

# Aanbesteding mobiliteitscentrale Flevoland

## Bestek

in opdracht van  
provincie Flevoland

17 december 2014  
Kenmerk: 1055-B-E



© Copyright 2014 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

<b>1</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>7</b>
1.1	Scheiding tussen regie en uitvoering	7
1.2	Onafhankelijke positie mobiliteitscentrale	8
1.3	Samenwerkingsstructuur	9
1.4	Contractduur	9
<b>2</b>	<b>AANBESTEDINGSPROCES</b>	<b>11</b>
2.1	Toelichting op de aanbestedingsprocedure	11
2.1.1	Planning	11
2.1.2	Contactpersonen en correspondentie	12
2.1.3	Opzet van de aanbestedingsdocumenten	12
2.1.4	Zorgvuldigheid	12
2.1.5	Voorbehoud niet-gunning	12
2.1.6	Voorbehoud ontbinding	13
2.2	De procedure	13
2.2.1	Inlichtingen	13
2.2.2	Vorm van inschrijving	14
2.2.3	Inhoud inschrijving	14
2.2.4	Indienen inschrijving	15
2.2.5	Juridisch kader	15
2.2.6	Voorwaarden voor inschrijving	16
2.3	Selectiecriteria	17
2.3.1	Eigen verklaring	17
2.3.2	Uitsluitingsgronden	17
2.3.3	Beroepsbekwaamheid	17
2.3.4	Technische bekwaamheid	18
2.3.5	Bewijsstukken	18
2.4	Gunningsprocedure	19
2.4.1	Beoordelingssystematiek	19
2.4.2	Subcriteria en weging	19
2.4.3	G1: Plan van aanpak	20
2.4.4	G2: Risicoanalyse	20
2.4.5	Wijze van beoordelen G1 en G2	20
2.4.6	Prijs	21
2.4.7	Selectie inschrijver voor kennismaking	21
2.4.8	Kennismaking met sleutelfunctionarissen	22
2.4.9	Gunning	23

<b>3</b>	<b>PROGRAMMA VAN EISEN</b>	<b>25</b>
3.1	Proces- en taakbeschrijving	25
3.1.1	Rolverdeling	26
3.2	Vervoervormen	29
3.2.1	Informatie over Regiotaxi Flevoland	29
3.2.2	Specifieke informatie over de Wmo-reizigers	30
3.2.3	Systeemkenmerken Regiotaxi Flevoland:	30
3.3	Operationele regie	32
3.3.1	Contactmogelijkheden voor informatievoorziening en ritaanname	32
3.3.2	Afhandelen ritaanvraag	33
3.3.3	Plannen en verdelen van de ritten	36
3.3.4	Informatievoorziening bij vertraging	37
3.3.5	Klachtenprocedure	37
3.3.6	Monitoring vervoer	38
3.3.7	Afrekenen met vervoerders	38
3.3.8	Innen reizigersbijdrage	38
3.4	Software en data-uitwisseling	38
3.5	Personeel	39
3.6	Overig	40
3.6.1	Implementatie	40
3.6.2	Overleg tussen opdrachtgever en mobiliteitscentrale	40
3.6.3	Overleg met vervoerders	41
3.6.4	Reizigerspanel	41
3.6.5	Rapportages	41
3.6.6	Marktcommunicatie	41
3.6.7	Vervoerpassen	42
3.6.8	Geheimhouding en eigendom gegevens	42
3.7	Uitbreiding vervoerpakket en taken	43
3.7.1	Tactische regie	43
3.7.2	Uitbreiding routevervoer	43
3.8	Financiële zaken	47
3.8.1	Reizigersbijdrage	47
3.8.2	Vaste maandvergoeding aan de mobiliteitscentrale	47
3.8.3	Eenmalige implementatievergoeding	47
3.8.4	Vergoeding voor opties	48
3.8.5	Prijsindex	48
3.8.6	Prestatiestimuli	49
3.8.7	Algemene boeteregeling	50

---

## BIJLAGEN

1. Eigen verklaring
2. Algemene inkoopvoorwaarden

3. Inschrijfformulier
4. Concept overeenkomst
5. Vragenformulier Nota van Inlichtingen
6. Vervoervolume Regiotaxi Flevoland
7. Begrippenlijst
8. Kwaliteitseisen leerlingenvervoer



# 1 Inleiding

Voor u ligt het bestek van de aanbestedingsprocedure Mobiliteitscentrale Flevoland. Doel van dit proces is om te komen tot een goed inkoopcontract voor de functie van mobiliteitscentrale. Dit bestek is opgebouwd uit drie delen. Dit eerste hoofdstuk vormt de inleiding met algemene informatie. Hoofdstuk 2 bevat de aanbestedingsleidraad. Hoofdstuk drie bevat het Programma van Eisen. Tevens zijn enkele bijlagen opgenomen.

## 1.1 Scheiding tussen regie en uitvoering

De provincie Flevoland en de gemeenten Noordoostpolder, Lelystad, Dronten en Zeewolde werken samen binnen Regiotaxi Flevoland. Dit contract is verlengd tot en met 31 december 2015. Nu gemeenten steeds meer verantwoordelijkheden krijgen – en de kosten en baten meer in één hand komen te liggen – biedt dat mogelijkheden verschillende vormen van vervoer meer integraal te organiseren. De decentralisatie van het AWBZ-vervoer, noodzaak tot kostenbesparende maatregelen en het streven naar een inclusief beleid leiden tot een herbezinning op het collectief vervoer.

Voor de nieuwe aanbesteding van Regiotaxi Flevoland hebben provincie en gemeenten ervoor gekozen een scheiding aan te brengen tussen de regie over het vervoer en uitvoering van het vervoer, waarbij beide functies separaat op de markt worden ingekocht. De regie wordt uitgevoerd door een mobiliteitscentrale. Dit is een zelfstandig opererend orgaan dat vervoeraanvragen voor meerdere vervoersystemen verzamelt, plant en uitzet bij één of meerdere vervoerders. Behalve regiotaxi kunnen ook andere vervoervormen aan de regiefunctie worden toegevoegd. Een dergelijk model is vernieuwend in Nederland. Om het model zorgvuldig te implementeren wordt gekozen voor een groeiemodel. Vanaf de start voert de mobiliteitscentrale regie over Regiotaxi Flevoland. Op termijn kunnen andere vormen van vervoer (AWBZ-, Wsw,-, leerlingen- en Valysvervoer) worden toegevoegd.

Provincie en gemeenten verwachten dat de mobiliteitscentrale zich ontwikkelt tot een partner die onafhankelijk van de uitvoering namens de opdrachtgever een actieve rol krijgt in uitvoeringstaken, zoals het dagelijks beheer, operationele regie, advisering over in te kopen vervoervolumes en mogelijk een deel van de tactische regie. Of en in welke mate de mobiliteitscentrale een rol krijgt bij de uitvoering van de tactische regie wordt gedurende de looptijd van het contract duidelijk (zie 3.7).

Provincie en gemeenten verwachten hierdoor:

- Financiële voordelen doordat meerdere vormen van vervoer op één centrale plek worden gepland.
- Een grotere mate van flexibiliteit door de scheiding tussen regie en uitvoering, waardoor partijen beter kunnen inspelen op de kanteling in de Wmo.

De mobiliteitscentrale moet een rol spelen bij het 'kantelen' in het vervoer, zodat een groter beroep wordt gedaan op de eigen kracht van de inwoner en zijn sociale netwerk.

- De opbouw van concentratie van alle kennis en kunde over vervoer bij één orgaan.
- Het ontstaan van 1-loket voor reizigers waar zij terecht kunnen voor informatie en reserveringen.

De behoefte aan flexibiliteit komt voort uit diverse ontwikkelingen die plaats (gaan) vinden en waarop opdrachtgever moeten anticiperen, zoals:

- De doorontwikkeling van de kanteling in de Wmo.
- De nieuwe OV-visie van de provincie Flevoland die kan leiden tot wijzigingen in het OV-aanbod (mogelijk meer vraagafhankelijk vervoer het voorkomen paralleliteit tussen taxi en bus en de inzet van vrijwilligersvervoer).
- Decentralisatie van zorgtaken van het Rijk naar gemeenten, waarmee gemeenten ook verantwoordelijk worden voor het vervoer gekoppeld aan de extramurale zorg.
- Bezuinigingen.
- Mogelijke decentralisatie van Valys in 2017.

De opdrachtgever verwacht van de mobiliteitscentrale een actieve en adviserende partner die hen bijstaat om in te spelen op ontwikkelingen, ook als deze leiden tot aanpassing van het vervoervolume.

## **1.2 Onafhankelijke positie mobiliteitscentrale**

---

De opdrachtgever wenst de regiefunctie volledig los te houden van de uitvoering. De aanbesteding van het vervoer staat daarom los van de aanbesteding van de centrale. De aanbesteding van het vervoer vindt plaats nadat de opdracht voor de mobiliteitscentrale is gegund. Er geldt:

- Een inschrijver kan het contract verwerven van of de mobiliteitscentrale of (een deel van) het vervoer. Allebei is niet toegestaan. De partij die de aanbesteding van de mobiliteitscentrale wint, mag dus niet inschrijven op het vervoer.
- De opdrachtnemer mag geen direct of indirect belang hebben in de betreffende organisaties die het vervoer gaan uitvoeren dat door de mobiliteitscentrale wordt aangestuurd. Evenmin mogen er anderszins juridische banden, franchiserelaties of andersoortige samenwerkingsverbanden zijn tussen de mobiliteitscentrale en de te contracteren vervoerders.
- Bij de aanbesteding van het vervoer dienen de inschrijvers voor het vervoer aan te tonen dat er geen juridische banden, franchiserelaties of andersoortige samenwerkingsverbanden zijn tussen de inschrijver en de mobiliteitscentrale. Indien dit naar oordeel van de opdrachtgever onvoldoende is geborgd, wordt de inschrijver op het vervoer uitgesloten van deelname.



### 1.3 Samenwerkingsstructuur

---

De provincie Flevoland fungeert namens de gemeenten als opdrachtgever en penvoerder tijdens de aanbestedingen. Om aan de genoemde taken invulling te geven wordt een bestuursovereenkomst opgesteld met daarin de volgende overlegstructuur:

- De Stuurgroep, bestaande uit provinciale en gemeentelijke bestuurders, neemt als bevoegd orgaan strategische besluiten over Regiotaxi Flevoland.
- De projectgroep, bestaande uit ambtelijke afgevaardigden van de deelnemende gemeenten en de provincie, adviseert de Stuurgroep en heeft uitvoerende taken.

De uitwerking van deze samenwerking vindt plaats in een bestuursovereenkomst die voor de gunning van de contracten wordt geformaliseerd.

### 1.4 Contractduur

---

Het contract start na de definitieve gunning en loopt tot en met 31 december 2018. De werkzaamheden van de mobiliteitscentrale starten met het ondersteunen van de opdrachtgever bij de inkoop van vervoer. De exploitatie van Regiotaxi Flevoland via de mobiliteitscentrale start op 1 januari 2016.

Het contract kan twee maal verlengd worden met maximaal 24 maanden, tenzij opdrachtgever of opdrachtnemer uiterlijk één jaar voor het verstrijken van een termijn aangeeft de samenwerking niet voort te willen zetten. Dit biedt enerzijds de basis voor de ontwikkeling van partnership en zekerheid voor marktpartijen, maar aan de andere kant ook flexibiliteit om een contract – om welke reden dan ook – niet te verlengen.



## 2 Aanbestedingsproces

### 2.1 Toelichting op de aanbestedingsprocedure

Het doel van deze procedure is te komen tot een goed inkoopcontract voor de functie van mobiliteitscentrale, met inachtneming van alle relevante wettelijke eisen en rechtsbeginselen. De opdrachtgever volgt bij deze aanbesteding een Europese aanbesteding volgens de openbare procedure conform de Aanbestedingswet 2012.

- Er wordt gegund op grond van Economisch Meest Voordelige Inschrijving (EMVI).
- De opdrachtgever verwijst in dit kader nadrukkelijk naar de Algemene Inkoopvoorwaarden provincie Flevoland zoals deze als bijlage 2 bij de aanbestedingsdocumenten zijn gevoegd.

#### 2.1.1 Planning

De openbare procedure bestaat uit één fase (procedure). De inschrijvers worden uitgenodigd om in te schrijven op basis van de door de opdrachtgever beschikbaar gestelde aanbestedingsdocumenten. Aan de hand van de gunningcriteria bepaalt de opdrachtgever aan wie de opdracht wordt gegund. Hierna treft u de planning aan van de aanbestedingsprocedure:

Onderdeel	Datum
Publicatiedatum Tendered	Woensdag 17 december 2014
Deadline ontvangst schriftelijke vragen 1 <sup>e</sup> ronde	Woensdag 7 januari 2015
Publicatie 1 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen	Woensdag 14 januari 2015
Deadline ontvangst schriftelijke vragen 2 <sup>e</sup> ronde	Woensdag 21 januari 2015
Publicatie 2 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen	Woensdag 28 januari 2015
Inleverdatum inschrijvingen (deadline)	Maandag 9 februari 2015 13:00 uur
Kennismakingsbijeenkomsten	Maandag 2 maart 2015
Versturen intentie tot gunning	Woensdag 18 maart 2015
Gunning definitief	Dinsdag 7 april 2015
Start werkzaamheden centrale inkoop vervoer	Na definitieve gunning
Start exploitatie centrale en vervoer	1 januari 2016

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor de aangegeven tijdsplanning te wijzigen (met inachtneming van wettelijk vastgestelde termijnen), genoemde data zijn streefdata, met uitzondering van de exploitatiestart.

### **2.1.2 Contactpersonen en correspondentie**

De heer P. Jellema is namens de provincie Flevoland projectleider van deze aanbesteding. De provincie wordt daarbij ondersteund door adviesbureau Forseti.

Het is niet toegestaan om medewerkers van de provincie, deelnemende gemeenten en/of Forseti tijdens de procedure rechtstreeks te benaderen omtrent de aanbesteding. Inschrijvers die medewerkers rechtstreeks benaderen voor het verkrijgen van informatie kunnen worden uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

### **2.1.3 Opzet van de aanbestedingsdocumenten**

- In 2.1 worden de uitgangspunten en (juridische) kaders van de te doorlopen aanbestedingsprocedure geschetst.
- In 2.2 wordt een korte beschrijving gegeven van de opdracht, de looptijd van de overeenkomst en varianten en wordt aangegeven hoe en wanneer de inschrijving dient te worden ingediend.
- In 2.3 wordt ingegaan op de selectiecriteria die in deze aanbestedingsprocedure van toepassing zijn. Deze criteria hebben betrekking op de inschrijver, ofwel het bedrijf dat de inschrijving doet.
- In 2.4 wordt ingegaan op de gunningcriteria. Deze criteria hebben betrekking op de inschrijving van de inschrijver.
- Als bijlage 1 is de Eigen Verklaring bijgevoegd die inschrijvers dienen te gebruiken voor hun inschrijving. Dit formulier dient volledig ingevuld deel uit te maken van de inschrijving.
- Hoofdstuk drie bevat het Programma van Eisen. Door het ondertekenen van het inschrijfformulier (bijlage 3) verklaart de inschrijver in te stemmen met het Programma van Eisen.

### **2.1.4 Zorgvuldigheid**

De aanbestedingsdocumenten zijn met grote zorgvuldigheid samengesteld. Indien na inschrijving blijkt dat er tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden waren die door de (potentiële) inschrijver(s) opgemerkt had(den) kunnen worden, en de inschrijver(s) heeft (hebben) deze niet of niet voor het einde van de vragenronde schriftelijk aangekaart bij de opdrachtgever, dan zijn deze tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden voor risico en rekening van de (potentiële) inschrijver(s).

### **2.1.5 Voorbehoud niet-gunning**

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor (zover binnen de juridische grenzen mogelijk), zonder schadeloos te zijn, om:

- de aanbestedingsprocedure tussentijds af te breken;
- de planning te wijzigen (met uitzondering van de wettelijk vastgestelde minimale termijnen);
- de opdracht niet te gunnen, bijvoorbeeld door het ontbreken van (formeel) positieve besluitvorming aangaande de gunning;

- onderdelen van de opdracht te wijzigen, zonder dat de essentie van de opdracht wordt aangetast.

Door het doen van een inschrijving conformeert de inschrijver zich aan alle door de opdrachtgever in deze aanbestedingsdocumenten opgestelde bepalingen. Indien een inschrijver één of meerdere voorwaarden aan haar inschrijving verbindt, zal de opdrachtgever deze voorwaarde(n) terzijde schuiven en uitsluiten van de verdere aanbestedingsprocedure.

### 2.1.6 Voorbehoud ontbinding

Indien de aanbesteding van het vervoer leidt tot een niet-gunning, behoudt de opdrachtgever zicht het recht de overeenkomst met de mobiliteitscentrale te ontbinden. In dat geval ontvangt de mobiliteitscentrale een vergoeding van reëel gemaakte kosten op basis van een calculatie, die is gemaximeerd tot € 50.000 euro.

## 2.2 De procedure

### 2.2.1 Inlichtingen

Alle belangstellenden hebben de mogelijkheid om aan de aanbestedende dienst schriftelijk vragen te stellen naar aanleiding van het Programma van Eisen en de aanbestedingsprocedure. Vragen over dit aanbestedingsdocument kunnen uitsluitend per e-mail via [mobiliteitscentrale@flevoland.nl](mailto:mobiliteitscentrale@flevoland.nl). Er worden twee vragenrondes voorzien:

Deadline ontvangst schriftelijke vragen 1 <sup>e</sup> ronde	Woensdag 7 januari 2015
Publicatie 1 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen	Woensdag 14 januari 2015
Deadline ontvangst schriftelijke vragen 2 <sup>e</sup> ronde	Woensdag 21 januari 2015
Publicatie 2 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen	Woensdag 28 januari 2015

De ingediende vragen en de daarop door de provincie gegeven antwoorden worden schriftelijk beantwoord en opgenomen in één of meer Nota's van inlichtingen. De Nota's van inlichtingen worden door middel van publicatie op Tendered openbaar gemaakt en maken integraal onderdeel uit van dit aanbestedingsdocument. Door de aanbestedende dienst verstrekte inlichtingen zijn alleen bindend voor zover deze schriftelijk zijn vastgelegd in een Nota van Inlichtingen of in eventuele aanvullende correspondentie, die beschikbaar is gesteld via de website [www.tendered.nl](http://www.tendered.nl).

Het is verplicht om bij uw vragen duidelijk te verwijzen naar hoofdstuk-, paragraaf- of bijlagennummers uit de aanbestedingsdocumenten en tevens de vragen in digitale vorm (in het bestandsformaat \*.doc of \*.docx) aan te bieden. Maak hierbij gebruik van het format in bijlage 5.

