorten en tevens hiervoor een boete op te leggen.

### 3.4 Boetebeding / wanprestatie

#### 3.4.1. Boetebeding

Bij het constateren van de volgende specifieke tekortkomingen behoudt de opdrachtgever zich het recht voor zonder voorafgaande in gebreke stelling de volgende boetes op te leggen aan de opdrachtnemer:

- Bij het niet conform de code VVR vastzetten van rolstoelen: € 500,- per geconstateerde overtreding;
- Bij het niet voldoen aan toegankelijkheidseisen van voertuigen: € 1.000,- per voertuig per maand;
- Bij het niet voldoen aan een klachtenafhandelingstermijn van maximaal 18 kalenderdagen € 125,- per klacht bij overschrijding van de gestelde termijn;
- Bij het niet voldoen aan de gestelde opleidingsnormen (levensreddend handelen en rolstoelvervoer) € 100 per chauffeur per kwartaal;
- Bij te laat (meer dan 18 kalenderdagen na de betreffende maand) inleveren van de factuur, ritdata en management rapportage: 1% van de maandomzet per dag te laat.

De totale boete kan maximaal 50% van de ingediende maanddeclaraties bedragen.

#### 3.4.2 Wanprestatie

Indien opdrachtgever of opdrachtnemer tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen uit de op te stellen overeenkomst, zal de andere partij haar, met schriftelijke opgave van redenen, in gebreke stellen tenzij nakoming reeds blijvend onmogelijk is. Indien de nalatige partij in gebreke wordt gesteld, waarbij hem een redelijke termijn voor de nakoming wordt gesteld en de nakoming binnen die termijn uitblijft, is de nalatige partij in verzuim.

De partij die in verzuim is, verbeurt ten behoeve van de andere partij een onmiddellijke opeisbare boete van € 500,- voor elke dag dat de niet-tijdige of niet-deugdelijke nakoming duurt, onverminderd het volledige recht op schadevergoeding.

Het nalaten door één van de partijen om binnen een in de overeenkomst genoemde termijn nakoming van enige bepaling te verlangen, tast het recht om alsnog nakoming te eisen niet aan.

### 3.5 Bonus-Malusregeling

Een bonus-malusregeling is een methodiek waarbij vooraf wordt aangegeven welk kwaliteitsniveau de opdrachtgever voor Regiotaxi Twente nastreeft. Voor het bereiken van dat kwaliteitsniveau worden eenvoudig meetbare indicatoren geformuleerd.

#### 3.5.1 Vervoer binnen vastgestelde ophaal- en aankomsttijden

Met de bonus-malusregeling legt de opdrachtgever een relatie tussen de hoogte van de vergoeding en de uitvoeringskwaliteit van het vervoer met betrekking tot de vastgestelde ophaaltijden. Deze relatie is aangegeven in tabel 1.

Voor de percelen Almelo, Enschede en Hengelo geldt, (wie doen er uiteindelijk mee, verschil ivm. stedelijk en platteland) dat wanneer het percentage ophaaltijden gedurende een periode van drie maanden gemiddeld 92% of minder bedraagt, de inschrijver in de daarop volgende maand, een verbetervoorstel in moet dienen bij de opdrachtgever. Voor de overige percelen is de norm geen 92% maar 95%.

In dit verbetervoorstel dient in ieder geval aandacht te zijn voor:

- de reden(en) waarom het percentage ophaaltijden aan de norm voldoet;
- de acties die worden ondernomen om binnen twee maanden aan de norm te voldoen.

*Tabel 1 - De volgende tabel zal worden gehanteerd bij de bonus-malusberekening:*

De hoogte van de vergoeding is 5 punten hoger dan het percentage ophaaltijden en wordt berekend over de kosten minus de te verrekenen gebruikersbijdragen. Zie **bijlage 7**: Lay-out factuur. De bonus-malus wordt direct in de factuur van de betreffende maand verrekend.

% binnen vastgestelde ophaaltijden	hoogte vergoeding
100	105
99	104
98	103
97	102
96	101
95	100
94	99
93	98
92	97
91	96
90	95
89	94
88	93
87	92
enz.	enz.