Alle gestelde vragen met de bijbehorende antwoorden, evenals aanvullingen of wijzigingen van de aanbestedende dienst worden geanonimiseerd op schrift gepubliceerd in één of meerdere Nota's van Inlichtingen. De laatste antwoorden worden uiterlijk woensdag 28 januari 2015 (streefdatum) beschikbaar gesteld via de website [www.tenderned.nl](http://www.tenderned.nl).

De aanbestedende dienst wil de vragen zo snel mogelijk beantwoorden en wacht niet tot de gestelde deadline met beantwoorden. U wordt daarom verzocht uw vragen zo snel mogelijk te stellen.

### **2.2.2 Vorm van inschrijving**

Na opening wordt de inschrijving getoetst op de procedurele voorwaarden en op compleetheid. Indien niet wordt voldaan aan één van de onderstaande procedurele voorwaarden van inschrijving of indien de inschrijving niet compleet is kan dit leiden tot directe uitsluiting van verdere deelname in de aanbestedingsprocedure.

De inschrijving dient aan alle onderstaande voorwaarden te voldoen:

- De inschrijving moet rechtsgeldig ondertekend zijn, door het inschrijfformulier rechtsgeldig te ondertekenen.
- De inschrijving moet tijdig zijn ingediend.
- De inschrijving moet in een gesloten verpakking worden ingediend, met daarop duidelijk zichtbaar vermeld: "NIET OPENEN, aanbesteding mobiliteitscentrale Flevoland".
- De inschrijving dient in de Nederlandse taal te zijn geschreven.
- De inschrijving moet analoog in enkelvoud worden ingediend.
- De inschrijving moet digitaal worden ingediend (USB, CD).
- Het lettertype van de tekst in de inschrijving is Verdana en de lettergrootte 10.
- De inschrijving moet een gestanddoeningstermijn hebben van tenminste 120 kalenderdagen vanaf de dag van opening van de offerte.
- Het inschrijfformulier (bijlage 3) moet separaat in een gesloten envelop bij de inschrijving worden gevoegd. In de inschrijving (zowel analoog als digitaal) mag het geoffreerde tarief niet zichtbaar zijn.

### **2.2.3 Inhoud inschrijving**

De volgende documenten moeten bij de inschrijving bijgevoegd worden:

- Eigen Verklaring (bijlage 1);
- Beschrijving van de gevraagde kwaliteitscriteria (G1 en G2).

De volgende documenten moeten separaat in een gesloten envelop bij de inschrijving zijn gevoegd:

- Inschrijfformulier (bijlage 3)

#### **2.2.4 Indienen inschrijving**

Inschrijvingen dienen uiterlijk op maandag 9 februari 2015 13:00 uur op onderstaand genoemde locatie binnen zijn. Indien u de inschrijving afgeeft, dient u zich te melden bij de receptie. Aldaar, bij de receptiebalie, wordt de inschrijving aangenomen. Bij persoonlijk indienen van de inschrijving wordt een ontvangstbevestiging afgegeven. Inschrijvingen die per e-mail en/of fax worden ingediend, worden niet geaccepteerd. Het per post/koerier indienen van inschrijvingen geschiedt voor eigen rekening en risico. De inschrijver draagt zelf het risico van vertraging in de postverzending.

Inschrijvingen die later zijn ontvangen dan de hier voor genoemde uiterste inschrijvingstermijn worden NIET geaccepteerd. Een inschrijver kan bij verlate indiening geen beroep doen op overmacht. Het tijdstip afgelezen op de door de opdrachtgever gebruikte klok is doorslaggevend.

De locatie waar de inschrijving moet worden ingediend is:  
Provincie Flevoland  
Visarendreef 1  
Lelystad

Er vindt geen openbare opening plaats. Zo spoedig mogelijk na de deadline en het openen van de inschrijvingen wordt een verslag opgemaakt (Proces-verbaal van opening) en verzonden naar alle inschrijvers. Hierin worden geen tarieven opgenomen.

#### **2.2.5 Juridisch kader**

Op deze aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de onderhavige opdracht is Nederlands recht van toepassing. Geschillen dienen te worden voorgelegd aan de Rechtbank Midden-Nederland, tenzij partijen geschilbeslechting door middel van arbitrage of mediation overeenkomen.

Indien een inschrijver na gunning aan hem, onverhoopt besluit de opdracht toch niet uit te voeren dient deze de opdrachtgever financieel schadeloos te stellen. Deze schadeloosstelling bestaat:

- of uit het vergoeden van een nieuwe aanbestedingsprocedure en de kosten die de opdrachtgever maakt in de overbruggingsperiode tussen de hier onderhavige en de dan eventueel nieuwe aanbestedingsprocedure die de opdrachtgever maakt om het vervoer door te kunnen laten gaan;
- of uit het vergoeden van de meerkosten die de opdrachtgever maakt om aan een andere partij de opdracht te gunnen.

Indien u het niet eens bent met een concreet handelen of nalaten van de provincie in deze aanbestedingsprocedure kunt u daarover een klacht indienen bij het klachtenmeldpunt van de provincie. Uw klacht dient gemotiveerd te zijn en u dient daarbij tevens een voorstel voor een oplossingsrichting te doen.

- Het klachtenmeldpunt is te bereiken via: [kmpa@flevoland.nl](mailto:kmpa@flevoland.nl).
- De afhandeling van de klacht geschiedt binnen een termijn van 5 werkdagen na ontvangst van de klacht, dan wel, in voorkomend geval, 5 werkdagen na ontvangst van de per e-mail ontvangen toelichting dan wel, in voorkomend geval, uiterlijk 5 werkdagen nadat een bespreking over de klacht heeft plaatsgevonden. De provincie heeft de mogelijkheid om de hier genoemde termijnen te verlengen met 5 werkdagen.
- Klachten over zaken die niet eerst als vraag gedeponereerd zijn in het kader van de Nota van Inlichtingen worden niet in behandeling genomen.

### **2.2.6 Voorwaarden voor inschrijving**

Nadrukkelijk wordt gesteld dat indien de inschrijving niet voldoet aan alle voorwaarden voor inschrijving, naast de in paragraaf 2.2.2 genoemde voorwaarden, de inschrijving wordt afgewezen.

De inschrijving dient tenminste aan de volgende voorwaarden te voldoen:

- De inschrijver, de hoofdaannemer en iedere combinant dient kennis te nemen van de informatie in de aanbestedingsdocumenten.
- De inschrijver is contractant van een eventueel te sluiten overeenkomst ter uitvoering van de onderhavige opdracht.
- De inschrijver dient duidelijk te vermelden of deze zelfstandig inschrijft, inschrijft als combinatie of als hoofdaannemer met onderaannemers.
- Dit moet worden aangegeven op de Eigen Verklaring (bijlage 1).
- Van een concern mogen slechts meerdere ondernemingen inschrijven als inschrijver (hetzij zelfstandig, als hoofd- en onderaannemer en/of als combinant) indien zij – op eerste verzoek van de opdrachtgever – onomstotelijk kunnen aantonen dat zij ieder de inschrijving onafhankelijk van andere inschrijvers (waaronder inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde concern) hebben opgesteld en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Kan dit niet door één van de betreffende inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot uitsluiting van alle tot het desbetreffende concern behorende inschrijvers. Middels het bij te voegen organogram maakt inschrijver duidelijk welke concernrelaties hij heeft.
- Met het doen van een inschrijving conformeert men zich aan Algemene Inkoopvoorwaarden provincie Flevoland, die als bijlage 2 deel uitmaken van dit aanbestedingsdocument.



---

## 2.3 Selectiecriteria

---

### 2.3.1 Eigen verklaring

Voortvloeiend uit de Aanbestedingswet 2012 geldt de wettelijke verplichting om het in het Aanbestedingsbesluit bepaalde model voor de Eigen Verklaring te hanteren. Het hanteren van andere modellen, of het wijzigen van de opzet van het wettelijke model is niet toegestaan. De aanbestedende dienst heeft alle van toepassing zijnde uitsluitingsgronden, minimumeisen en selectiecriteria ingevuld op de in bijlage 1 bijgevoegde standaard Eigen Verklaring voor Aanbestedingsprocedures van aanbestedende diensten.

De aanbestedende dienst plaatst de volgende opmerkingen over de Eigen Verklaring:

- Er is sprake van een aanbestedingsprocedure boven de van toepassing zijnde Europese aanbestedingsdrempels, waaruit voortvloeit dat onderdeel 4 in de Eigen Verklaring niet van toepassing is.
- Bij de onderdelen 3 en 5 zijn respectievelijk de van toepassing zijnde facultatieve uitsluitingsgronden en geschiktheidscriteria weergegeven.
- Onderdeel 7 dient ingevuld te worden indien dat van toepassing is voor de gegadigde.
- Wanneer een samenwerkingsverband van inschrijvers in combinatie aanmelden wordt benadrukt dat de onderdelen 1.5, 1.6 en 8.1 volledig en juist ingevuld dienen te worden.
- In geval van aanmelding waarbij een beroep op een derde wordt gedaan wordt benadrukt dat onderdeel 8.2 volledig en juist ingevuld dient te worden.

### 2.3.2 Uitsluitingsgronden

Op deze opdracht zijn de verplichte uitsluitingsgronden van toepassing, evenals de op de Eigen Verklaring voor aanbestedingsprocedures van aanbestedende diensten (bijlage 1) aangevinkte facultatieve uitsluitingsgronden. De inschrijver dient op de Eigen Verklaring voor aanbestedingsprocedures van aanbestedende diensten aan te geven of hij hieraan voldoet.

### 2.3.3 Beroepsbekwaamheid

De opdrachtnemer (en in geval van inschrijving als combinatie: alle combinanten) dient bij gunning te beschikken over de volgende documenten:

- Uittreksel van de bedrijfssituatie, zoals van toepassing op het moment van inschrijven, waaruit blijkt dat deze in het handels- of beroepsregister van de vestigingsplaats (Kamer van Koophandel) is ingeschreven. Uit dit uittreksel dient de tekenbevoegdheid van de ondertekenaar van de inschrijving te blijken. Wanneer dit niet direct uit het betreffende uittreksel is te herleiden, dienen ook bovenliggende uittreksels meegenomen te worden in de inschrijving.
- Indien wordt ingeschreven als hoofd-onderaanneming: verklaring van onderaannemer(s) waarin deze aangeeft de voor de werkzaamheden benodigde middelen ter beschikking stelt aan de hoofdaannemer.
- Een geldig ISO 9001:2008-certificaat.

### 2.3.4 Technische bekwaamheid

- De inschrijver dient aantoonbare ervaring te hebben met de volgende kerncompetenties:
  - Klantcontacten met de doelgroep (ouderen en mensen met een beperking) zowel telefonisch als digitaal.
  - Het voeren van de regierol: het aannemen en verweken van inkomend telefonisch en digitaal communicatieverkeer via een callcenter, het onderhouden van klantcontact, het plannen van vervoersdiensten, het bepalen van capaciteitsbehoefte, leveranciersinformatie, inrichting IT, leveren managementinformatie, het voeren van tactische regie en het doen van efficiency verhogende voorstellen.
- Inschrijvers dienen te beschikken over minimaal één referentie met betrekking tot het voeren van klantcontacten en het voeren van de regierol. Het is toegestaan twee referenties aan te bieden indien de twee ervaringen niet in één opdracht hebben plaatsgevonden.
- De minimale omvang van de referentie bedraagt 75.000 klantcontacten en 75.000 geplande eenheden per jaar.
- Een opgegeven referentie moet betrekking hebben op de uitvoering in de afgelopen drie jaren (of is gestart of beëindigd binnen deze periode) en dient een looptijd van minimaal één jaar te hebben.
- De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om direct – zonder tussenkomst van de inschrijver – bij de referent(en) informatie in te winnen.

### 2.3.5 Bewijsstukken

- De aanbestedende dienst vraagt de inschrijver ten behoeve van deze procedure diverse (eigen) verklaringen af te leggen over onder meer het toepasselijk zijn van uitsluitingsgronden. De aanbestedende dienst vertrouwt erop dat de inschrijver deze verklaringen volledig en naar waarheid afgeeft.
- De aanbestedende dienst behoudt zich niettemin het recht voor om bewijsmiddelen ter staving van de Eigen Verklaring (bijlage 1) met betrekking tot de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen bij de inschrijver die voor voorlopige gunning in aanmerking komt op te vragen.
- De aanbestedende dienst kan de volgende bewijsmiddelen opvragen bij de inschrijver:
  - gedragsverklaring Aanbesteden, die op het tijdstip van indienen van de aanmelding niet ouder is dan twee jaar'
  - actueel uittreksel uit het handelsregister;
  - verklaring van de belastingdienst (niet ouder dan zes maanden).
- De inschrijver dient de opgevraagde bewijsmiddelen binnen vijf kalenderdagen na het daartoe gedane verzoek te overleggen aan de aanbestedende dienst. De aanbestedende dienst zal dit verzoek bij de betreffende inschrijver voorleggen voorafgaand aan het te nemen besluit door het college. Indien de inschrijver binnen de genoemde termijn de opgevraagde bewijsmiddelen niet overlegt of indien zou blijken dat de (Eigen) Verklaring van de inschrijver onjuist is, legt de aanbestedende dienst de inschrijving van de desbetreffende inschrijver ter zijde en zal worden overgaan tot het opvragen bij de nummer 2 in ranking. Indien deze inschrijver ook niet voldoet wordt overgegaan naar de nummer 3 in ranking, etc.

## 2.4 Gunningsprocedure

### 2.4.1 Beoordelingssystematiek

- Het openen van de ontvangen inschrijvingen zal plaatsvinden kort na de sluitingstermijn. Onderstaand wordt inzicht gegeven in de te volgen methodiek.
- Als eerste worden alle tijdig ingediende aanbiedingen gecontroleerd op volledigheid en het al dan niet voldoen aan de in de offerteaanvraag gestelde eisen. Indien een Inschrijver niet of niet volledig kan voldoen aan één of meerdere van deze eisen leidt dit tot uitsluiting van de aanbidding van het verdere beoordelingsproces.
- De beoordeling van de aanbiedingen wordt uitgevoerd door een multidisciplinair team van de aanbestedende diensten. Dit team voert de beoordeling van de ontvangen aanbiedingen uit op basis van de genoemde gunningcriteria.

### 2.4.2 Subcriteria en weging

De vragen met betrekking tot het programma van eisen zijn in een tweetal subcriteria (G1 en G2) verdeeld. Bij de beoordeling zullen de aanbiedingen per subcriterium onderling worden vergeleken en beoordeeld. De antwoorden krijgen per (sub)antwoord een waardering tussen 1 tot 10 punten. Het beste antwoord krijgt de maximale score van 10 punten. De waardering van de andere antwoorden worden hieraan gerelateerd.

Hierbij gelden de volgende subcriteria en gewichten:

Subcriterium		Gewicht	Maximale score
G1	Plan van Aanpak	70 %	700
G2	Risicoanalyse	30 %	300

Per subcriterium moet minimaal 50% van het maximaal aantal punten worden behaald worden, indien dit niet behaald wordt geldt dit als knock-out. In totaal moeten minimaal 600 punten behaald worden, indien dit niet behaald wordt geldt dit als knock-out. De score op genoemde kwaliteitscriteria wordt vertaald naar een fictieve aftrek op de prijs over drie jaar, zoals bepaald in 2.4.6. Per punt dat hoger gescoord wordt dan het minimum van 600 punten wordt een fictieve aftrek van € 900,00 op de totale contractwaarde over drie jaar.

*Voorbeeld: Inschrijver A heeft een score op de kwaliteit gehaald van 800 punten. Er wordt dan fictieve aftrek gerekend van  $800 - 600 = 200$ .  $200 \times € 900 = € 180.000$ . Dit bedrag wordt afgetrokken van de totale contractwaarde over drie jaar, berekend als in 2.4.6 aangegeven.*

Er zal worden gegund aan de inschrijver met de laagste fictieve contractwaarde over drie jaar. De fictieve contractwaarde is de gecalculeerde contractwaarde minus de hierboven aangeven fictieve aftrek op de prijs.

### **2.4.3 G1: Plan van aanpak**

De inschrijver dient bij zijn inschrijving een plan van aanpak te voegen waarin hij beschrijft op welke wijze hij de nakoming van de kwaliteitseisen zal borgen. De inschrijver dient in dit plan ten minste in te gaan op de volgende beschrijvingen:

- G1-1: De wijze waarop de inschrijver de continuïteit en kwaliteit van de datacommunicatie tussen mobiliteitscentrale, vervoerders en opdrachtgever borgt.
- G1-2: De wijze waarop de inschrijver voorstellen ontwikkelt voor een efficiëntere uitvoering van het vervoer en de opdrachtgever kan ondersteunen bij de invulling van de tactische regie.
- G1-3: De wijze waarop de inschrijver instroom van andere vervoervormen (pluspakket) organiseert en de mate van flexibiliteit daarin.
- G1-4: De wijze waarop de inschrijver het gedelegeerd opdrachtgeverschap richting vervoerders invulling geeft. Bij de inschrijving geeft de inschrijver aan welk handhavingbeleid en welke maatregelen men voor ogen heeft, waarin hij input van de opdrachtgever verwacht, en hoe de uitvoeringskwaliteit meetbaar wordt gemaakt in kpi's.

Ieder genoemd onderdeel dient afzonderlijk toegelicht te worden. Voor ieder onderdeel kan maximaal 175 punten worden verkregen. In totaal kan voor G1 maximaal 700 punten worden verkregen. De beschrijving van G1 mag maximaal bestaan uit maximaal 6000 woorden.

### **2.4.4 G2: Risicoanalyse**

De inschrijver dient een risicoanalyse op te stellen. Daarin beschrijft hij de mate waarin de inschrijver risico's weet te benoemen binnen zijn/naar invloedssfeer en de wijze waarop hij deze risico's zal borgen tijdens de implementatie en de uitvoering. Daarbij dient ten minste te worden gedacht aan de continuïteit van de ritreserveringen en de wijze waarop wordt gewaarborgd dat bij uitval van één van de systemen de ritaanname en het aannemen van de telefoon kan doorgaan. Voor G2 kan maximaal 300 punten worden verkregen.

De beschrijving van G2 mag maximaal bestaan uit 2.500 woorden.

### **2.4.5 Wijze van beoordelen G1 en G2**

Voor de beoordeling van de kwalitatieve criteria (G1 en G2) wordt een beoordelingsteam bestaande uit materiedeskundigen, inkoop adviseur(s) en een aanbestedingsjurist geformeerd. In eerste instantie worden de inschrijvingen individueel beoordeeld. Na deze eerste beoordeling komen de beoordelaars bij elkaar om de uitkomsten te vergelijken en tot consensus te komen. Bij de beoordeling van de antwoorden zal een vergelijking tussen de inschrijvingen plaatsvinden. Hierbij krijgt het beste antwoord altijd een 10 en wordt de score van de overige inschrijvingen hieraan gerelateerd.