Voor de bepaling van de hoogte van de vergoeding gelden de volgende definities:

- Afsproken vertrektijd: de vertrektijd zoals deze tussen gebruiker en callcenter bij de reservering is afgesproken en is geadministreerd in de ritadministratie.
- Een rit op tijd wanneer het daadwerkelijke vertrekt maximaal 15 minuten voor of na de afgesproken vertrektijd plus maximaal 5 minuten instaptijd. Dit is maximaal 15 minuten en nul seconden te vroeg. Een rit besteld om 15:00:00 is voor de bonus-malusregeling te vroeg wanneer de klant om 14:44:59 instapt.

- Afgesproken aankomsttijd (alleen mogelijk bij prioriteitsritten): de aankomsttijd zoals deze tussen gebruiker en callcenter bij de reservering is afgesproken en is geadministreerd in de ritadministratie.
- Een prioriteitsrit op tijd wanneer de rit daadwerkelijk arriveert tot maximaal 15 minuten voor de afgesproken aankomsttijd en niet later dan de afgesproken aankomsttijd.
- De ritten die niet voldoen aan de hierboven beschreven bepalingen gelden, voldoen niet aan de vastgestelde ophaal- en aankomsttijden en worden daardoor als niet tijdig aangemerkt (exclusief niet uitgevoerde ritten).
- Daadwerkelijke vertrektijd: de tijd die bij vertrek op een automatische wijze wordt gemeten in het voertuig en direct geautomatiseerd wordt geregistreerd in het voertuig of de vervoerscentrale, bijvoorbeeld door het doorhalen van een Regiotaxipas.
- Daadwerkelijke aankomsttijd: de tijd die bij aankomst op een automatische wijze wordt gemeten in het voertuig en direct geautomatiseerd wordt geregistreerd in het voertuig of in de centrale, bijvoorbeeld door het doorhalen van een Regiotaxipas.

Deze methodiek impliceert dat de meetgegevens, zoals in dit artikel benoemt, op een objectieve wijze dienen te worden vastgesteld. De percentages worden rekenkundig afgerond op hele procenten. Dit betekent dat 96,49% naar beneden wordt afgerond (96%) en 96,50% naar boven (97%). De resulterende vergoeding voor de betreffende maand wordt op drie cijfers achter de komma rekenkundig afgerond (dit is gelijk aan hele tienden van eurocenten). De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om onafhankelijke externe adviseurs in te schakelen om de onderbouwing van de afrekening(en) te verifiëren. De bonus-malusregeling betekent niet dat de bepalingen die zijn opgenomen in de overeenkomst met betrekking tot ontbinding en dergelijke niet van toepassing zijn indien de norm op de vastgestelde ophaal- en aankomsttijden niet gerealiseerd wordt. De overeenkomst prevaleert te allen tijde boven de bonus-malusregeling.

### 3.5.2 Kwaliteitseisen

Naast vervoer binnen vastgestelde ophaal- en aankomsttijden zijn er andere normen die van groot belang zijn voor een goede kwaliteit van de Regiotaxi Twente. Om dit te benadrukken hanteert opdrachtgever voor een aantal kwaliteitseisen een jaarlijkse bonus-malusregeling. In onderstaand overzicht worden deze normen benoemd. Het gaat hierbij om normen op basis van een periode van 12 maanden.

De volgende normen zijn van toepassing:

- Het percentage gegronde klachten mag maximaal 0,2% van het aantal gereden ritten bedragen.
- Minimaal 90% van de ritten waar de terugbelservice is aangevraagd en geadministreerd in de ritadministratie, dient de terugbeloptie worden aangeboden binnen de afgesproken kenmerken.
- Regelmatig worden ritten gereden door zogenaamde mystery guests. De onderzoeken worden zodanig ingepland dat jaarlijks de kwaliteit vastgesteld kan worden. Minimaal 90% van de onderdelen van deze ritten moeten conform de kwaliteitseisen zijn uitgevoerd.
- Ieder jaar wordt per perceel een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. In het tevredenheidsonderzoek zal gevraagd worden naar een cijfer voor de uitvoering. Het klanttevredenheidscijfer dient gemiddeld minimaal een 7 te bedragen.
- Bij aansluiting op OV en prioriteitsritten is het zeer belangrijk dat de gebruiker ook op tijd komt; minimaal 98% van alle ritten, die op aankomsttijd geboekt worden, moeten op tijd zijn uitgevoerd.

Op basis van de bovengenoemde normen is een bonus-malusregeling opgesteld zoals weergegeven in tabel hierna. De genoemde percentages in het kader van de bonus-malusregeling hebben betrekking op de omzet over 12 maanden (dus niet maandelijks zoals bij het op tijd rijden).

Aspecten	Percentage gegronde klachten	Terugbeloptie	Mystery guests	Klanttevredenheidscijfer	Percentage op tijd van ritten geboekt op aankomsttijd (prioriteitsritten + aansluiting op OV)
Bonus/malus					
Bonus 0,6%	≤0,010%	≥ 93,00%	≥ 93,00%	≥ 8,00	≥ 99,00%

Bonus 0,4%	≥ 0,010% en ≤ 0,015%	≥ 91,00% en ≤ 92,00%	≥ 91,00% en ≤ 92,00%	≥ 7,50 en ≤ 8,00	≥ 98,50% en ≤ 99,00%
Bonus 0,2%	≥ 0,015% en ≤ 0,020%	≥ 90,00% en ≤ 91,00%	≥ 90,00% en ≤ 91,00%	≥ 7,00 en ≤ 7,50	≥ 98,00% en ≤ 98,50%
Geen bonus/malus	0,020%	90,00%	90,00%	7,00	98,00%
Malus 0,2%	≥ 0,020% en ≤ 0,025%	≥ 89,00% en ≤ 90,00%	≥ 89,00% en ≤ 90,00%	≥ 6,50 en ≤ 7,00	≥ 97,50% en ≤ 98,00%
Malus 0,4%	≥ 0,025% en ≤ 0,030%	≥ 88,00% en ≤ 89,00%	≥ 88,00% en ≤ 89,00%	≥ 6,00 en ≤ 6,50	≥ 97,00% en ≤ 97,50%
Malus 0,6%	≥ 0,030%	≤ 88,00%	≤ 88,00%	≤ 6,00	≤ 97,00%

De boetes en de malussen zoals beschreven in paragraaf 3.5.2. Kwaliteitseisen worden maandelijks door de opdrachtgever bij opdrachtnemer in rekening gebracht. Deze middelen zullen door de opdrachtgever gereserveerd worden voor zaken die de kwaliteit (kennis, vaardigheden en betrokkenheid van de medewerkers) van de Regiotaxi Twente ten goede komen, zoals bijvoorbeeld aanvullende opleidingen, anders dan de verplichte opleidingen zoals genoemd onder de personeelseisen.

Bonussen worden voor 50% uitbetaald aan de opdrachtnemer. De andere 50% zal de opdrachtgever reserveren. De opdrachtgever zal deze middelen aanwenden als bonus voor het uitvoerend personeel dat direct betrokken is bij de uitvoering van Regiotaxi Twente. De wijze waarop en de vorm waarin dit aangewend wordt is een bevoegdheid van de opdrachtgever. De opdrachtgever zal hierover overleg plegen met de opdrachtnemer.

### 3.6 Accountantscontrole

De opdrachtnemer dient binnen drie maanden na afloop van een kalenderjaar een accountantsverklaring in te dienen bij de opdrachtnemer met betrekking tot alle door de inschrijver opgegeven opbrengsten en overlegt deze aan de opdrachtgever. De kosten die hieraan verbonden zijn komen voor rekening van de opdrachtnemer.  
Laten staan? Navraag doen? Is het dubbel?

### 3.7 Prijsindex

Gedurende de looptijd van het contract zal er steeds per 1 januari een indexering plaatsvinden van de inschrijfprijs van inschrijver op basis van de zogenaamde Nea index voor groepsvervoer per taxi, zoals gepubliceerd door Sociaal Fonds Taxi. De indexering zal voor het eerst op 1 januari 2017 worden toegepast.

### 3.8 Vervoerregistratie, ritmutatie en administratie

#### 3.8.1 Eisen aan vervoerregistratie, ritmutatie en administratie

De vervoerregistratie en administratie dienen te voldoen aan de eisen die door de Rijksoverheid en/of Provincie Overijssel worden gesteld.