#### 2.4.6 Prijs

De wijze van vergoeden staat beschreven in 3.8. De inschrijver dient hiertoe te offeren:

- Een vaste maandvergoeding voor de regietaken over het vraagafhankelijk vervoer. Dit tarief moet alle kosten dekken voor de werkzaamheden verbonden aan het vraagafhankelijk vervoer en de totale overheadskosten. Deze vaste vergoeding per maand start vanaf het moment dat de mobiliteitscentrale en het vervoer operationeel is. U dient hier een open kostencalculatie bij te voegen waarin is gespecificeerd het aantal in te zetten uren per functiecategorie en een uurtarief. Bij de functiecategorieën dient u tenminste te onderscheiden: projectleider, callcenter, planning, analysewerkzaamheden en administratie. Deze uurtarieven dienen marktconform te zijn. Er geldt dat de maandvergoeding lager moet zijn dan € 42.500,- per maand (prijspeil 1 januari 2015).
- Een vaste maandvergoeding voor de regietaken over het routevervoer uitgaande van 300 routereizigers per maand. Voor de gunning wordt uitgegaan van 300 routereizigers per maand om de vaste maandkosten routevervoer te bepalen. De kosten voor het routevervoer worden meegenomen in de totale contractwaarde, los van het besluit of dit vervoer wel of niet definitief gaat instromen.
- Een eenmalige implementatievergoeding, bestaande uit:
  - Een tarief voor de ondersteuning bij de inkoop van vervoer, uitgaande van vijf adviesdagen.
  - Een tarief voor de overige implementatiekosten.

Voor de gunning wordt een totale contractwaarde over drie jaar bepaald door het opstellen van:

- 36 x maandvergoeding vraagafhankelijk vervoer
- 36 x maandvergoeding routevervoer
- 1x implementatiekosten

Het inschrijfformulier (zie bijlage 3) moet separaat in een gesloten envelop bij de offerte worden gevoegd en mag niet worden opgenomen in de digitale versie! Indien het formulier niet correct of onvolledig is ingevuld, wordt de inschrijver uitgesloten van de procedure. Dit formulier dient rechtsgeldig te zijn ondertekend (en door alle combinanten in geval van een combinatie).

#### 2.4.7 Selectie inschrijver voor kennismaking

Na afronding van de beoordeling van de kwalitatieve onderdelen worden de enveloppen met de prijs geopend door een persoon die geen onderdeel uitmaakt van het beoordelingsteam. De opdrachtgever nodigt vervolgens de vier hoogst scorende inschrijvers uit voor een kennismakingsbijeenkomst. Voor deze selectie bepaalt een persoon die geen onderdeel uitmaakt van het beoordelingsteam de vier inschrijvers met de laagste fictieve prijs. Indien minder dan vijf, dan worden alle inschrijvers uitgenodigd.

#### 2.4.8 Kennismaking met sleutelfunctionarissen

De opdrachtgever nodigt van vier inschrijvers twee sleutelfunctionarissen uit voor een kennismaking, waarbij tenminste de projectleider, verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken, aanwezig is. Voorwaarde is, dat de personen die de inschrijver als sleutelfunctionaris afvaardigt ook daadwerkelijk en actief worden ingezet bij het uitvoeren van de opdracht.

De kennismakingsbijeenkomst bestaat uit twee onderdelen:

- Het geven van een presentatie door de inschrijver, waarin de inschrijver de aanbidding en specifiek G1 en G2 kan toelichten. De opdrachtgever verwacht dat twee sleutelfiguren ieder vanuit hun eigen rol een deel van de presentatie voor hun rekening nemen.
- Een interview waarbij vragen van het beoordelingsteam over de inschrijving en presentatie worden gesteld aan de sleutelfiguren. De vragen zullen nadrukkelijk zijn gericht op het ingediende plan van aanpak en de risicoanalyse. Het interview kan mede dienen ter verificatie van hetgeen is aangeboden in één van de kwalitatieve documenten, maar ook ter verdere verdieping van hetgeen de inschrijver heeft aangeboden.

De presentatie en het interview worden gebruikt ter controle van de aanbiedingen en is geen afzonderlijk criterium waarop gescoord kan worden. Naar aanleiding van de bijeenkomst kan de primaire beoordeling van de inschrijving op de onderdelen G1 en G2 worden bijgesteld, indien blijkt dat bepaalde eisen of wensen niet kunnen worden waargemaakt of juist beter scoren dan in de oorspronkelijke beoordeling.

De bijeenkomsten zijn gepland op maandag 2 maart 2015 op het provinciehuis in Lelystad. De inschrijver dient hier rekening mee te houden. De uitnodiging met het tijdstip van presentatie wordt vrijdag 20 februari 2015 verstuurd. Voor iedere inschrijver is 60 minuten tijd ingeruimd: 10 minuten inleiding en voorstelronde, 20 minuten presentatie van de inschrijver en 30 minuten tijd om de vragen van het beoordelingsteam te beantwoorden.

Tijdens de bijeenkomst zijn de leden van het beoordelingsteam aanwezig voor de beoordeling. De gehele bijeenkomst zal op audio worden opgenomen en direct opgeslagen onder een unieke bestandsnaam (corresponderend met de naam van de inschrijver). Het gestelde tijdens de bijeenkomst maakt integraal onderdeel uit van de inschrijving. De inschrijving (inclusief de interviews) maakt na definitieve gunning onderdeel uit van de overeenkomst. De opdrachtgever gaat ervan uit, dat de sleutelfunctionarissen bevoegd zijn uitspraken te doen waaraan de inschrijver kan worden gehouden. De inschrijver dient hier nadrukkelijk intern aandacht aan te besteden.

De opdrachtgever wijst er nadrukkelijk op dat de sleutelfunctionarissen van de inschrijver tijdens de bijeenkomst alleen inhoudelijk nadere toelichting (verduidelijking) mogen geven op het kwalitatieve deel van de inschrijving.

Het is niet toegestaan, tijdens de bijeenkomst af te wijken van hetgeen is ingediend in die zin, dat een essentiële wijziging dan wel aanvulling ontstaat van de Inschrijving. Met andere woorden: de sleutelfiguren dienen zich te beperken tot het geven van inlichtingen ter verduidelijking (incl. eventuele verdere verdieping) van hetgeen is aangeboden in de kwalitatieve documenten.

#### **2.4.9 Gunning**

Na de kennismakingsbijeenkomst bepaalt het beoordelingsteam of er aanleiding is de scores voor G1 en G2 aan te passen. Zoals aangegeven resulteert de score op de kwaliteit in een fictieve aftrek op de prijs. De inschrijving met de laagste fictieve prijs krijgt de opdracht gegund.

##### Gunning onder opschortende voorwaarden

De formele beslissing aan welke inschrijver de opdrachtgever voornemens is te gunnen en waarmee de overeenkomst zal worden aangegaan, wordt schriftelijk medegedeeld aan alle inschrijvers. Vanaf dat moment start een periode van 20 kalenderdagen waarin de opdrachtgever geen invulling geeft aan het gunningbesluit en niet tot ondertekening van de overeenkomst overgaat.

Afgewezen inschrijvers die bezwaar maken tegen de voorgenomen gunning dienen een civiel kort geding aanhangig te maken tegen de gunningbeslissing vóór het verstrijken van de bezwaartermijn van 20 kalenderdagen. Deze termijn van 20 kalenderdagen is een vervaltermijn en eindigt op de 20ste dag ná de dag van het verzenden van het gunningsbesluit. Het kort geding dient aanhangig gemaakt te worden bij de Rechtbank Midden-Nederland. In het belang van een goede en snelle voortgang wordt een ieder die een rechtsmiddel aanwendt dringend verzocht om de opdrachtgever tijdig op de hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, bij voorkeur door het opsturen van de kopie dagvaarding.

In verband met de mogelijkheid dat tegen de gunningbeslissing kort geding wordt aangespannen, dienen inschrijvers de inschrijving in ieder geval gestand te doen tot na afloop van de hiervoor genoemde termijn van 90 dagen. Voorts dienen inschrijvers voor het geval er kort geding wordt aangespannen de inschrijving in ieder geval gestand te doen tot twee weken na de uitspraak in kort geding. In het geval van het aanhangig gemaakt zijn van een kort geding zal niet worden overgegaan tot gunning van de opdracht, voordat in kort geding vonnis is gewezen, tenzij een zwaarwegend belang onverwijld gunning gebiedt. Indien na het verstrijken van de termijn van 20 kalenderdagen geen kort geding aanhangig is gemaakt zal de opdracht definitief gegund worden.

##### Gunning onder voorbehoud

Gunning zal plaatsvinden onder voorbehoud van:

- bereiken overeenstemming over de bestuursovereenkomst door provincie en deelnemende gemeenten;
- goedkeuring door het College van Gedeputeerde Staten van de provincie.

De provincie behoudt zich het recht voor om (deels) niet tot gunning over te gaan of om tijdens de aanbestedingsprocedure de aanbesteding tijdelijk of definitief te staken. In zo'n geval is de provincie niet gebonden aan het aangaan van een overeenkomst en/of het overgaan tot een vergoeding van kosten.

Indien er geen of onvoldoende geldige dan wel geschikte inschrijvingen worden ingediend, behoudt de opdrachtgever zich eveneens het recht voor om niet tot gunning over te gaan.

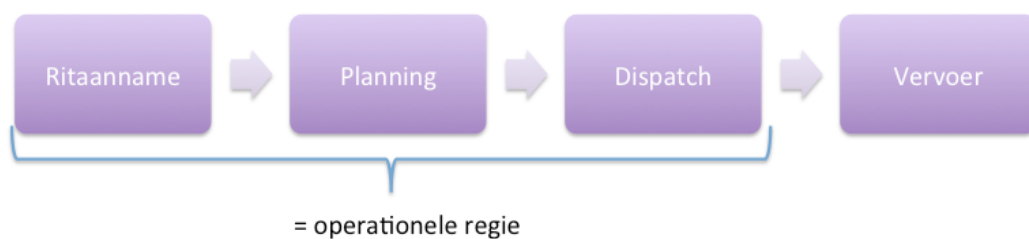


### 3 Programma van eisen

Dit Programma van Eisen beschrijft de eisen waaraan inschrijvers voor de mobiliteitscentrale dienen te voldoen vanaf de start van de exploitatie. De kans bestaat dat gedurende de exploitatieperiode meer vervoervormen worden toegevoerd aan het systeem en/of dat het takenpakket van de mobiliteitscentrale wordt uitgebreid. Dit is uitgewerkt in 3.7. In bijlage 7 is een begrippenlijst opgenomen.

#### 3.1 Proces- en taakbeschrijving

Bij de voorgenomen rolverdeling wordt de regiefunctie (ofwel de informatiefunctie en **operationele regie** bestaande uit ritaanname, planning en dispatch) van één of meerdere vormen van doelgroepenvervoer uitgevoerd door de mobiliteitscentrale.



Bij het uitvoeren van een rit vinden de volgende stappen plaats:

- informatie/OV-advies: Voorafgaand aan een rit verstrekt de centrale ook informatie aan reizigers en desgewenst kan zij reizigers een OV-advies geven die reizigers stimuleert gebruik te maken van het reguliere openbaar vervoer.
- ritaanname: de mobiliteitscentrale neemt de ritaanvraag van de reiziger in ontvangst en voert deze in het plansysteem in;
- planning: de mobiliteitscentrale plant de verschillende ritten en maakt daarbij combinaties, rekening houdend met de geldende spelregels, zoals beschreven in 3.3;
- dispatch: de mobiliteitscentrale zoekt voertuigen voor de uitvoering van de geplande ritten en stuurt de ritten zonder tussenkomst van een centrale van de vervoerder naar de voertuigen;
- uitvoering: de voertuigen van de vervoerder(s) brengen de reizigers van A naar B.

Tijdens dit proces kan de mobiliteitscentrale indien nodig bijsturen en/of nazorg verlenen.

De *operationele regie* wordt hierbij uitgevoerd door de mobiliteitscentrale. Dit betekent dat de ritaanname, planning en de dispatchfunctie bij de mobiliteitscentrale liggen, en dat zij ritten direct stuurt aan de beschikbare voertuigen in het systeem.

Naast deze operationele regiefunctie kan de mobiliteitscentrale ook een ondersteunende rol in de tactische regie krijgen. Dit 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 mobiliteitscentrale richting beleidsafdelingen bijvoorbeeld over optimalisatie van (de kenmerken van) het vervoeraanbod. De opdrachtgever bepaalt gedurende het contract of en hoe de tactische regie wordt ingevuld. Zij kan hiervoor een beroep doen op de mobiliteitscentrale, zie 3.7.

Naast deze regiefunctie heeft de mobiliteitscentrale een *informerende en adviserende functie* richting de reiziger, enerzijds om hem/haar te informeren over het diverse vervoeraanbod en anderzijds gericht op het aanbieden van passend vervoer, waarbij zo mogelijk gebruik wordt gemaakt van alternatieven voor het taxivervoer met een voor de opdrachtgever lagere kostprijs (bijv. lijndiensten OV, vrijwilligersvervoer). In eerste instantie valt hieronder het geven van een OV-advies aan bepaalde groepen reizigers op basis van vast te stellen criteria, op aangeven van de opdrachtgever, zie 3.3. Op aangeven van de gemeenten dient de mobiliteitscentrale ook informatie te verstrekken over vormen van vrijwilligersvervoer aan door de gemeenten aan te geven groepen reizigers.

Vervoerders beperken zich in dit model tot het rijden van ritten. Zij worden los van de regiefunctie gecontracteerd door de opdrachtgever, en staan in de uitvoering onder gedelegeerd opdrachtgeverschap van de mobiliteitscentrale. Er is niet langer één partij die exclusief vervoert; meerdere vervoerders kunnen in de uitvoering een rol spelen. De mobiliteitscentrale stuurt de voertuigen van de vervoerder(s) direct aan zonder tussenkomst van de centrale van de betreffende vervoerder. De benodigde voertuigen worden door de mobiliteitscentrale ingepland.

### 3.1.1 Rolverdeling

Binnen dit model geldt de volgende rolverdeling tussen partijen:

#### Provincie Flevoland:

- is penvoerder tijdens de aanbestedingen;
- is verantwoordelijk opdrachtgever voor de contracten met de mobiliteitscentrale en vervoerders;
- is verantwoordelijk voor de tactische regie en bepaalt of en door wie taken worden uitgevoerd. Dit betreft de volgende taken:
  - zoeken naar afstemming tussen verschillende vervoervormen en verschillende opdrachtgevers;
  - zoeken naar efficiencyverbeteringen en komt continu met initiatieven om dit te realiseren;
  - initiëren van contacten met stakeholders om efficiency te verbeteren, zoals afstemming over begin- en eindtijden van activiteiten, en betreft de opdrachtgever hierin;

- zoeken naar synergie en optimalisatie tussen het doelgroepenvervoer en het reguliere OV-netwerk en draait hiertoe mee in het ontwikkelteam OV;
- bepaalt – in overleg met gemeenten - uitgangspunten en kaders voor inkoop vervoer;
- is verantwoordelijk voor het OV-beleid (behalve in de gemeente Lelystad);
- bepaalt de tarieven voor de OV-reizigers in Regiotaxi en eventuele andere openbaar vervoervormen (behalve in de gemeente Lelystad);
- levert de projectleider van de projectgroep;
- is verantwoordelijk voor de (basis) voorlichting aan OV-reizigers en onderhoudt een website met daarin informatie over het systeem;
- is verantwoordelijk voor de klachtenaanname;
- verzamelt informatie en onderhoudt contacten met Rocov Flevoland zodat die haar adviestaak naar behoren kan uitvoeren.

#### Gemeente Lelystad

- is verantwoordelijk voor het OV-beleid in haar gemeente;
- bepaalt de tarieven voor de OV-reizigers in Regiotaxi en eventuele andere openbaar vervoervormen in haar gemeente;

#### Alle gemeenten:

- zijn verantwoordelijk voor beleid en de indicatie van reizigers, waarbij ook parameters worden ingegeven zodat bepaald kan worden of het OV voor de reiziger een alternatief is;
- bepalen de tarieven voor Wmo-reizigers;
- brengen expertise in binnen de uitvoering van de tactische regie;
- zijn verantwoordelijk voor de (basis) voorlichting aan Wmo-reizigers;
- nemen deel aan de projectgroep.

#### De mobiliteitscentrale:

- Biedt informatievoorziening aan reizigers over diverse vormen van vervoer.
- Voert operationele regie over diverse vervoervormen (waarbij ingroei mogelijk is):
  - neemt ritten aan;
  - informeert, adviseert en stimuleert reizigers – waar mogelijk en rekening houdend met kenmerken – richting het OV (of vormen van vrijwilligersvervoer) als dat passend is. Zij biedt hiervoor in eerste instantie een verplichtend of vrijblijvend OV-advies aan (zie 3.3);
  - plant de ritten (zie 3.3);
  - verdeelt de ritten op basis van nader vast te stellen parameters over de beschikbare voertuigen (dispatch);
  - is primair verantwoordelijk voor de te realiseren stiptheid van het vervoer en de kwaliteit ervan;
  - voert – in overleg met de opdrachtgever - communicatieactiviteiten uit ten tijde van de uitvoering om het vervoer zo optimaal mogelijk te laten verlopen.
- Voert een de volgende contactbeheer taken uit:

- zorgt voor een correcte verwerking van reizigersgegevens – op aangeven van gemeenten - en hun indicaties in een registratiesysteem;
- legt ritgegevens vast in een registratiesysteem;
- is verantwoordelijk voor de klachtenafhandeling over het totale vervoersysteem en geeft reizigers bekendheid over de klachtenregeling;
- stelt maandelijks managementrapportages op met inzicht in gebruik en kosten van het vervoer en de klachtenafhandeling;
- bepaalt namens de opdrachtgever wat de vervoerders in rekening mogen brengen en controleert de op basis hiervan opgestelde facturen.
- Is gedelegeerd opdrachtgever richting de vervoerders:
  - heeft een adviserende rol bij de inkoop van vervoer (te stellen eisen, gunning, vergoedingssystematiek, verdeling van ritten) en bepaalt de in te kopen capaciteit;
  - bepaalt de benodigde voertuigcapaciteit, binnen door de opdrachtgever vastgestelde uitgangspunten en kaders;
  - zet geplande ritten door naar vervoerders op basis van nader vast te stellen parameters;
  - is namens de opdrachtgever operationeel aanspreekpunt voor de vervoerder(s);
  - is toezichthouder en monitort de uitvoeringskwaliteit van het vervoer conform het contract;
  - faciliteert vervoerders bij het geven van opleidingen aan chauffeurs;
- Stemt af met opdrachtgever:
  - zorgt voor terugkoppeling vanuit de operationele regie richting de tactische regisseur;
  - adviseert de opdrachtgever onafhankelijk over de aan- en bijsturing bij de inkoop van vervoer;
  - levert een vast contactpersoon die participeert in de projectgroep.
- Is flexibel, zodat op basis van de vraag van de opdrachtgever extra taken (planning, administratief, regie ect) kunnen worden ingekocht, op basis van optioneel te offeren uurtarieven.