### 3.8.2 Eisen aan software

- De inschrijver dient te beschikken over software waarmee validatie, autorisatie, identificatie en administratieve afhandeling van financiële- en gebruikersgegevens kan worden verricht. Zowel op de vervoerscentrale als in het voertuig.
- In verband met de door de opdrachtgevers geëiste data en ten behoeve van analyse en controle van deze data, dient de inschrijver de in paragraaf 3.8.4, 3.8.5 en 3.8.6 opgesomde data te verzamelen, te registreren en vast te leggen in een database. Deze database dient per gebruikersrit en per regel in de hierna aangegeven volgorde een aantal hieronder genoemde gegevens te bevatten.
- De database zal binnen 18 kalenderdagen na afloop van een maand door de inschrijver aan de opdrachtgever worden aangeleverd.
- Door de opdrachtgevers zal in samenspraak met de inschrijver worden bepaald in welke bestandsvorm de database aan de opdrachtgever wordt aangeleverd. Naast deze gegevens in databasevorm, wordt van de inschrijver zinvolle samengevatte managementinformatie verwacht.

### 3.8.3 Data

De aan te leveren data heeft zowel betrekking op gebruikers met als zonder Regiotaxipas, medische en sociaal begeleiders.

### 3.8.4 Gegevens met betrekking tot de rit

Van iedere rit dienen gegevens (data) geregistreerd te worden. Deze gegevens worden vermeld in **bijlage 10**.

De volgende gegevens dienen per rit te worden vastgelegd en samen met de factuur aan opdrachtgever verstrekt te worden:

- Ritnummer
- Tijdstip waarop de rit door de klant is gereserveerd (datum en tijd)
- Regiotaxi Twente pasnummer
- Status van de rit: OV/grondslag: Wmo, inkomen, leeftijd
- Gereserveerd op vertrek of aankomsttijd
- Datum en tijdstip gewenste vertrek
- Datum en tijdstip gewenste aankomst
- Vertrekadres straat
- Vertrekadres huisnummer
- Vertrekadres toevoeging huisnummer
- Vertrekadres woonplaats
- Postcode herkomstadres
- Gemeente herkomstadres
- Zonenummer herkomst
- Bestemmingsadres straat
- Bestemmingsadres huisnummer
- Bestemmingsadres toevoeging huisnummer
- Bestemmingsadres woonplaats
- Postcode Bestemmingsadres
- Gemeente Bestemmingsadres
- Zonenummer Bestemmingsadres
- Instaptijd
- Uitstaptijd
- Terugbelservice aangevraagd
- Telefoonnummer waarop teruggebeld moet worden
- Terugbelservice uitgevoerd en tijdstip uitvoering terugbelservice
- Aantal zones
- Eigen bijdrage t/m 5 OV zones: OV, grondslag toekenning: WMO, Inkomen en leeftijd
- Eigen bijdrage OV zones 6 en 7: OV, grondslagtoekenning: WMO, Inkomen en leeftijd
- Totale ritprijs (exploitatiekosten)
- Bijdrage gemeente
- Aantal passagiers in rit
- Aantal sociaal begeleiders in rit

- Aantal OV begeleiders in rit
- Aantal medisch begeleiders in rit
- Aantal gratis kinderen in rit
- Aantal rollator in rit
- Aantal rolstoelen in rit
- Aantal scootmobielen in rit
- Soort rit: G=Groepsrit, E=Evenementenrit, S=Samenreisrit
- Reistijd rechtstreeks
- Werkelijke reistijd
- Afstand in km en zones
- Wel/niet geregistreerd met automatische ritregistratie
- Kenteken voertuig

De ritdata dienen in een CSV formaat aangeleverd te worden.

Per rit worden de volgende statusmeldingen real time door de inschrijver aan de Callcenter oorgegeven:

- Rit ontvangen door inschrijver
- Rit verzonden aan voertuig
- Verwachte vertrektijd
- Terugbelservice uitgevoerd
- Klant ingestapt of no-show.
- Klant uitgestapt

Van No-show ritten dienen de data per rit te worden bijgehouden. Van deze ritten dient aanvullend de volgende informatie te worden aangeleverd:

- Tijdstip loosmelding
- Plaats van de loosmelding (GPS coördinaten)
- Reden loosmeding

### 3.8.5 Maandelijks te presenteren informatie

Gekoppeld aan het eerder beschreven vereiste ten behoeve van een analyse- en controlemogelijkheid van de gegevens door de opdrachtgevers, dient de inschrijver bij de factuur per maand mee te zenden de volgende informatie:

Gegevens per maand	OV	Wmo	leeftijd	inkomen	totaal
aantal ritten					
% ritten op tijd					
aantal ritten met terugbelservice					
% juist uitgevoerde terugbelservice					
gemiddelde ritlengte in zones					
gemiddelde ritlengte in km's					
aantal ritten met rolstoel					
aantal ritten met rollator					
aantal ritten met scootmobiel					
aantal sociaal begeleiders					
aantal medisch begeleidiers					
aantal OV begeleiders					
aantal ritten kinderen					
aantal prioriteitsritten					
% prioriteitsritten op tijd					
% ritten met Regiotaxipas					
% ritten automatisch geregistreerd (met pas)					
aantal loosmeldingen					
aantal ritten geannuleerd					
aantal ritten niet uitgevoerd					
aantal vaste groepsritten					

aantal evenementenritten					
aantal samenreis ritten					
aantal gegronde klachten					
% gegronde klachten					
aantal klachten met te lange afhandelingstijd					
% ritten met overschrijding omrijtijd					

Overige informatie per maand	OV	Wmo	leeftijd	inkomen	totaal
HB matrix op plaatsnamen					
HB matrix op OV zones					
aantal ritten per dag per maand					
spreiding ritten per uur					

Binnen 18 kalenderdagen na afloop van een kalendermaand verstrekt de inschrijver de genoemde data en overzichten aan de opdrachtgevers in een door de opdrachtgevers bepaald digitaal format en lay-out. Dit format is als **bijlage 10** opgenomen. Indien de opdrachtgever een mogelijkheid heeft ontwikkeld om informatie via een internetapplicatie te verzamelen (uploaden), dient de inschrijver hier gebruik van te maken.

Met % ritten met Regiotaxipas wordt bedoeld het percentage ritten van gebruikers met Regiotaxipas ten opzichte van het totaal aantal ritten. Met % ritten automatisch geregistreerd met Regiotaxipas wordt bedoeld het percentage ritten dat via het uitlezen van de Regiotaxipas geautomatiseerd geregistreerd wordt.

Bij de kolommen Wmo, leeftijd en inkomen gaat het niet om de hoogte van de leeftijd en inkomen, maar moet worden aangegeven of de gebruikers behoort tot een van de specifieke doelgroepen. Er wordt hierbij een onderscheid gemaakt in gebruikers die op basis van leeftijd, inkomen of Wmo een indicatie hebben gekregen.

### 3.8.6 Per kwartaal te leveren informatie

Een maal per kwartaal verstrekt de opdrachtnemer aan de opdrachtgever:

- een overzicht van de leeftijd, type en kentekens van de ingezette voertuigen
- een overzicht van het ingezette personeel, waarbij per chauffeur gespecificeerd is of deze ingezet wordt voor rolstoelvervoer en of deze in het bezit is van een certificaat levensreddend handelen en opleiding rolstoelvervoer.

## 4 Klachten, tevredenheidsonderzoek en communicatie

---

### 4.1 Klachtenprocedure

De opdrachtgever vindt het noodzakelijk dat er een voor de gebruiker efficiënt werkende klachtenregistratie en -afhandelingsprocedure is. Er wordt er onderscheid gemaakt in klachten tijdens het operationele proces en klachten welke ingediend worden na de rituitvoering.

Alle betrokken partijen moeten te allen tijde de klant wijzen op de mogelijkheid tot het indienen van een klacht en de daarvoor geldende procedure.

#### 4.1.1 Klachten over de rituitvoering

- De opdrachtnemer dient de klachtenprocedure welke is opgenomen in **bijlage 4** te gebruiken.
- De klachtafname is uitbesteed aan een externe partij, niet zijnde het callcenter of de opdrachtnemer. Deze externe organisatie zorgt voor de aanname en registratie op een speciale website met toegang voor opdrachtnemer, callcenter en opdrachtgevers.
- Op hoofdlijnen wordt de volgende procedure doorlopen:
  - Een klacht dient binnen veertien kalenderdagen na de gereserveerde en/of verreden rit door de klager te worden ingediend.
  - Op basis van de aard van de klacht registreert de organisatie de klacht op naam van het callcenter of de opdrachtnemer.
  - De opdrachtnemer handelt de klachten af die worden ingediend over de rituitvoering conform de procedure uit bijlage 4.
  - Indien een klacht naar de mening van de opdrachtnemer onterecht aan haar is toegedeeld, dan meldt zij dat op de website.
  - Indien de opdrachtnemer een klacht doorgegeven krijgt die in eerste instantie onjuist was geregistreerd, dan handelt de opdrachtnemer deze daarna af. De datum van de gewijzigde registratie geldt dan als datum van indiening.
  - De maximale afhandelingstermijn bedraagt 18 kalenderdagen.
- Alle ingediende klachten worden schriftelijk afgehandeld. Aan deze afhandeling worden de volgende eisen gesteld:
  - Deze afhandeling is in goed en duidelijk Nederlands.
  - In de brief wordt verwezen naar de manier waarop de klacht is ingediend en specifiek op de aard van de klacht. Tevens wordt, indien eerder door de klager een klacht is ingediend, een relatie gelegd naar eerder ingediende klachten door dezelfde klager.
  - De klager wordt in de brief geïnformeerd over de reden waarom de rit niet conform de ritregistratie is uitgevoerd of de reden en de ritgegevens indien een rit wel conform de registratie is uitgevoerd.
  - Vervolgens wordt de klager verwezen naar de bezwaarmogelijkheid.
  - De inschrijver registreert via de website bij iedere klacht of de klacht gegrond of ongegrond is, de datum van afhandeling en de schriftelijke reactie.
- Contractbeheerder voert met regelmaat controle uit op de kwaliteit van de klachtenafhandeling.