Vervoerder(s):

- is met haar voertuigen direct gekoppeld aan de centrale van de mobiliteitscentrale, zodat digitale datacommunicatie mogelijk is;
- stelt haar voertuigen en chauffeurs exclusief beschikbaar voor de rituitvoering op basis van een op te stellen voertuigplanning;
- rijdt de geplande ritten conform de ritplanning van de mobiliteitscentrale;
- biedt een bepaald serviceniveau aan de reiziger zoals opgenomen in het bestek 'Vervoer'.
- int de reizigersbijdrage.

De mobiliteitscentrale is gedelegeerd opdrachtgever richting de vervoerders en krijgt in beginsel alle bevoegdheden om het vervoer efficiënt en kwalitatief goed te regelen. Doel is dat de opdrachtgever zelden zelf in het operationeel proces hoeft te opereren. De mobiliteitscentrale mag handhavingsacties uitvoeren namens de opdrachtgever.

Bij de inschrijving moet de inschrijver aangeven welk handhavingsbeleid en welke maatregelen men voor ogen heeft en waarin zij input van de opdrachtgever verwacht. Dit handhavingsbeleid wordt vastgelegd in een protocol voor de mobiliteitscentrale en kan worden aangescherpt als dit niet toereikend blijkt. Een voorbeeld van deze actie kan zijn dat de mobiliteitscentrale sancties oplegt indien de vervoerder geen voertuigen levert.

Na gunning dient de opdrachtnemer een implementatieplan op te stellen en ter goedkeuring voor te leggen aan de opdrachtgever.

## 3.2 Vervoervormen

De taken en de omvang van werkzaamheden die de mobiliteitscentrale uit dient te voeren zijn afhankelijk van de vervoervormen die door de mobiliteitscentrale moeten worden aangestuurd en georganiseerd.

Vanaf de exploitatiestart betreft dit het vraagafhankelijk vervoer dat thans in Regiotaxi Flevoland is ondergebracht. Uitgangspunt is dat gaandeweg het contract meerdere vervoervormen toegevoegd kunnen worden zonder dat dit tot een nieuwe aanbesteding van de (functies van de) mobiliteitscentrale moet leiden.

De mobiliteitscentrale moet de taken gekoppeld aan het pluspakket kunnen uitvoeren. Dit is beschreven in 3.7. Voor deze taken wordt optioneel een prijsopgave gevraagd.

Vanaf de start van de exploitatie bestaat het vervoerpakket (basispakket) uit het voeren van regie over Regiotaxi Flevoland. Daarnaast geeft de mobiliteitscentrale informatie over andere vormen van vervoer die door de opdrachtgever worden aangedragen, zoals het regulier openbaar vervoer (inclusief buurtbus). In eerste instantie betreft dit het geven van een OV-advies (zie 3.3). Op aangeven van de gemeenten dient de mobiliteitscentrale ook informatie te verstrekken over vormen van vrijwilligersvervoer aan door de gemeente aan te geven groepen reizigers.

### 3.2.1 Informatie over Regiotaxi Flevoland

- Dit betreft vraagafhankelijk vervoer van deur-tot-deur of deur-tot-halte zonder overstap, waarvoor een reiziger zich aanmeldt bij de mobiliteitscentrale per telefoon of via internet.
- Dit vervoer wordt uitgevoerd ten behoeve van de provincie Flevoland en de gemeenten Lelystad, Noordoostpolder, Dronten en Zeewolde.
- Op de uitvoering van het vervoer is de Wet personenvervoer 2000 van toepassing.
- Het vervoer staat open voor iedereen en bestaat uit de volgende reizigersgroepen:
  - Wmo-reizigers: personen die op basis van een gemeentelijke indicatie voor Wmo-vervoer beschikken over een vervoerpas voor collectief vervoer voor het vervoer in de direct woon- en leefomgeving.

Deze reizigers kunnen beschikken over hulpmiddelen zoals een rolstoel, scootmobiel of rollator. Op aangeven van een gemeente mag een reiziger begeleiding of hulpmiddelen meenemen.

- OV-reizigers: personen die gebruik maken van collectief vraagafhankelijk vervoer op momenten dat het reguliere openbaar vervoer niet voorziet in een passende verbinding voor zover zij niet kunnen worden gecompenseerd via een wettelijke regeling in het kader van het doelgroepenvervoer.
- Voor dit vervoer gelden vanaf de exploitatiestart de huidige systeemkenmerken, zoals hieronder opgenomen. De opdrachtnemer mag voor en tijdens het contract voorstellen doen voor een efficiëntere uitvoering van het vervoer door deze systeemkenmerken aan passen. Alleen met instemming van de opdrachtgever worden deze maatregelen geïmplementeerd.

### 3.2.2 Specifieke informatie over de Wmo-reizigers

- Wmo-reizigers beschikken over een mobiliteitsprofiel, waarbij onderscheid gemaakt wordt tussen:
  - a. Wmo-reizigers die altijd met de taxi reizen.
  - b. Wmo-reizigers die soms met de taxi en soms met het reguliere OV 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 de taxi en soms met het reguliere OV moeten reizen, waarbij naast de loopstand ook wordt gekeken naar omreistijd en mogelijkheden van overstappen.
- De mobiliteitscentrale toetst voor de groepen b en c of de gewenste verplaatsing is te maken het reguliere openbaar vervoer. De benodigde criteria worden vastgelegd in een persoonlijk mobiliteitsprofiel, dat de mogelijkheden aangeeft voor combinatiemogelijkheden, loopafstand, reisduur en overstapmogelijkheden.
- Gemeenten kunnen voor Wmo-reizigers een kilometerbudget instellen.

### 3.2.3 Systeemkenmerken Regiotaxi Flevoland:

Hieronder volgt een opsomming van de huidige systeemkenmerken van Regiotaxi Flevoland.

*Als uitgangspunt gelden de huidige systeemkenmerken van Regiotaxi Flevoland. De opdrachtgever verwacht van de mobiliteitscentrale een proactieve houding die resulteert in alternatieve voorstellen voor systeemkenmerken. Doel is daarbij de beschikbare capaciteit efficiënt in te zetten. Gemeenten bepalen daarbij de mate waarin de centrale reizigers alternatieve reistijdstoppen mag aanbieden. Dit geheel dient te resulteren in een efficiëntere inzet van capaciteit en een betrouwbaar product voor de reiziger.*

#### Planning

- Reizigers kunnen gecombineerd vervoerd worden, mits aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:

- Bij het combineren van reizigers en het afwijken van de directe route neemt de mobiliteitscentrale bij de planning een logische volgorde van ophalen van reizigers als uitgangspunt.
- De mobiliteitscentrale plant de ritten zodanig dat de vervoerders de ritten kunnen uitvoeren binnen de geldende marges.
- De vertrektijd van een voertuig vindt plaats maximaal 15 minuten voor het gereserveerde tijdstip tot maximaal 15 minuten inclusief maximaal 5 minuten instaptijd na het gereserveerde tijdstip. Hierbij geldt de instaptijd als vertrektijd.
- Een reiziger kan een rit reserveren met een gewenste aankomsttijd. Bij een reservering met aankomsttijd is een voertuig van 0 tot maximaal 30 minuten voor de gereserveerde aankomsttijd op de plaats van bestemming aanwezig.
- Bij een prioritaire rit is de reiziger van 0 tot maximaal 15 minuten voor het gereserveerde aankomsttijdstip op de bestemming aanwezig.
- Een ritduur bedraagt maximaal de directe reistijd plus dertig minuten. Voor ritten binnen een afstand van vijf kilometer geldt als maximum ritduur de directe reistijd plus 15 minuten. Onder de directe reistijd wordt hier verstaan: de reistijd van de meest logische route van herkomst naar bestemming bij voor die periode normale verkeersomstandigheden. Ritten waarbij de omrijdtijd niet wordt nageleefd worden beschouwd als zijnde niet op tijd.
- Minimaal 95% van de ritten dient tijdig te worden uitgevoerd.

#### Bedieningstijden

- Het vervoer is operationeel gedurende het hele jaar van maandag t/m zondag van 06:00 uur tot 0:30 uur.
- De laatste rit heeft als afgesproken vertrektijdstip uiterlijk 0:30 uur.
- Op 31 december worden de operationele uren aangepast aan de operationele uren van het openbaar vervoer per bus en trein.

#### Reismogelijkheden

- De opdrachtgever bepaalt de maximale reikwijdte van een rit in kilometers en kan eventueel puntbestemming aanwijzen.
- Doordeweeks na 19:00 uur, in het weekeinde en op feestdagen geldt voor OV-reizigers een gereduceerd tarief. Daar waar eventuele busritten vervallen kan het maximaal aantal gesubsidieerde kilometers mogelijk worden verhoogd.

#### Wat mag er mee?

- Blindengeleidehonden c.q. hulphonden en andere honden kunnen meereizen. Ook kleine huisdieren mogen meereizen. Bij de reservering wordt de reiziger gevraagd of er een huisdier meereist.
- Een reiziger mag één stuks grote bagage meenemen mits dit bij de ritaanmelding wordt aangegeven en niet hinderlijk is voor andere passagiers en chauffeur.

#### Tarieven

- De reizigerstarieven worden door de opdrachtgever vastgesteld en door de vervoerder(s) geïnd. De tarieven kunnen door de opdrachtgever gewijzigd worden.

- De tarieven voor de reizigers bestaan uit een vast voorrijdtarief plus een tarief per kilometer. Het voorrijdtarief kan per moment, plaats en doelgroep variëren en hoeft niet even hoog te zijn als het kilometertarief.
- De tarieven zijn gedifferentieerd: per reismoment, per reizigersgroep en per gemeente kunnen de tarieven verschillen. Ook het onderscheid in piek- en daltarief is mogelijk.
- Begeleiders van Wmo-geïndiceerden met een indicatie voor begeleiding, reisgenoten tot 4 jaar en blindengeleidehonden/ hulphonden en huisdieren die zich in een tas of mand bevinden reizen gratis. Andere huisdieren reizen voor het OV-tarief.
- De reiziger betaalt het tarief voor de rit contant aan de chauffeur. Betaling door middel van automatische incasso moet ook mogelijk zijn. Naast deze zijn ook andere betaalmethoden in overleg toegestaan.

#### Vervoerpassen

- Specifieke doelgroepen (Wmo-geïndiceerden en eventuele andere reizigersgroepen zoals 65-plussers) die tegen een lager tarief mogen reizen, beschikken over een vervoerpas.
- De vervoerpas wordt gebruikt voor elektronische registratie van de ritten.

In bijlage 6 is een overzicht opgenomen met historische vervoervolumes Regiotaxi Flevoland.

### **3.3 Operationele regie**

---

De operationele regie wordt hierbij uitgevoerd door de mobiliteitscentrale. Dit omvat de volgende taken:

#### **3.3.1 Contactmogelijkheden voor informatievoorziening en ritaanname**

De mobiliteitscentrale biedt informatie aan via telefoon, e-mail en internet.

Voor de telefonische bereikbaarheid geldt:

- De mobiliteitscentrale is te bereiken via een telefoonnummer.
- De gesprekskosten voor de reiziger mogen niet meer bedragen dan het lokale telefoontarief.
- De reiziger krijgt direct een callcentermedewerker aan de lijn, die zowel de ritaanvraag als de informatieaanvraag kan verwerken. Het is niet toegestaan een keuzemenu te hanteren.
- Een eventuele informatieboodschap aan de reizigers kan in overleg met de opdrachtgever worden gegeven.
- Alle inkomende gesprekken moeten door de mobiliteitscentrale worden opgenomen en beheerd. Opdrachtgever en opdrachtnemer stellen hiertoe een protocol op en houden voldoende privacy in acht.
- De mobiliteitscentrale is telefonisch bereikbaar tussen 06:00 uur en 00:30 uur.
  - Opdrachtgever kan als hij dit nodig vindt gedurende de contractperiode de openingstijden en beschikbaarheid van de mobiliteitscentrale en vervoer verkorten of verlengen.



De gevolgen voor de mobiliteitscentrale en de benodigde tijd voor implementatie van de wijzigingen worden in overleg besproken met de opdrachtgever.

- De gemiddelde wachttijd per maand per reiziger per aanvraag bedraagt niet meer dan 25 seconden.
  - Met wachttijd wordt verstaan de tijd die verstrijkt tussen de eerste beltoon en het feitelijke telefonische contact met een medewerker van de mobiliteitscentrale. Indien de opdrachtgever een pre-bericht toestaat, treden opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg over het vaststellen van de wachttijd.
- Indien de reiziger na 180 seconden geen medewerker heeft gesproken, dient de mobiliteitscentrale de reiziger de mogelijkheid te bieden dat de mobiliteitscentrale de reiziger binnen 15 minuten terugbelt indien het nummer wordt achtergelaten.
- Reizigers kunnen terugkerende ritten voor een langere periode (vast) vooruit reserveren.

Voor de digitale bereikbaarheid geldt:

- De mobiliteitscentrale dient via internet bereikbaar te zijn voor ritaanvragen en informatieaanvragen en ontwikkelt hiertoe een beveiligde website geschikt voor gebruik op desktops, laptops, tablets en smartphones die voldoet aan de richtlijnen 'Drempels weg'.
- Deze website is gekoppeld aan de bestaande website van de opdrachtgever.
- Via deze website moet iedere reiziger één of meerdere ritten kunnen reserveren. Bij de reservering via internet ontvangt de reiziger per ommekeer een bevestiging van de reservering(en) per e-mail.
- Bij het boeken van de ritaanvraag dient de reiziger stapsgewijs door de reserveringsopties gelooft te worden, waarbij voor geïndiceerde reizigers na inloggen direct een koppeling wordt gemaakt met het mobiliteitsprofiel.
- Via deze website kunnen alle reizigers via een persoonlijke login:
  - de status van aangevraagde ritten inzien, inclusief de verwachte aankomsttijd (ETA);
  - het saldo van hun kilometerbudget inzien;
  - een overzicht genereren van verreden ritten met daarbij de betaalde reizigersbijdrage.

### 3.3.2 Afhandelen ritaanvraag

Deze paragraaf beschrijft de stappen in het reserveringsproces voor het vraagafhankelijk vervoer. Dit betekent dat ritten door de reiziger aangemeld moeten worden per telefoon of internet. Ritten die voldoen aan de spelregels van het systeem mogen nimmer door de mobiliteitscentrale worden geweigerd. De mobiliteitscentrale neemt de ritreserveringen op in daartoe geschikte software. De mobiliteitscentrale mag geen rit inboeken op verzoek van een vervoerder. Een rit moet door de reiziger of zijn/haar begeleider worden aangevraagd en derhalve ook traceerbaar aan de reiziger toe te wijzen zijn. Onderstaande stappen in deze paragraaf gelden voor ritaanvragen per telefoon en website.

De mobiliteitscentrale gaat na of de reiziger bekend is in het systeem en in het bezit is van een indicatie voor vervoer. Indien de reiziger niet bekend is, kan deze als vrije OV-reiziger gebruik maken van het OV-deel van regiotaxi.

De mobiliteitscentrale gaat na of de reiziger gebruik maakt van het meest passende en ook voorliggende vervoersysteem, rekening houdend met de mogelijkheden van de reiziger en de belangen van de opdrachtgever. De mobiliteitscentrale moet op aangeven van de opdrachtgever vervoer naar bepaalde locaties kunnen uitsluiten, zoals vervoer naar dagbestedingslocaties.

De mobiliteitscentrale dient, als de opdrachtgever dit aangeeft, reizigers te kunnen wijzen op de mogelijkheid om de gevraagde verplaatsing volledig met het openbaar vervoer te maken, als dat voldoet aan door de opdrachtgever gestelde kwaliteitscriteria. Voor dit zogenaamde OV-advies verricht de centrale de volgende werkzaamheden:

- De mobiliteitscentrale gaat na of de gewenste verplaatsing is te maken met het openbaar vervoer (via een link met 9292OV) en of deze aan de opdrachtgever op te stellen criteria voldoet.
  - Op basis van de indicatoren 'loopafstand naar de halte', 'totale reistijd deur-deur OV versus regiotaxi' en 'aantal overstappen' dient de software van de mobiliteitscentrale te kunnen bepalen of sprake is van een passend OV-alternatief.
  - Voor Wmo-reizigers vindt deze toetsing plaats op basis van criteria die zijn opgenomen in een mobiliteitsprofiel, die wordt opgesteld door gemeenten. Voor OV-reizigers worden deze criteria uniform vastgesteld door de opdrachtgever.
- De mobiliteitscentrale wijst de reiziger op de mogelijkheid om de gevraagde verplaatsing met het openbaar vervoer te maken en stelt de reiziger op de hoogte van de vertrektijd, reistijd en kosten.
  - Voor OV-reizigers heeft dit OV-advies een verplichtend karakter, wat betekent dat de verplaatsing niet met Regiotaxi is te maken als sprake is van een passend OV-alternatief, tenzij de reiziger een kostendekkend tarief betaald.
  - Voor Wmo-reizigers wordt in eerste instantie uitgegaan van een vrijblijvend advies aan door de gemeente aan te geven reizigers. Gemeenten willen de mogelijkheid openhouden voor een zelfde werkwijze als voor OV-reizigers.
  - Regionale tariefacties moeten bij de mobiliteitscentrale bekend zijn. Dit vraagt om afstemming tussen de OV-concessiehouders, OV-vervoerders en de mobiliteitscentrale.
- De mobiliteitscentrale registreert dat een OV-advies is gegeven en in hoeveel gevallen een ritaanvraag niet resulteert in een geboekte taxirit. Voor Wmo-reizigers wordt een indeling gemaakt per type mobiliteitsprofiel.

De mobiliteitscentrale dient, als de opdrachtgever dit aangeeft, reizigers van een rit te kunnen wijzen op de mogelijkheid om de gevraagde verplaatsing te maken met vormen van gestructureerd vrijwilligersvervoer. Dit betreft vervoer via vrijwilligersorganisaties die een structurele vorm van vraagafhankelijk vervoer aanbieden gedurende een groot deel van de dag en dat daarmee een alternatief kan zijn voor het Wmo-vervoer. In Flevoland bestaan diverse vormen van vrijwilligersvervoer. Met de bundeling van vervoer beoogt de opdrachtgever dat op één punt inzicht bestaat op het aanbod van vervoer.

De mobiliteitscentrale kan reizigers zo informeren over het totale aanbod inclusief het vrijwilligersvervoer. Op aangeven van de opdrachtgever stuurt de mobiliteitscentrale de reizigers ook naar het gestructureerd vrijwilligersvervoer als dat passend is, vergelijkbaar met hoe dat gebeurt richting het OV.

Indien een ritreservering wordt geplaatst gelden de volgende taken voor de mobiliteitscentrale:

- vraagt reiziger of hij/zij een rit wil reserveren met een gewenst ophaaltijdstip of met een gewenst aankomstijdstip;
- wijst de reiziger op het geldende ophaalvenster en geeft de maximale tijdsduur van een rit aan;
- bepaalt met de reiziger de ophaaltijd, waarbij de centrale de reiziger een alternatief vertrekmoment mag aanbieden, binnen nader te bepalen kaders;
  - naar bepaalde locaties kunnen specifieke spelregels gaan gelden bijvoorbeeld rondom de mogelijke vertrekmogelijkheden.
  - de mate waarin de mobiliteitscentrale mag sturen naar een alternatieve reistijd wordt in afstemming met de opdrachtgever bepaald.
- wijst de reiziger op de geldende marges rondom het ophalen en de reistijd;
- berekent de toegestane reistijd van een rit;
- deelt de reizigerstarieven mede aan de reiziger;
- biedt ieder reiziger een terugbelservice aan;
- bevestigt de ritreservering en herhaalt alle noodzakelijke gegevens.

Rondom de terugbelservice wordt van de mobiliteitscentrale verwacht dat zij:

- iedere reiziger actief een terugbelservice aanbiedt (“wij bellen u terug. Op welk nummer bent u bereikbaar?”);
- de vraag voor de terugbelservice registreert;
- de reiziger vraagt op welk telefoonnummer de reiziger teruggebeld kan worden;
- de reiziger vraagt of de terugbelservice als tekstbericht verstuurd mag worden;
- bij de ritgegevens, die de vervoerder ontvangt van de mobiliteitscentrale, aangeeft dat de reiziger gebruik maakt van de terugbelservice, op welk telefoonnummer de reiziger bereikbaar is en of de reiziger gebeld wil worden of een tekstbericht wil ontvangen;
- indien al een telefoonnummer aanwezig is bij de vaste contactgegevens van de reiziger, moeten deze door de mobiliteitscentrale gecheckt worden en moet gevraagd worden of de reiziger gebruik wilt maken van de belservice of van de teksts-service.

Opdrachtgever, mobiliteitscentrale en vervoerders maken tijdens de implementatieperiode concrete werkafspraken over de uitvoering van de terugbelservice.

### 3.3.3 Plannen en verdelen van de ritten

De mobiliteitscentrale plant de ritten zodat optimale combinaties worden gemaakt, rekening houdend met de vast te stellen en flexibele systeemkenmerken (zie 3.2). Per rit stelt de mobiliteitscentrale met behulp van software vast:

- de directe reistijd voor een ongecombineerde rit;
- de maximale reistijd voor een rit aan de hand van de formule:  
*reistijd ongecombineerde rit + toegestane omrijdmarge;*

De maximale reistijd voor een rit wordt vastgesteld door de mobiliteitscentrale. De reistijd van een rit is de tijd die behoort bij de snelst mogelijke verplaatsing (over de weg) van herkomst naar bestemming. Deze wordt bepaald met een door de inschrijver voor te stellen routeplanner die wordt goedgekeurd door de opdrachtgever. Er wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbrekingen, omleidingen en files. Eventuele extra kosten kunnen niet bij de opdrachtgever in rekening gebracht worden.

De mobiliteitscentrale staat continu in contact met de beschikbare voertuigen binnen het systeem en zorgt dat statusmeldingen tussen voertuigen en centrale worden uitgewisseld. De mobiliteitscentrale dient alle informatie door te sturen naar de voertuigen die nodig is om de rit op een correcte wijze te kunnen uitvoeren. De mobiliteitscentrale is leidend bij het opstellen van een protocol voor het werken met statusmeldingen (zie 3.4).

De mobiliteitscentrale verdeelt de geplande ritten op basis van nader vast te stellen parameters over de beschikbare voertuigen, zoals locatie, prijs, kwaliteitsniveau. De beschikbare voertuigen zijn mogelijk afkomstig van verschillende vervoerders.

Voor de inzet van de voertuigcapaciteit wordt gewerkt met basepoints. Een basepoint geldt als startpunt bij het begin van een ingeplande dienst van een voertuig. De mobiliteitscentrale maakt een inzetrooster per basepoint. De gecontracteerde opdrachtnemer dient de geplande capaciteit op de gevraagde momenten op het gevraagde basepoint beschikbaar te hebben. Dit betekent dat de chauffeur zich bij aanvang van de dienst moet melden binnen het gebied van het gewenste basepoint. Het aantal basepoints en de locatie ervan worden nader uitgewerkt in het vervoerbestek.

De volgende stappen worden gevolgd:

- De mobiliteitscentrale maakt per basepoint iedere twee weken voorafgaand aan de start van een nieuwe roosterperiode van vier weken een forecast/rooster en verstrekt dit aan de opdrachtnemer(s).
- In het perioderooster wordt per basepoint per dag van de week, per tijdvak (op het halve of hele uur) aangegeven welke voertuigcapaciteit nodig is met onderscheid naar taxi, taxibus en rolstoelvoertuig. Doel is dat een reiziger wordt vervoerd in een voor hem of haar passend voertuig.

- Het perioderooster geldt als eerste basis voor de bestelling van voertuigcapaciteit bij de opdrachtnemer(s), maar kan voor de daadwerkelijke inzetdag worden gewijzigd.
- De mobiliteitscentrale 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 wordt een afmeld- en oproepprocedure opgesteld.

De vervoerder(s) is/zijn 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. Deze voertuigen zijn gedurende die tijd exclusief beschikbaar voor de mobiliteitscentrale.

Bij de toedeling van de ritten moet de centrale rekening kunnen houden met diverse variabelen, zoals verschillende uurtarieven die de gecontracteerde vervoerders rekenen en de locatie van een voertuig in het gebied, zodat de ritten op de voordeligste manier worden uitgevoerd.

### **3.3.4 Informatievoorziening bij vertraging**

De mobiliteitscentrale informeert de reiziger indien de daadwerkelijke ophaaltijd meer dan vijf minuten afwijkt van de gemaakte afspraken tussen de centrale en de reiziger, inclusief geldende marge.

### **3.3.5 Klachtenprocedure**

De opdrachtgever zorgt voor een goede klachtenprocedure waarin de volgende elementen in ieder geval terugkomen:

- De mobiliteitscentrale zorgt ervoor dat op de vervoerpassen het telefoonnummer is vermeld waar men terecht kan met een klacht, ook dienen in alle voertuigen klachtenformulieren zichtbaar te zijn voor de reiziger; ook zijn klachtenformulieren te downloaden vanaf de website.
- Iedere verwijzing naar een andere aanmeldmogelijkheid van klachten is verboden;
- De klachten komen per post, e-mail of telefoon binnen bij een onafhankelijk klachtenportaal. Na de registratie van die klachten stuurt het klachtenportaal de klachten die betrekking hebben op de kwaliteit van uitvoering van het vervoer zoals omschreven door naar de mobiliteitscentrale.
- De mobiliteitscentrale is altijd verantwoordelijk voor de afhandeling van alle klachten die betrekking hebben op de uitvoering, ook als de klacht veroorzaakt is door een vervoerder.
- Klachten die op een andere plek binnenkomen worden doorgestuurd naar het klachtenportaal; klachten die betrekking hebben op het systeem zoals door de opdrachtgever bepaald worden, worden door het klachtenportaal doorgestuurd naar de opdrachtgever;
- Reizigers die met een klachtenformulier een klacht indienen ontvangen met de beantwoording van hun klacht automatisch een nieuw klachtenformulier;

- De procedure is laagdrempelig en duidelijk, de klachten worden binnen 10 werkdagen afgehandeld;
- Het klachtenportaal krijgt van iedere afgehandelde klacht een afschrift of terugmelding;
- Het klachtenportaal stelt eens per maand een rapportage ter beschikking over de aard, omvang en afhandelsnelheid van de klachten;
- Er is een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke klachtencommissie. Deze klachtencommissie wordt door de opdrachtgever geformeerd.

Alle medewerkers van de mobiliteitscentrale dienen op de hoogte te zijn van de klachtenprocedure. De beheerorganisatie dient te worden geïnformeerd over klachten die bij de vervoerder binnenkomen. De definitieve klachtenprocedure wordt in overleg tussen mobiliteitscentrale en opdrachtgever vastgesteld.

### **3.3.6 Monitoring vervoer**

De mobiliteitscentrale is toezichthouder en monitort de uitvoeringskwaliteit van het vervoer conform het bestek Vervoer. Deze monitoring bestaat tenminste uit het in kaart brengen van de gerealiseerde stiptheid op ritniveau, de mate van klanttevredenheid en het controleren van de vervoerder(s) op de naleving van de voorwaarden, zoals opgenomen in het Bestek Vervoer. De mobiliteitscentrale spreekt vervoerder(s) aan indien zij niet voldoen aan de gestelde eisen. Opdrachtgever en opdrachtnemer maken afspraken over de rolverdeling en het mandaat dat de mobiliteitscentrale heeft. De basis hiervoor is het voorstel van de mobiliteitscentrale (G1-4).

### **3.3.7 Afrekenen met vervoerders**

De mobiliteitscentrale bepaalt namens de opdrachtgever wat de vervoerders in rekening mogen brengen en controleert de op basis hiervan opgestelde facturen. Vervoerders dienen maandelijks een aan de opdrachtgever gerichte factuur in bij de mobiliteitscentrale. De mobiliteitscentrale controleert de factuur en stuurt deze binnen drie (3) werkdagen met een betalingsadvies door naar de opdrachtgever. De opdrachtgever betaalt de kosten van het vervoer rechtstreeks aan de vervoerder(s).

### **3.3.8 Innen reizigersbijdrage**

De mobiliteitscentrale is verantwoordelijk voor de verrekening van te innen reizigersbijdrage op de vergoeding aan de mobiliteitscentrale en de vervoerders en houdt hiervoor een administratie bij. Geïnde contante betalingen worden verrekend op de vergoeding van de opdrachtgever aan de vervoerder. Geïnde betalingen op rekening of via incasso's worden verrekend op de vergoeding van de opdrachtgever aan de mobiliteitscentrale.

## **3.4 Software en data-uitwisseling**

---

De mobiliteitscentrale dient te beschikken over agendasoftware die:

- Geschikt is om de in dit bestek beschreven taken uit te voeren.

- Zorgt voor een efficiënte planning voor zowel vraagafhankelijk vervoer als voor routevervoer.
- Zorgt voor validatie, autorisatie, identificatie en administratieve afhandeling van financiële en reizigers gegevens.
- In staat is om de door de opdrachtgever en/of door de accountant van de opdrachtgever geëiste data te kunnen registreren, loggen, borgen en produceren.
- Gekoppeld is aan dataterminals in de voertuigen en vervoerders en is in staat statusmeldingen te verwerken, te produceren en door te geven aan vervoerders of opdrachtgever.
- Zo is ingericht dat data-uitwisseling foutloos functioneert.

Specifiek worden de volgende eisen gesteld aan de agendasoftware:

- Dient geschikt te zijn om tariefdifferentiatie te kunnen verwerken.
- Dient alle indicatoren uit het persoonlijke mobiliteitsprofiel te kunnen verwerken, zoals begeleiding, maximale loopafstand, type hulpmiddel etc.
- In de software dient een mogelijkheid aanwezig te zijn om snel adresgegevens te kunnen vinden van bijvoorbeeld kerken, winkels, ziekenhuizen, stations en openbare gebouwen.
- De geografische kaartgegevens die zijn opgenomen in de software dienen minimaal éénmaal per jaar geüpdatet te worden, zoals het toevoegen van nieuwe straten en adressen aan de bestaande kaartgegevens.
- Dient bepaalde adressen te kunnen uitsluiten.
- Moet om kunnen gaan met facturatie achteraf aan de reiziger of het reizen op rekening.

Na gunning dient de mobiliteitscentrale een zendprotocol op te stellen en voor te leggen aan de opdrachtgever. Dit zendprotocol voorziet in het, middels internet, uitwisselen van ritgegevens tussen centrale en vervoerder(s)

Na gunning stellen de opdrachtgever en mobiliteitscentrale een data-protocol op die de wijze regelt waarop alle gegevens die te maken hebben met de rituitvoering worden uitgewisseld en aangeleverd.

De vervoerders leveren middels zogenaamde statusmeldingen, realtime, de uitvoeringsgegevens aan de centrale. De mobiliteitscentrale moet deze gegevens in haar geautomatiseerde systeem kunnen verwerken en relevante gegevens beschikbaar stellen voor callcentermedewerkers. De te gebruiken statusmeldingen worden na gunning vastgesteld.

### **3.5 Personeel**

---

De opdrachtgever onderscheidt binnen de mobiliteitscentrale de volgende personele functies:

- Personen belast met klantcontacten, zoals het aannemen van ritten en leveren van reisinformatie (callcentermedewerkers);
- Personen in het regiecentrum die belast zijn met contacten met de vervoerders. Het regiecentrum is bereikbaar tijdens de openingstijden.
- Personen belast met de adviesfunctie en contactpersoon voor de opdrachtgever (projectleider).

Het personeel van de mobiliteitscentrale dat de contacten met de reiziger, de vervoerder en de opdrachtgever onderhoudt, dient:

- de Nederlandse taal te spreken, te schrijven en te verstaan;
- klantvriendelijk te werken en een dienstverlenende instelling te hebben;
- kennis te hebben van de vervoerssystemen;
- geografische kennis te hebben van de lokale/regionale situatie, o.a. met behulp van een synoniemenlijst;
- te beschikken over reëel zicht op de (on)mogelijkheden van alle doelgroepen en over inzicht vanuit welk perspectief mensen met een beperking (kunnen) reageren.

Specifieke dient de projectleider te beschikken over de volgende vaardigheden:

- analytische vaardigheden;
- goede communicatieve eigenschappen;
- het kunnen opstellen van beleidsadviezen.

## **3.6 Overig**

---

### **3.6.1 Implementatie**

Tijdens de implementatieperiode dient de mobiliteitscentrale de volgende taken uit te voeren:

- ondersteuning van de opdrachtgever bij de inkoop van vervoer;
- opstellen van een zendprotocol, dat voorziet in het , middels internet, uitwisselen van ritgegevens tussen centrale en vervoerder(s);
- opstellen van een data-protocol, die de wijze regelt waarop alle gegevens die te maken hebben met de rituitvoering worden uitgewisseld en aangeleverd;
- opstellen protocol kwaliteitscontrole voor het monitoren van de stiptheid en klanttevredenheid;
- opstellen inhoud en format managementrapportages.

### **3.6.2 Overleg tussen opdrachtgever en mobiliteitscentrale**

Opdrachtgever voert over alle zaken één keer per maand overleg met de projectleider van de mobiliteitscentrale dan wel zoveel vaker of minder dan gewenst. Tijdens de implementatieperiode ligt deze frequentie hoger.



### 3.6.3 Overleg met vervoerders

De opdrachtgever voert samen met de centrale ieder kwartaal uitvoeringsoverleg met de gecontracteerde vervoerder(s). Overig overleg vindt plaats tussen de centrale en de vervoerder(s). Van de overleggen maakt een vertegenwoordiger van de mobiliteitscentrale een verslag, waarvan aan de opdrachtgever een kopie wordt verstrekt.

### 3.6.4 Reizigerspanel

De mobiliteitscentrale overlegt éénmaal per kwartaal met een reizigerspanel. Dit reizigerspanel is bedoeld om de opdrachtgever en de mobiliteitscentrale te informeren over de ervaringen van de reizigers. Voor het OV-deel is ROCOV Flevoland de instantie waarmee overlegd dient te worden. Het is de taak van de provincie het ROCOV om advies te vragen bij wijzigingen in de systeemkenmerken van het vervoersysteem.

### 3.6.5 Rapportages

De mobiliteitscentrale levert wekelijks inzicht in de ingekochte capaciteit versus vervoerproductie. De mobiliteitscentrale levert maandelijks:

- Managementrapportages met inzicht in stiptheidspercentage, aantal ritten, aantal passagiers, gemiddelde bezettingsgraad, klachtenpercentage, aantal klantcontacten (verdeeld over afdelingen), wachttijd telefoon, gemiddelde gespreksduur, aantal inkomende calls, aantal verstrekte OV-adviezen, aantal inzeturen vervoer, aantal reizigerskilometers, aantal loosmeldingen, gereden kilometers per uur en het aantal gerealiseerde combinaties. De inhoud van de managementrapportages wordt in overleg vastgesteld tussen opdrachtgever en de mobiliteitscentrale.
- Klachtenrapportage per vervoervorm met daarin inzicht in het aantal afgehandelde klachten, de wijze van afhandeling en de ondernomen acties per klacht.
- Rapportage van de voorstellen en acties die zijn uitgevoerd om de efficiency van het vervoersysteem te vergroten en het effect hiervan. De elementen van deze rapportage zijn afhankelijk van de mate waarin de mobiliteitscentrale taken krijgt om tactische regie uit te voeren.

De mobiliteitscentrale levert opdrachtgever jaarlijks concrete adviezen voor een andere inrichting van de systeemkenmerken.

### 3.6.6 Marktcommunicatie

De uitvoering van marketingtaken is een coproductie tussen opdrachtgever en mobiliteitscentrale.

De opdrachtgever zorgt voor de vervaardiging en verspreiding van een brochure en aanvullende informatie aan klanten. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de (basis)voorlichting aan de OV-reizigers. Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de (basis)voorlichting aan Wmo-reizigers.

Communicatieactiviteiten ten tijde van de uitvoering van het contract om het vervoer optimaal te laten verlopen, vallen onder de verantwoordelijkheid van de mobiliteitscentrale. De definitief te ontplooiende activiteiten worden door de vervoerder aan de opdrachtgever voorgelegd. De mobiliteitscentrale onderhoudt en beheert de inhoud van de website. Zij is verantwoordelijk voor de content op de website en stemt de inhoud hiervan af met de opdrachtgever.

### **3.6.7 Vervoerpassen**

Specifieke doelgroepen (Wmo-geïndiceerden en eventuele andere gebruikersgroepen zoals 65-plussers) die tegen een lager tarief mogen reizen, beschikken over een vervoerпас. De vervoerпас wordt gebruikt voor elektronische registratie van het moment van in- en uitstap. De vervoerпас is voorzien van: naam van de pashouder, pasnummer, reserveringsnummer en klachtennummer.