#### 4.1.2 Klachten tijdens het operationele proces

Vragen over lopende of nog uit te voeren ritten worden gemeld via het callcenter.

- Op basis van de statusmelding van de opdrachtnemer meldt het callcenter direct de status van de rit.
- Indien op basis van de informatie van de gebruiker en de statusmelding van de opdrachtnemer geen duidelijk antwoord aan de gebruiker is te geven, verbindt het callcenter de gebruiker door met de betreffende opdrachtnemer. Het callcenter legt de opdrachtnemer de aard van de klacht uit, alvorens de gebruiker daadwerkelijk door te verbinden.
- De gebruiker wordt door de opdrachtnemer direct ter woord gestaan en niet nogmaals doorverbonden.
- Na afhandeling van deze melding geeft de opdrachtnemer direct een terugmelding aan het callcenter.

## **4.2 Tevredenheidsonderzoek**

Naast de klachtenafhandeling dient de inschrijver op verzoek van de opdrachtgevers mee te werken aan een Tevredenheidsonderzoek onder gebruikers met betrekking tot de uitvoering van het vervoer en de ervaren kwaliteit door de gebruiker. De kosten die zijn gemoeid met uitvoering van het onderzoek komen voor rekening van de opdrachtgevers. Minimaal één keer per jaar of zo vaak als de opdrachtgevers dit nodig achten wordt een Tevredenheidsonderzoek gehouden onder de gebruikers en een zogenaamd Mystery guest onderzoek om de kwaliteit van de rituitvoering te controleren.

## **4.3 Communicatie en promotie**

### **4.3.1 Communicatie tussen opdrachtgevers en inschrijver**

Tussen opdrachtgevers, het callcenter en de opdrachtnemer vindt 3 à 4 keer per jaar overleg plaats. Wanneer dit ter beoordeling van de opdrachtgever wenselijk is zal de frequentie worden aangepast. Periodiek vindt ook overleg plaats met consumentenorganisaties. De inschrijver moet op verzoek van de opdrachtgever actief aan deze bijeenkomsten deelnemen. De inschrijver heeft te allen tijde het recht om op eigen initiatief in overleg te treden. De inschrijver verleent medewerking aan de door de opdrachtgevers geïnitieerde activiteiten op het gebied van voorlichting en promotie. Zelfstandige promotieacties van de inschrijver dienen eerst in overleg met, en na goedkeuring door de opdrachtgevers, plaats te vinden.

### **4.3.2 Communicatie met gebruikers / Consumentenoverleg**

Regio Twente kent een consumentenplatform "ROCOV". Het ROCOV brengt gevraagd en ongevraagd adviezen uit over allerlei zaken zoals de uitvoeringskwaliteit van het vervoer en beleidsplannen van de opdrachtgever met betrekking tot de doorontwikkeling van het vervoer. Gezien de grote waarde die opdrachtgevers hechten aan de mening van de gebruikers, dient de inschrijver rekening te houden met het feit dat in ieder geval:

- de inschrijver het ROCOV op verzoek van voldoende informatie moet voorzien om haar taak goed uit te kunnen oefenen;
- de inschrijver verplicht wordt schriftelijk te reageren op de gevraagde en ongevraagde adviezen van het ROCOV.

De opdrachtgever kan consumenten panel instellen. De inschrijver dient bereid te zijn hiermee overleg te plegen.