De mobiliteitscentrale is verantwoordelijk voor de realisatie en distributie van vervoerpassen aan hiertoe geïndiceerde reizigers. Op de volgende momenten verstrekt de mobiliteitscentrale vervoerpassen:

- Met ingang van het nieuwe contract dienen alle pashouders van een nieuwe pas te worden voorzien. De kosten hiervoor dienen verdisconteerd te zijn in de maandelijkse vergoeding.
- Nieuwe vervoergeïndiceerden: De mobiliteitscentrale verstrekt een pas aan nieuwe geïndiceerde reizigers op aangeven van de gemeenten. De kosten hiervoor dienen verdisconteerd te zijn in de maandelijkse vergoeding.
- Vervangen passen: De mobiliteitscentrale verstrekt een nieuwe pas aan de reiziger op aangeven van de reiziger. De daadwerkelijke kosten hiervoor kan de mobiliteitscentrale bij de reiziger in rekening brengen.

### **3.6.8 Geheimhouding en eigendom gegevens**

De opdrachtgever stelt informatie voor de uitvoering van de opdracht ter beschikking aan de mobiliteitscentrale. Deze informatie is en blijft eigendom van de opdrachtgever.

- Deze informatie kan in elke vorm, mondeling of schriftelijk, worden verstrekt. Partijen merken hierbij de informatie aan als vertrouwelijk, tenzij beide partijen bepaalde informatie expliciet als niet vertrouwelijk hebben aangemerkt.
- Het is partijen niet toegestaan informatie van de wederpartij beschikbaar te stellen, te kopiëren of anderszins te gebruiken of te verspreiden zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van wederpartij.
- Partijen bij deze overeenkomst zullen alle informatie die zij ontvangen, inclusief deze overeenkomst, geheim houden en niet in enige vorm meedelen of beschikbaar stellen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.
- De opdrachtnemer verplicht zich de informatie, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever, op geen enkele wijze, in gewijzigde noch in ongewijzigde vorm, in exploitatie te nemen of toe te passen voor een ander doel dan voor de uitvoering van de opdracht van de opdrachtgever.

Indien het gebruik van de informatie door de opdrachtnemer resulteert in rechten van intellectueel eigendom of soortgelijke aanspraken zal de opdrachtnemer deze rechten en/of aanspraken om niet overdragen aan de opdrachtgever.

- Na beëindiging van deze overeenkomst zullen partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde informatie op eerste verzoek retourneren of vernietigen.
- Alle informatie en verkregen inzichten tijdens de contractperiode worden eigendom van de opdrachtgever en dienen bij het beëindigen van de overeenkomst te worden overgedragen.

### 3.7 Uitbreiding vervoerpakket en taken

Gedurende het contract kan de opdrachtgever een beroep doen op de opdrachtnemer voor het uitvoeren van extra taken: het uitvoeren van taken binnen de tactische regie en/of het voeren van regie over meerdere vervoervormen.

#### 3.7.1 Tactische regie

Naast deze operationele regiefunctie kan de mobiliteitscentrale ook een rol krijgen bij de invulling van de tactische regie. De tactische regie is de schakel tussen het (strategisch) beleidskader van de opdrachtgever en de operationele regie en is de vertaling van strategische uitgangspunt naar operationele kaders. Dit 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 mobiliteitscentrale richting beleidsafdelingen bijvoorbeeld over optimalisatie van (de kenmerken van) het vervoeraanbod.

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de uitvoering van de tactische regie. De mobiliteitscentrale dient de opdrachtgever als partner te kunnen adviseren over mogelijke maatregelen die resulteren in (kosten)efficiënter vervoer. De opdrachtgever bepaalt gedurende het contract of en in welke mate zij taken laat uitvoeren door de mobiliteitscentrale. Zij kan voor de invulling hiervan kiezen uit de inzet van capaciteit uit haar eigen organisatie, de mobiliteitscentrale, vervoerders en/of andere externen.

Hierover maken partijen gedurende de uitvoering afspraken op basis van de geoffreerde uurtarieven. Voor de invoering van de maatregelen is doorgaans betrokkenheid en goedkeuring van de opdrachtgever nodig. Na gunning worden exacte afspraken gemaakt over de rolverdeling.

#### 3.7.2 Uitbreiding routevervoer

Een mogelijke uitbreiding van het vervoerpakket is voorzien met het routevervoer. Dit is vervoer van één of meer reizigers in min of meer vaste frequentie reizen tussen hun woonadres en een activiteitenlocatie (school, zorginstelling, werkvoorziening). Bestuurlijk is de intentie uitgesproken meerdere vervoervormen toe te voegen, echter kan over de mate van realisatie hiervan niets worden toegezegd.

Dit routevervoer bestaat uit de volgende reizigersgroepen:

- Leerlingen, die op basis van een gemeentelijke verordening recht hebben op aangepast vervoer per taxi tussen een huisadres of opstapplaats en school. Dit is het huidige leerlingenvervoer.
- Cliënten die op basis van een indicatie vervoer nodig hebben van/naar dagbestedingslocaties. Dit is het huidige AWBZ-vervoer. Gemeenten worden verantwoordelijk voor het vervoer van extramurale cliënten begeleiding groep die gaan vallen onder de nieuwe Wmo. Daarnaast blijven zorgaanbieders verantwoordelijk voor het vervoer van intramurale cliënten die dagbesteding volgen. De gemeenten kiezen ervoor in 2015 en 2016 het vervoer in te kopen bij de zorgaanbieders. Na die periode volgt een evaluatie en maken gemeenten een keuze hoe zij het vervoer daarna gaan organiseren. Zorgaanbieders kunnen vanaf de start van de mobiliteitscentrale ervoor kiezen hun vervoer (intra- en extramurale cliënten) te laten regisseren door de mobiliteitscentrale. De mobiliteitscentrale moet dit vervoer kunnen regisseren indien zorgaanbieders het intramurale vervoer en het extramurale vervoer in 2015 en/of 2016 willen laten regisseren door de mobiliteitscentrale en wanneer gemeenten besluiten het extramurale vervoer vanaf 2017 niet langer door de zorgaanbieder te laten regisseren.
- Werknemers die op basis van een werkvoorziening af te geven indicatie vervoer nodig hebben tussen hun huisadres en een werklocatie. Dit is het huidige Wsw-vervoer. Het Wsw-vervoer is per Wsw-bedrijf georganiseerd en gecontracteerd. Gemeenten zijn hierin geen partij. De contracten hebben doorgaans een kortere looptijd. In overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer moet de mogelijkheid bestaan dat ook dit vervoer door de mobiliteitscentrale georganiseerd wordt.
- Kinderen dit in het kader van Jeugdzorg vervoer nodig hebben. Gemeenten worden vanaf 1-1-2015 verantwoordelijk voor de Jeugdzorg. Hieronder valt ook vervoer van/naar locaties voor onderwijs en/of dagbesteding.

Bij iedere reiziger gaat de opdrachtgever na of deze reiziger gebruik moet maken van het routevervoer. In enkele gevallen kan de opdrachtgever aangeven dat een reiziger uit de aangegeven doelgroepen gebruik moet maken van het vraagafhankelijk vervoer, bijvoorbeeld wanneer sprake is van onvoldoende vaste structuur en frequentie in het vervoerpatroon. In dat geval telt de rit mee in het volume vraagafhankelijk vervoer. De instroom van deze vervoervormen is afhankelijk van de looptijd van huidige contracten en toekomstige keuzes die gemeenten nog moeten maken. Iedere gemeente kan zelf bepalen of zij één of meerdere vervoervormen laat aansturen via de mobiliteitscentrale. Hieronder volgt een toelichting op de vormen van routevervoer:

Vervoervorm	Opdrachtgever	Huidig aantal *	Instroom voorzien
Jeugdzorg	Gemeente	Onbekend	Onbekend
Leerlingenvervoer Dronten	Gemeente	260	1-8-2017
Leerlingen vervoer Lelystad	Gemeente	170	1-8-2017

Leerlingenvervoer Noordoostpolder	Gemeente	310	1-8-2018
Leerlingenvervoer Zeewolde	Gemeente	130	1-8-2017
Vervoer intramurale dagbesteding	Zorgaanbieder	Onbekend	Keuze zorgaanbieder
Vervoer extramurale dagbesteding	Gemeente	Onbekend	Mogelijk per 1-7-2017
Wsw-vervoer	Werkvoorziening	Onbekend	Onbekend

*\* Dit aantal betreft het aantal leerlingen in schooljaar 2014-2015. Gemeenten verwachten dat dit aantal de komende jaren afneemt.*

#### Taken mobiliteitscentrale

De mobiliteitscentrale moet de regietaken gekoppeld aan het routevervoer kunnen uitvoeren zodat reizigers door de vervoerder worden vervoerd overeenkomstig het Bestek Vervoer. De taken bestaan ten minste uit:

- De mobiliteitscentrale stelt een vervoerplan op met routes zoveel mogelijk in een vaste structuur. De mobiliteitscentrale maakt voor het vervoer van de reizigers een zo (kosten) efficiënt mogelijke planning van ritten en voertuigen uitgaande van vast te stellen randvoorwaarden, zoals opgenomen onder 'systeemkenmerken en planning'.
- De mobiliteitscentrale laat deze routes uitvoeren door de geselecteerde vervoerders overeenkomstig de spelregels. Mutaties, aanmeldingen en afmeldingen verwerkt de mobiliteitscentrale. Zij coördineert dit via een digitaal systeem met de vervoerder(s).
- De mobiliteitscentrale stuurt de chauffeurs van de vervoerder(s) direct aan. De wijze waarop routes worden verdeeld over vervoerders wordt bepaald in het Bestek Vervoer.
- De mobiliteitscentrale stelt een coördinator routevervoer aan, die direct aanspreekbaar is voor cliënten, ouders, instellingen, scholen, gemeenten en de opdrachtgever.
- De mobiliteitscentrale onderhoudt contacten met ouders, scholen en instellingen over de ritplanning voor de start van het routevervoer. Zij is verantwoordelijk voor het tijdig informeren over het vervoerplan en mutaties hierin. Tijdens het contract worden definitieve afspraken gemaakt over de rolverdeling tussen gemeente / instelling en mobiliteitscentrale.
- De mobiliteitscentrale controleert de vervoerder(s) op de naleving van de voorwaarden, zoals opgenomen in het Bestek Vervoer.
- Daarnaast gelden de taken in dit Programma van Eisen zijn opgenomen, zoals het aanleveren van een maandelijkse managementrapportages en het aannemen en afhandelen van klachten en meldingen.

#### Systeemkenmerken en planning

- Vlak voor het instroommoment en/of het begin van het schooljaar wordt een eerste ritplanning gemaakt die goedgekeurd dient te worden door de opdrachtgever.
- De ritplanning is aan verandering onderhevig. Mutaties kunnen plaatsvinden door het aan- en afmelden van reizigers en/of het veranderen van vervoerpatronen. De mobiliteitscentrale stelt de ritplanning bij op basis van deze mutaties.
- De opdrachtgever kan hierbij ook dwingend in voorkomende gevallen het in te zetten voertuigtype bepalen.

- Voor iedere rit dient als uitgangspunt een vaste chauffeur met een vast voertuig ingezet te worden. Bij instroom van iedere vorm van routevervoer bepaalt de toetredende partij in overleg met de mobiliteitscentrale hoe hieraan vorm wordt gegeven.
- Op aangeven van de opdrachtgever kunnen combinatiebeperkingen gelden, zodat bepaalde groepen reizigers niet met elkaar gecombineerd worden.
- Bij de planning kan in overleg met de opdrachtgever gebruik worden gemaakt van opstapen/of overstapplaatsen.
- De systeemkenmerken en spelregels voor het routevervoer zijn afhankelijk van de opdrachtgever. De mobiliteitscentrale moet hierin flexibel kunnen werken met variabelen als omrijtijd en combinatiemogelijkheden tussen groepen.
- Ter illustratie zijn de systeemkenmerken van het huidige contract leerlingenvervoer Lelystad toegevoegd in bijlage 8.
- Bij de planning van het routevervoer moet de mobiliteitscentrale streven naar efficiency in combinatie met vaste structuren in de uitvoering. Doel daarbij is om meerdere vormen van routevervoer integraal te plannen. De voornaamste efficiencywinst wordt voorzien in het kunnen realiseren van volgtijdelijke combinaties tussen verschillende vormen van routevervoer en in mindere mate van het combineren van verschillende doelgroepen gelijktijdig in één voertuig.
- De mobiliteitscentrale moet het routevervoer op termijn integraal kunnen plannen met het vraagafhankelijk vervoer, zodat een efficiëntere inzet van capaciteit mogelijk wordt. Daarbij dient de mobiliteitscentrale voorstellen te doen hoe deze integrale planning gerealiseerd kan worden en welke aanpassingen in bijvoorbeeld systeemkenmerken en/of inkoop van vervoer nodig zijn. De opdrachtgever besluit vervolgens of deze integrale planning wordt gerealiseerd.
- Voor het routevervoer geldt dat de centrale voor ritten naar buiten het vervoergebied afspraken mag maken met niet-gecontracteerde vervoerders. Dit geldt bijvoorbeeld voor een voertuig van een niet-gecontracteerde vervoerder dat leegkomt in Lelystad en op dat moment leeg terug zou rijden in een richting waarheen ook vervoer gepland wordt door de centrale.

#### Processtappen instroom extra vervoer

Onderstaande stappen worden op hoofdlijn gevolgd bij de instroom van het routevervoer:

1. Een partij meldt zicht met de vraag voor instroom in het routevervoer bij de opdrachtgever.
2. Opdrachtgever treedt in overleg met de mobiliteitscentrale in overleg.
3. De mobiliteitscentrale brengt in kaart:
  - a. hoe dit vervoer het meest efficiënt kan instromen;
  - b. kosten opgave operationele regie, conform de systematiek beschreven in 3.8;
  - c. indicatie effecten instroom op efficiency en kosten totale vervoersysteem;
  - d. overzicht van extra benodigde capaciteit.
4. De opdrachtgever bepaalt of een vervoervorm wordt opgenomen in het werkpakket van de mobiliteitscentrale.
5. Indien go: implementatie vervoer in planning. Indien nodig extra inkoop van vervoer.

Na gunning treden opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg om de processtappen vast te leggen in een protocol. De opdrachtgever zorgt voor de benodigde beleidsmatige uitgangspunten. Uitgangspunt is een implementatietijd van drie maanden per nieuwe vervoervorm.

Bij de afweging of een vorm en/of deel van routevervoer instroomt spelen de kosten voor vervoer en de centrale een belangrijke rol. Indien op termijn een structurele uitbreiding van het vervoer aan de orde is, spelen de kosten van de mobiliteitscentrale een rol bij het wel of niet verlengen van de overeenkomst.

### 3.8 Financiële zaken

#### 3.8.1 Reizigersbijdrage

De mobiliteitscentrale en vervoerder dienen een reizigersbijdrage te innen als de opdrachtgever dit aangeeft. Zij dienen deze tarieven met in achtneming van minimaal één maand verwerkingstermijn op de gewenste ingangsdatum in hun systemen te verwerken en te innen bij de reizigers. De mobiliteitscentrale stelt de reizigersbijdrage vast bij de ritreservering en geeft deze door aan de vervoerder. De opdrachtgever houdt de mogelijkheid open om te werken met tariefdifferentiatie. Dit houdt bijvoorbeeld in dat de hoogte van de reizigersbijdrage wordt bepaald op basis van het tijdstip waarop de reiziger reist.

#### 3.8.2 Vaste maandvergoeding aan de mobiliteitscentrale

De vergoeding voor het uitvoeren van de taken uit dit bestek bestaat uit een maandelijkse vaste vergoeding. De inschrijver dient deze in te vullen op het prijsinvulformulier, uitgesplitst naar inzet per functiecategorie. Deze vaste vergoeding per maand start vanaf het moment dat de centrale en het vervoer operationeel zijn.

Bij een toe- of afname vindt verrekening als volgt plaats:

Indien het aantal gerealiseerde vraagafhankelijke ritten per maand meer is dan 18.000 wordt de vergoeding bepaald aan de hand van de volgende formule:

$$Vaste\ maandvergoeding + (((\text{aantal ritten boven } 18.000 / 18.000) / 2) * vaste\ vergoeding)$$

Indien het aantal gerealiseerde vraagafhankelijke ritten per maand minder is dan 12.000 wordt de vergoeding bepaald aan de hand van de volgende formule:

$$Vaste\ maandvergoeding - (((\text{aantal ritten onder } 12.000 / 12.000) / 2) * vaste\ vergoeding)$$

#### 3.8.3 Eenmalige implementatievergoeding

Deze vergoeding wordt eenmalig verstrekt en dient ter compensatie voor:

- De inzet van de personele capaciteit van de opdrachtnemer bij de inkoop van het vervoer. De opdrachtnemer kan uitgaan van maximaal vijf adviesdagen. Indien sprake is van meer inzet dan treden partijen hierover in overleg.
- De gemaakte kosten die nodig zijn voor de implementatie van de centrale zodat de mobiliteitscentrale per 1 januari 2016 kan starten.

#### 3.8.4 Vergoeding voor opties

Vergoeding voor de taken omschreven in 3.7 vindt als volgt plaats:

##### Tactische regie:

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de uitvoering van de tactische regie. Zij bepaalt of en in welke mate de mobiliteitscentrale taken hierin gaat uitvoeren. Tijdens de uitvoering wordt per case aan de mobiliteitscentrale gevraagd een voorstel te doen met daarbij doel, resultaat, tijdsbesteding en kostenopgave op basis van de geoffreerde uurtarieven.

##### Toevoegen routevervoer:

Voor het routevervoer geldt een vergoeding per routereiziger per maand.

- Een routereiziger is een reiziger die op aangeven van de opdrachtgever minimaal tweemaal per week gebruik maakt vervoer naar school, werk of dagbesteding. Vakanties worden buiten beschouwing gelaten.
- Iedere maand wordt op de 16e dag van de maand het aantal door de opdrachtgever aangemelde reizigers in het routevervoer bepaald voor de hoogte van de vergoeding van die maand.
- Voor de vergoeding wordt uitgegaan van een vaste vergoeding per maand voor 300 routereizigers. Inschrijvers wordt gevraagd hiervoor een vaste maandprijs te offeren op het prijsinvulformulier.
- Indien het aantal routereizigers per maand meer is dan 300 wordt de extra vergoeding bepaald aan de hand van de volgende formule:

*Vaste maandvergoeding routevervoer + ((( aantal routereizigers boven 300 / 300 ) / 2 ) \* vaste maandvergoeding routevervoer).*

De opdrachtgever bepaalt gedurende het contract of zij gebruik wil maken van het uitvoeren van de regiefunctie over het routevervoer door de mobiliteitscentrale. Indien op termijn een structurele uitbreiding van het vervoer aan de orde is, spelen de kosten van de mobiliteitscentrale een rol bij het wel of niet verlengen van de overeenkomst.

#### 3.8.5 Prijsindex

De vergoedingen aan de mobiliteitscentrale worden jaarlijks, voor het eerst in januari 2016, geïndexeerd op basis van de CPI-index alle huishoudens 2000=100, categorie 00000: 'totale bestedingen'. Er geldt een peildatum van oktober van het voorgaande jaar.



### 3.8.6 Prestatiestimuli

#### *Vraagafhankelijk vervoer*

De opdrachtgever hanteert jaarlijks een bonusregeling die gekoppeld is aan de door de opdrachtgever te betalen vervoerkosten en de klanttevredenheid met betrekking tot het vraagafhankelijk. Ieder jaar wordt in januari (jaar N) het totale kostenniveau van het vervoer (exclusief regie) vastgesteld van het voorgaande jaar (jaar N-1). Deze kosten worden afgezet tegen het kostenniveau in het jaar daarvoor (jaar N-2)). De totale vervoerkosten voor alle in het systeem deelnemende en via de mobiliteitscentrale aangestuurde vraagafhankelijke vervoervormen worden daarin betrokken.

De hoogte van de bonus hangt mede af van de mate van klanttevredenheid – die in oktober/november van ieder jaar wordt gemeten - over het totale vraagafhankelijke vervoersysteem. De bonus wordt alleen uitgekeerd indien de gemiddelde klanttevredenheid groter is dan een 7,2. De bonus is maximaal 18% van de gerealiseerde besparing in het voorgaande jaar bij een gemiddelde klanttevredenheid van 8,0.

<b>Klanttevredenheid *</b>	<b>Hoogte Bonus</b>
Minimaal 7,2	10% over de gerealiseerde besparing voor alle deelnemende partijen in voorgaande jaar.
Minimaal 7,3	11% over de gerealiseerde besparing voor alle deelnemende partijen in voorgaande jaar.
Enz	Enz
Minimaal 8,0	18% over de gerealiseerde besparing voor alle deelnemende partijen in voorgaande jaar.

*\* Dit cijfers is de gemiddelde klantwaardering van gebruikers van het systeem. De deelnemers aan het onderzoek worden geselecteerd via een aselechte steekproef die plaats vindt op de verreden ritten. Dit gemiddelde cijfer wordt afgerond op één cijfer achter de komma. Dus 7,44 is 7,4 en 7,15 is 7,2.*

Er geldt een afwijkende systematiek voor de toepassing over het eerste jaar en als een nieuwe vraagafhankelijke vervoervorm instroomt. In dat geval wordt over de eerste drie maanden het referentievervoerkostenniveau bepaald door de opdrachtgever. De vervoerkosten over de laatste negen maanden worden afgezet tegen het vervoerkostenniveau over de eerste 3 maanden.

#### *Overige stimuli*

- Gedurende het contract kan de opdrachtgever meer prestatie­stimuli ontwerpen op basis van nader te bepalen kpi's. Opdrachtgever en opdrachtnemer dienen deze stimuli samen vast te stellen.

- Contractverlenging: De opdrachtgever moet besluiten of het contract na de eerste drie jaren worden verlengd. Bij het maken van die keuze spelen de ervaringen en gerealiseerde efficiency en besparing rondom de integratie van het groepsvervoer een belangrijke rol.

### **3.8.7 Algemene boeteregeling**

Bij geconstateerde tekortkomingen en na ingebrekestelling van de vervoerder heeft de opdrachtgever het recht de betaling van een maandfactuur op te schorten. Wanneer binnen een termijn van 60 dagen na ingebrekestelling door de opdrachtgever de tekortkoming(en) niet is opgelost, kan de opdrachtgever een boete opleggen van maximaal € 25.000,- per maand zolang de tekortkoming niet voldoende wordt opgelost. Indien de opdrachtnemer de tekortkoming(en) niet oplost kan dat leiden tot ontbinding van het contract. Opgelegde boetes dienen binnen 30 dagen door de opdrachtnemer te worden voldaan.

## **Bijlagen**



# 1 Eigen verklaring





Onder aanbestedende dienst wordt verstaan de staat, een provincie, een gemeente, een waterschap of een publiekrechtelijke instelling dan wel een samenwerkingsverband van deze overheden of publiekrechtelijke instellingen.

*In te vullen door de aanbestedende dienst*

Wanneer sprake is van een aanbestedingsprocedure **boven** de van toepassing zijnde Europese aanbestedingsdrempel zijn punt 2 en 3 van toepassing, punt 4 maakt geen deel uit van de Eigen verklaring. Wanneer sprake is van een aanbestedingsprocedure **onder** de van toepassing zijnde Europese aanbestedingsdrempel is punt 4 van toepassing, de punten 2 en 3 maken geen deel uit van de Eigen verklaring.

## Eigen verklaring voor aanbestedingsprocedures van aanbestedende diensten

Behorende bij aanbesteding

Naam aanbestedende dienst:

Naam aanbesteding:

Met referentienummer:

Deze aanbesteding betreft:

- een aanbestedingsprocedure **boven** de van toepassing zijnde Europese aanbestedingsdrempel<sup>1</sup>
- een aanbestedingsprocedure **onder** de van toepassing zijnde Europese aanbestedingsdrempel

## 1 Algemene gegevens

*In te vullen door de onderneming*

Onder onderneming wordt een aannemer, leverancier of dienstverlener verstaan.

1.1 Naam onderneming:

1.2 Gegevens onderneming:  
Vestigingsadres:

Straat en huisnummer:

Postcode:

Woonplaats:

Land van vestiging:

Telefoonnummer:

E-mail:

Postadres:

Postbus:

Postcode:

Woonplaats:

1.3 Nummer van inschrijving in het handelsregister<sup>2</sup>, dan wel een overeenkomstig register van het land van vestiging van de onderneming:

Het gaat hier om de persoon, binnen de bij 1.1 genoemde onderneming, met wie het contact over deze aanbesteding zal lopen.

1.4 Gegevens contactpersoon van de onderneming:

Naam:

Telefoonnummer: E-mail:

<sup>1</sup> Deze Europese drempelwaarden voor overheidsopdrachten zijn vastgelegd in artikel 7 van de richtlijn 2004/18/EG. De Europese Commissie stelt elke twee jaar nieuwe drempelwaarden vast, deze worden gepubliceerd in het publicatieblad van de Europese Unie.

<sup>2</sup> Artikel 2, Handelsregisterwet 2007

Bij een samenwerkingsverband (combinatie) gaat het om meerdere ondernemingen die gezamenlijk inschrijven op een opdracht. Onder 1.5 dienen de ondernemingen te worden genoemd die deel uitmaken van het samenwerkingsverband. De deelnemer(s) uit het samenwerkingsverband dienen ieder afzonderlijk de Eigen verklaring in te dienen.  
NB. Het gaat hier om een samenwerkingsverband en niet om de situatie waarin een beroep wordt gedaan op een derde. Derden waarop door de onderneming een beroep wordt gedaan, hoeven de Eigen verklaring niet in te vullen.

1.5 (Indien van toepassing)  
Overige deelnemer(s) in het samenwerkingsverband:

Naam:	Telefoonnummer:	E-mail:
_____	_____	_____
Naam:	Telefoonnummer:	E-mail:
_____	_____	_____
Naam:	Telefoonnummer:	E-mail:
_____	_____	_____
Naam:	Telefoonnummer:	E-mail:
_____	_____	_____
Naam:	Telefoonnummer:	E-mail:
_____	_____	_____

Bij 1.6 dient, indien sprake is van een samenwerkingsverband, in ieder geval de naam te worden weergegeven van de onderneming die namens het samenwerkingsverband de pen voert.

1.6 (Indien van toepassing)  
Naam penvoerder samenwerkingsverband:

\_\_\_\_\_

Het gevraagde in deze Eigen verklaring dient gelijk te zijn aan hetgeen in de overige aanbestedingsstukken wordt gevraagd.

## > Ondergetekende verklaart hierbij dat:

**INGEVAL SPRAKE IS VAN EEN AANBESTEDINGSPROCEDURE BOVEN DE VAN TOEPASSING ZIJNDE EUROPESE AANBESTEDINGSdrempel, EN DERHALVE WETTELIJK VERPLICHTE UITSLUITINGSGRONDEN GELDEN:**

## 2 Verplichte uitsluitingsgronden boven de Europese aanbestedingsdrempel<sup>3</sup>

zijn onderneming of een bestuurder ervan in de vier jaar voorafgaand aan het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming of de inschrijving niet bij een onherroepelijke rechterlijke uitspraak is veroordeeld wegens:

De onder 2.1 genoemde verplichte uitsluitingsgronden moeten bij aanbestedingen boven de Europese aanbestedingsdrempels altijd worden gevraagd. Onder deze uitsluitingsgronden vallen in ieder geval veroordelingen op grond van de volgende artikelen uit het Wetboek van Strafrecht: 140, 177, 177a, 178, 225, 226, 227, 227a, 227b of 323a, 328ter, tweede lid, 420bis, 420ter of 420quater.

- 2.1 deelname aan een criminele organisatie; hieronder vallen de volgende gedragingen:
  1. gedragingen van een persoon die opzettelijk en met kennis van het oogmerk en van de algemene criminele activiteit van de organisatie dan wel van het voornemen van de criminele organisatie om de betreffende strafbare feiten te plegen, actief deelneemt:
    - aan activiteiten van een criminele organisatie, waaronder wordt verstaan een gestructureerde vereniging die duurt in de tijd van meer dan twee personen, die in overleg optreedt om feiten te plegen welke strafbaar zijn gesteld met een vrijheidsstraf of met een maatregel welke vrijheidsbeneming meebrengt met een maximum van ten minste vier jaar of met een zwaardere straf, welke feiten een doel op zich vormen of een middel zijn om vermogensvoordelen te verwerven en, in voorkomend geval, onrechtmatig invloed uit te oefenen op de werking van overheidsinstanties, zelfs indien hij niet deelneemt aan de feitelijke uitvoering van de betrokken strafbare feiten en, onder voorbehoud van de algemene beginselen van het strafrecht van de betrokken lidstaat, zelfs indien deze niet worden uitgevoerd,
    - aan de andere activiteiten van de organisatie, waarbij hij er tevens kennis van heeft dat zijn deelname bijdraagt tot het verwezenlijken van de hierboven genoemde criminele activiteiten van de organisatie.
  2. Gedragingen van een persoon die erin bestaat dat hij met een of meer personen tot overeenstemming is gekomen over de uitoefening van een activiteit waarvan de uitvoering neerkomt op het plegen van een hierboven genoemd strafbaar feit, zelfs indien hij niet deelneemt aan de feitelijke uitoefening van de activiteit.
- 2.2 omkoping; onder omkoping wordt verstaan het opzettelijk een ambtenaar onmiddellijk of middellijk een voordeel, ongeacht de aard daarvan, voor hemzelf of voor een ander beloven of verstrekken, om in strijd met zijn ambtsplicht een ambtshandeling of een handeling in de uitoefening van zijn ambt te verrichten of na te laten; dan wel in de privésector opzettelijk, onmiddellijk of middellijk, aan een persoon bij diens zakelijke activiteiten een niet gerechtvaardigd voordeel, ongeacht de aard daarvan, voor die persoon zelf of voor een derde beloven, aanbieden of verstrekken, in ruil voor het verrichten of nalaten door die persoon van een handeling, waarbij die persoon zijn plicht verzuimt;



## Eigen verklaring voor aanbestedingsprocedures van aanbestedende diensten

- 2.3 fraude; onder fraude wordt zowel fraude op het gebied van de uitgaven als ontvangsten verstaan. Dat wil zeggen elke opzettelijke handeling of elk opzettelijk nalaten waarbij hetzij valse, onjuiste of onvolledige verklaringen of documenten worden gebruikt of overgelegd, hetzij in strijd met een specifieke verplichting informatie wordt achtergehouden, hetzij van een rechtmatig verkregen voordeel misbruik wordt gemaakt, met als gevolg dat middelen afkomstig van de algemene communautaire begroting of van de door of voor de EG beheerde begrotingen, wederrechtelijk worden ontvangen, achtergehouden of worden verminderd, dan wel dat deze middelen worden misbruikt door ze voor andere doelen aan te wenden dan die waarvoor zij oorspronkelijk zijn toegekend;
- 2.4 witwassen van geld, waaronder wordt verstaan:
1. de omzetting of overdracht van voorwerpen, wetende dat deze zijn verworven uit een criminele activiteit of uit deelneming aan een dergelijke activiteit, met het oogmerk de illegale herkomst ervan te verhelen of te verhullen of van een persoon die bij deze activiteit is betrokken, te helpen aan de juridische gevolgen van zijn daden te ontkomen;
  2. het verhelen of verhullen van de werkelijke aard, oorsprong, vindplaats, vervreemding, verplaatsing, rechten op of de eigendom van voorwerpen, wetende dat deze verworven zijn uit een criminele activiteit of uit deelneming aan een dergelijke activiteit;
  3. de verwerving, het bezit of het gebruik van voorwerpen, wetende, op het tijdstip van verkrijging, dat deze voorwerpen zijn verworven uit een criminele activiteit of uit deelneming aan een dergelijke activiteit;
  4. deelneming aan, medeplichtigheid aan, poging tot, hulp aan, aanzetten tot, vergemakkelijken van, of het geven van raad met het oog op het begaan van een van de in de voorgaande drie punten bedoelde daden.

**INGEVAL SPRAKE IS VAN EEN AANBESTEDINGSPROCEDURE BOVEN DE VAN TOEPASSING ZIJNDE EUROPESE AANBESTEDINGSREMPEL MET FACULTATIEVE UITSLUITINGSGRONDEN.**

Aan te kruisen door de aanbestedende dienst

### 3 Facultatieve uitsluitingsgronden boven de Europese aanbestedingsdrempel<sup>4</sup>

(aangebestedende dienst kruist, indien hij uitsluitingsgronden op deze aanbesteding van toepassing heeft verklaard, de desbetreffende uitsluitingsgronden aan)

De aanbestedende dienst dient, indien hij facultatieve uitsluitingsgronden stelt, aan te geven welke facultatieve uitsluitingsgronden bij de betreffende aanbesteding van toepassing zijn. De aanbestedende dienst kan er ook voor kiezen om geen facultatieve uitsluitingsgronden te stellen. In dat geval hoeft de aanbestedende dienst niets in te vullen bij punt 3. Indien de aanbestedende dienst wel facultatieve uitsluitingsgronden stelt, moet hij per aanbesteding afwegen of het relevant en proportioneel is om de facultatieve uitsluitingsgronden te stellen.

- 3.1  zijn onderneming niet verkeert in staat van faillissement of liquidatie, diens werkzaamheden niet zijn gestaakt, jegens hem geen surseance van betaling of een (faillissements-)akkoord geldt, en zijn onderneming niet verkeert in een andere vergelijkbare toestand ingevolge een soortgelijke procedure die voorkomt in de op hem van toepassing zijnde wet- of regelgeving;
- 3.2  tegen zijn onderneming of een bestuurder ervan in de vier jaar voorafgaand aan het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming of de inschrijving niet een onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak is gedaan op grond van overtreding van op hem van toepassing zijnde wet- of regelgeving wegens overtreding van een voor hem relevante beroepsgedragsregel;

In de Gids proportionaliteit wordt in de tekst bij voorschrift 3.5A, dat ziet op de facultatieve uitsluitingsgronden, aangegeven dat de facultatieve uitsluitingsgrond van het begaan van een ernstige fout in de uitoefening van het beroep een open norm is die voor meerdere uitleg vatbaar is en daardoor lastig is toe te passen. Vervolgens wordt aangegeven dat daarom zeer restrictief moet worden omgegaan met het stellen van deze uitsluitingsgrond.

- 3.3  zijn onderneming, of een bestuurder ervan in de vier jaar voorafgaand aan het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming of de inschrijving in de uitoefening van zijn beroep niet een ernstige fout heeft begaan;
- 3.4  zijn onderneming heeft voldaan aan verplichtingen op grond van op hem van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies of belastingen;

Op basis van het verstrekken van foutieve of onvolledige inlichtingen in het kader van deze aanbesteding mag de aanbestedende dienst een onderneming uitsluiten in een lopende aanbestedingsprocedure. Onder inlichtingen die verstrekt worden in het kader van aanbestedingsprocedures, zoals bedoeld in punt 3.5, valt alle informatie die door de aanbestedende dienst verlangd wordt in het kader van de aanbesteding.

- 3.5  zijn onderneming, bij het verstrekken van inlichtingen die door de aanbestedende dienst van hem waren verlangd in het kader van aanbestedingsprocedures, zich niet in ernstige mate schuldig heeft gemaakt aan valse verklaringen of zijn onderneming deze inlichtingen niet, of niet volledig heeft verstrekt.

INGEVAL SPRAKE IS VAN EEN AANBESTEDINGSPROCEDURE ONDER DE VAN TOEPASSING ZIJNDE EUROPESE AANBESTEDINGSDREMPEL MET FACULTATIEVE UITSLUITINGSGRONDEN:

Aan te kruisen door de aanbestedende dienst

#### 4

### Facultatieve uitsluitingsgronden onder de Europese aanbestedingsdrempel

(aanbestedende dienst kruist, indien hij uitsluitingsgronden op deze aanbesteding van toepassing heeft verklaard, de desbetreffende uitsluitingsgronden aan. Indien 4.10 wordt aangekruist, vult de aanbestedende dienst de betreffende uitsluitingsgrond in)

De aanbestedende dienst dient, indien hij facultatieve uitsluitingsgronden stelt, aan te geven welke facultatieve uitsluitingsgronden bij de betreffende aanbesteding van toepassing zijn. De aanbestedende dienst kan er ook voor kiezen om geen facultatieve uitsluitingsgronden te stellen. In dat geval hoeft de aanbestedende dienst niets in te vullen bij punt 4. Indien de aanbestedende dienst wel facultatieve uitsluitingsgronden stelt, moet hij per aanbesteding afwegen of het relevant en proportioneel is om de facultatieve uitsluitingsgronden te stellen.

- 4.1  zijn onderneming of een bestuurder ervan in de vier jaar voorafgaand aan het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming of de inschrijving niet bij een onherroepelijke rechterlijke uitspraak is veroordeeld wegens deelname aan een criminele organisatie; hieronder vallen de volgende gedragingen:
1. gedragingen van een persoon die opzettelijk en met kennis van het oogmerk en van de algemene criminele activiteit van de organisatie dan wel van het voornemen van de criminele organisatie om de betreffende strafbare feiten te plegen, actief deelneemt:
    - aan activiteiten van een criminele organisatie, waaronder wordt verstaan een gestructureerde vereniging die duurt in de tijd van meer dan twee personen, die in overleg optreedt om feiten te plegen welke strafbaar zijn gesteld met een vrijheidsstraf of met een maatregel welke vrijheidsbeneming meebrengt met een maximum van ten minste vier jaar of met een zwaardere straf, welke feiten een doel op zich vormen of een middel zijn om vermogensvoordelen te verwerven en, in voorkomend geval, onrechtmatig invloed uit te oefenen op de werking van overheidsinstanties, zelfs indien hij niet deelneemt aan de feitelijke uitvoering van de betrokken strafbare feiten en, onder voorbehoud van de algemene beginselen van het strafrecht van de betrokken lidstaat, zelfs indien deze niet worden uitgevoerd,
    - aan de andere activiteiten van de organisatie, waarbij hij er tevens kennis van heeft dat zijn deelname bijdraagt tot het verwezenlijken van de hierboven genoemde criminele activiteiten van de organisatie.
  2. Gedragingen van een persoon die erin bestaat dat hij met een of meer personen tot overeenstemming is gekomen over de uitoefening van een activiteit waarvan de uitvoering neerkomt op het plegen van een hierboven genoemd strafbaar feit, zelfs indien hij niet deelneemt aan de feitelijke uitoefening van de activiteit.
- 4.2  zijn onderneming of een bestuurder ervan in de vier jaar voorafgaand aan het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming of de inschrijving niet bij een onherroepelijke rechterlijke uitspraak is veroordeeld wegens omkoping; onder omkoping wordt verstaan het opzettelijk een ambtenaar onmiddellijk of middellijk een voordeel, ongeacht de aard daarvan, voor hemzelf of voor een ander beloven of verstrekken, om in strijd met zijn ambtsplicht een ambtshandeling of een handeling in de uitoefening van zijn ambt te verrichten of na te laten; dan wel in de privésector opzettelijk, onmiddellijk of middellijk, aan een persoon bij diens zakelijke activiteiten een niet gerechtvaardigd voordeel, ongeacht de aard daarvan, voor die persoon zelf of voor een derde beloven, aanbieden of verstrekken, in ruil voor het verrichten of nalaten door die persoon van een handeling, waarbij die persoon zijn plicht verzuimt;
- 4.3  zijn onderneming of een bestuurder ervan in de vier jaar voorafgaand aan het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming of de inschrijving niet bij een onherroepelijke rechterlijke uitspraak is veroordeeld wegens fraude; onder fraude wordt zowel fraude op het gebied van de uitgaven als ontvangsten verstaan. Dat wil zeggen elke opzettelijke handeling of elk opzettelijk nalaten waarbij hetzij valse, onjuiste of onvolledige verklaringen of documenten worden gebruikt of overgelegd, hetzij in strijd met een specifieke verplichting informatie wordt achtergehouden, hetzij van een rechtmatig verkregen voordeel misbruik wordt gemaakt, met als gevolg dat middelen afkomstig van de algemene communautaire begroting of van de door of voor de EG beheerde begrotingen, wederrechtelijk worden ontvangen, achtergehouden of worden verminderd, dan wel dat deze middelen worden misbruikt door ze voor andere doelen aan te wenden dan die waarvoor zij oorspronkelijk zijn toegekend;
- 4.4  zijn onderneming of een bestuurder ervan in de vier jaar voorafgaand aan het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming of de inschrijving niet bij een onherroepelijke rechterlijke uitspraak is veroordeeld wegens witwassen van geld, waaronder wordt verstaan:
1. de omzetting of overdracht van voorwerpen, wetende dat deze zijn verworven uit een criminele activiteit of uit deelneming aan een dergelijke activiteit, met het oogmerk de illegale herkomst ervan te verhehlen of te verhullen of te verhullen of een persoon die bij deze activiteit is betrokken, te helpen aan de juridische gevolgen van zijn daden te ontkomen;
  2. het verhehlen of verhullen van de werkelijke aard, oorsprong, vindplaats, vervreemding, verplaatsing, rechten op of de eigendom van voorwerpen, wetende dat deze verworven zijn uit een criminele activiteit of uit deelneming aan een dergelijke activiteit;
  3. de verwerving, het bezit of het gebruik van voorwerpen, wetende, op het tijdstip van verkrijging, dat deze voorwerpen zijn verworven uit een criminele activiteit of uit deelneming aan een dergelijke activiteit;
  4. deelneming aan, medeplichtigheid aan, poging tot, hulp aan, aanzetten tot, vergemakkelijken van, of het geven van raad met het oog op het begaan van een van de in de voorgaande drie punten bedoelde daden.
- 4.5  zijn onderneming niet verkeert in staat van faillissement of liquidatie, diens werkzaamheden niet zijn gestaakt, jegens hem geen surseance van betaling of een (faillissements-)akkoord geldt, en zijn onderneming niet verkeert in een andere vergelijkbare toestand ingevolge een soortgelijke procedure die voorkomt in de op hem van toepassing zijnde wet- of regelgeving;
- 4.6  tegen zijn onderneming of een bestuurder ervan in de vier jaar voorafgaand aan het tijdstip van het indienen van het verzoek tot deelneming of de inschrijving niet een onherroepelijk geworden rechterlijke uitspraak is gedaan op grond van overtreding van op hem van toepassing zijnde wet- of regelgeving wegens overtreding van een voor hem relevante beroepsgedragsregel;



## INGEVAL SPRAKE IS VAN EEN AANBESTEDINGSPROCEDURE MET GESCHIKTHEIDSEISEN:

Aan te kruisen en  
in te vullen door de  
aanbestedende dienst

## 5 Geschiktheidseisen<sup>5</sup> (facultatief)

(aanbestedende dienst kruist, indien hij geschiktheidseisen op deze aanbesteding van toepassing heeft verklaard, de desbetreffende geschiktheidseisen aan)

De aanbestedende dienst dient, indien hij geschiktheidseisen stelt, aan te geven welke geschiktheidseisen bij de betreffende aanbesteding van toepassing zijn. Onder geschiktheidseisen vallen eisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht, technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid en beroepsbevoegdheid. Geschiktheidseisen zijn eisen die aan de onderneming worden gesteld, niet aan de uit te voeren opdracht. De aanbestedende dienst zal bij de vraag of en welke eisen hij stelt, moeten afwegen of de eis proportioneel is in het licht van de opdracht.

- 5.1  zijn onderneming voldoet aan de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen m.b.t. financiële en economische draagkracht, zoals opgenomen in:

Documentnaam	Pagina- of paragraafnummer
<hr/>	<hr/>

- 5.2  zijn onderneming voldoet aan de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen m.b.t. technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid, zoals opgenomen in:

Documentnaam	Pagina- of paragraafnummer
<hr/>	<hr/>

De aanbestedende dienst kan een onderneming verzoeken aan te tonen dat hij conform de in de lidstaat van herkomst geldende voorschriften is ingeschreven in het handelsregister of een beroepsregister. In het geval de gegadigden of inschrijvers bij een aanbestedingsprocedure over een bepaalde vergunning dienen te beschikken of indien zij lid dienen te zijn van een bepaalde organisatie in hun land van herkomst om de betrokken dienst te kunnen verlenen, kan de aanbestedende dienst van de gegadigden of inschrijvers verlangen dat zij aantonen over een dergelijke vergunning te beschikken of lid van de bedoelde organisatie zijn. De onderneming dient de naam en het inschrijfsnummer van deze organisatie in de Eigen verklaring te vermelden.

- 5.3  zijn onderneming voldoet aan de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen m.b.t. beroepsbevoegdheid, zoals opgenomen in:

Documentnaam	Pagina- of paragraafnummer
<hr/>	<hr/>

(in het geval zijn onderneming, bij een aanbestedingsprocedure voor diensten, lid is van een bepaalde (beroeps) organisatie) Naam en inschrijfsnummer van de betreffende organisatie:

<hr/>
<hr/>

In te vullen door de  
onderneming

## INGEVAL SPRAKE IS VAN EEN AANBESTEDINGSPROCEDURE MET TECHNISCHE SPECIFICATIES EN UITVOERINGSVOORWAARDEN:

Aan te kruisen en  
in te vullen door de  
aanbestedende dienst

## 6 Technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden<sup>6</sup> (facultatief)

(aanbestedende dienst kruist dit aan, indien hij technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden op deze aanbesteding van toepassing heeft verklaard)

De aanbestedende dienst kan technische specificaties stellen en bijzondere voorwaarden verbinden aan de uitvoering van de opdracht. Voor zover technische specificaties en bijzondere voorwaarden aan de uitvoering van de opdracht betrekking hebben op milieu of dierenwelzijn, of gebaseerd zijn op sociale overwegingen vallen ze binnen deze Eigen verklaring. Indien de aanbestedende dienst dergelijke technische specificaties of bijzondere voorwaarden heeft gesteld, dient hij dit bij punt 6.1 aan te kruisen. Hierbij dient uiteraard wel het proportionaliteitsbeginsel in acht te worden genomen. Omdat voor inschrijvers duidelijk moet zijn naar welke technische specificaties en voorwaarden uit de aanbestedingsstukken wordt verwezen, kan de aanbestedende dienst het beste in de aanbestedingsstukken alle betreffende technische specificaties en voorwaarden bij elkaar zetten, zodat inschrijvers makkelijk kunnen zien welke technische specificaties en voorwaarden er op dit terrein worden gesteld.

- 6.1  zijn onderneming voldoet of zal voldoen aan de in de aanbestedingsstukken gestelde technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden die milieu en dierenwelzijn betreffen of die gebaseerd zijn op sociale overwegingen, zoals opgenomen in:

Documentnaam	Pagina- of paragraafnummer
<hr/>	<hr/>

<sup>5</sup> Artikel 2.90, Aanbestedingswet 2012

<sup>6</sup> Artikel 2.75 en 2.80, Aanbestedingswet 2012





# Eigen verklaring voor aanbestedingsprocedures van aanbestedende diensten

INGEVAL SPRAKE IS VAN EEN AANBESTEDINGSPROCEDURE WAARBIJ EEN ONDERNEMING DEEL UITMAAKT VAN EEN SAMENWERKINGSVERBAND OF EEN BEROEP DOET OP EEN DERDE/DERDEN:

In te vullen door de onderneming

## 8

### Samenwerkingsverband of beroep op een derde/derden

(De onderneming geeft, indien er sprake is van een samenwerkingsverband, onder 8.1 aan voor welke geschiktheidseisen een beroep op zijn onderneming wordt gedaan. Indien de onderneming een beroep doet op een derde/derden, geeft de onderneming onder 8.2 aan voor welke geschiktheidseisen hij beroep doet op een derde/derden)

De onderneming dient, indien hij onder 1.5 heeft aangegeven dat wordt ingeschreven in een samenwerkingsverband, bij punt 8.1 aan te geven aan welke eisen zijn onderneming voldoet.

8.1 (indien sprake is van een samenwerkingsverband) op zijn onderneming voor de volgende geschiktheidseisen een beroep wordt gedaan:

Eis:

---

Eis:

---

Eis:

---

Eis:

---

Eis:

---

Eis:

---

Eis:

---

Eis:

---

Eis:

---

Eis:

---

De onderneming dient, indien hij een beroep doet op een derde/derden, bij punt 8.2 aan te geven voor welke geschiktheidseisen hij een beroep op een derde/derden doet.

8.2 (indien van toepassing) zijn onderneming voor de volgende geschiktheidseis(en) een beroep doet op een derde/derden, te weten:

Eis:

Derde waar beroep op wordt gedaan:

---

Eis:

Derde waar beroep op wordt gedaan:

---

Eis:

Derde waar beroep op wordt gedaan:

---

Eis:

Derde waar beroep op wordt gedaan:

---

Eis:	Derde waar beroep op wordt gedaan:
<hr/>	<hr/>
Eis:	Derde waar beroep op wordt gedaan:
<hr/>	<hr/>
Eis:	Derde waar beroep op wordt gedaan:
<hr/>	<hr/>
Eis:	Derde waar beroep op wordt gedaan:
<hr/>	<hr/>
Eis:	Derde waar beroep op wordt gedaan:
<hr/>	<hr/>
Eis:	Derde waar beroep op wordt gedaan:
<hr/>	<hr/>

In te vullen door de onderneming

## 9 Ondertekening

Bijlage 1 is ook onderdeel van deze Eigen verklaring. Indien er selectiecriteria worden gesteld dient dit aangegeven te worden in die bijlage.

- 9.1 hij deze verklaring en indien van toepassing de bijgevoegde bijlage, onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud heeft ondertekend; hij zich ervan bewust is dat het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie, door de aanbestedende dienst kan worden aangemerkt als een valse verklaring in de zin van punt 3.5 dan wel 4.9 uit deze Eigen verklaring en dat dit kan leiden tot een onvoorwaardelijke uitsluiting voor de resterende duur van deze aanbestedingsprocedure;
- 9.2 er in de tekst van deze verklaring door hem geen wijzigingen zijn aangebracht;
- 9.3 de verklaring is ondertekend door een daartoe, blijkens het handelsregister, dan wel een overeenkomstig register van het land van vestiging van de onderneming, vertegenwoordigingsbevoegde.

Vertegenwoordigingsbevoegd houdt in dat de persoon of de personen die de Eigen verklaring ondertekenen in het handelsregister moeten zijn ingeschreven als vertegenwoordigingsbevoegde personen van de onderneming. Wanneer in het handelsregister is opgenomen dat twee of meer personen slechts gezamenlijk vertegenwoordigingsbevoegd zijn, zal de Eigen verklaring ook door die twee of meer personen ondertekend moeten worden. Wanneer er bij de bevoegdheid tot het vertegenwoordigen van de onderneming beperkingen zijn opgenomen, moet daar rekening mee gehouden worden.

Naam vertegenwoordigingsbevoegde ondertekenaar:	Datum:
<hr/>	<hr/>

Handtekening:

---

Naam vertegenwoordigingsbevoegde ondertekenaar:	Datum:
<hr/>	<hr/>

Handtekening:

---

Naam vertegenwoordigingsbevoegde ondertekenaar:	Datum:
<hr/>	<hr/>

Handtekening:

---

Het formulier dient volledig ingevuld en ondertekend te zijn alvorens het wordt ingediend. Indien dit formulier bij de invulvelden onvoldoende ruimte biedt, mag aan de Eigen verklaring een bijlage worden toegevoegd. In het invulveld waarin naar de bijlage wordt verwezen, dient dan duidelijk de titel van de bijlage te worden vermeld.



# Eigen verklaring voor aanbestedingsprocedures van aanbestedende diensten

In te vullen door de aanbestedende dienst en de onderneming

## Bijlage 1: Selectiecriteria

Indien een aanbestedende dienst bij een niet-openbare procedure, concurrentiegerichte dialoog en onderhandelingsprocedure met aankondiging selectiecriteria gebruikt om het aantal gegadigden dat de aanbestedende dienst zal uitnodigen tot inschrijvingen tot het vooraf bepaalde aantal terug te brengen, geeft de aanbestedende dienst de selectiecriteria hieronder weer. Indien selectiecriteria worden gesteld, geeft de onderneming per selectie criterium aan hoe hij aan dit criterium voldoet.

De aanbestedende dienst dient, indien hij selectiecriteria stelt, aan te geven welke selectiecriteria bij de betreffende aanbesteding van toepassing zijn. De aanbestedende dienst zal bij de vraag of en welke selectiecriteria hij stelt, moeten afwegen of het criterium proportioneel is in het licht van de opdracht.

Selectie criterium aanbestedende dienst:

---

---

---

Reactie onderneming:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Selectie criterium aanbestedende dienst:

---

---

---

Reactie onderneming:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Selectie criterium aanbestedende dienst:

---

---

---

Reactie onderneming:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Selectie criterium aanbestedende dienst:

---

---

---

Reactie onderneming:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## **2 Algemene inkoopvoorwaarden**



# Algemene Inkoopvoorwaarden Provincie Flevoland

## Deel A. Algemeen deel

De bepalingen van deel A zijn van toepassing zowel op leveringen als op diensten.

### Artikel 1 Begripsbepalingen

De hierna volgende begrippen worden in deze Algemene inkoopvoorwaarden in de hierna vermelde betekenis gebruikt:

- a. Provincie: provincie Flevoland;
- b. Opdrachtnemer: iedere (rechts)persoon alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n) en rechtsverkrijgende(n), die met de Provincie een overeenkomst sluit, waarop deze Algemene inkoopvoorwaarden toepasselijk zijn;
- c. Dag: kalenderdag;
- d. Schriftelijk: door middel van geschreven documenten, fax- of e-mailcommunicatie, alsmede andere door de wet daarmee gelijk gestelde vormen van communicatie;
- e. Prestatie: op basis van een overeenkomst geleverde Zaak en/of verrichte dienst;
- f. Zaak: roerende zaak, waaronder mede begrepen energie en water.

### Artikel 2 Overeenkomst

1. Afwijkingen van deze Algemene inkoopvoorwaarden zijn uitsluitend geldig voor zover ze uitdrukkelijk Schriftelijk door de Provincie zijn aanvaard en gelden slechts voor de overeenkomst waarop ze betrekking hebben.
2. Een wijziging van de overeenkomst komt uitsluitend tot stand nadat een partij een voorstel van de andere partij Schriftelijk heeft aanvaard.
3. Indien enige bepaling van deze Algemene inkoopvoorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen onverkort en volledig van kracht.
4. In geval van toepassing van het derde lid treden partijen in overleg teneinde nieuwe rechtsgeldige bepalingen ter vervanging van de nietige dan wel vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van laatstbedoelde bepalingen in acht worden genomen.
5. In geval van strijdigheid tussen een bepaling in een overeenkomst en een bepaling in deze Algemene inkoopvoorwaarden, prevaleert de bepaling uit de overeenkomst.
6. Indien de Provincie tekeningen, modellen, specificaties, instructies, plannings, keuringsvoorschriften en dergelijke voorschrijft, maken deze deel uit van de overeenkomst.

### Artikel 3 Meerwerk en minderwerk

1. Indien door aanvullende wensen of door gewijzigde inzichten van de Provincie of door wijziging van wettelijke voorschriften, de Prestatie die de Opdrachtnemer op grond van de overeenkomst moet verrichten, aantoonbaar wordt verzaamd dan wel uitgebreid, is sprake van meerwerk.
2. Tot meerwerk als bedoeld in het eerste lid worden niet gerekend essentiële werkzaamheden die de Opdrachtnemer bij het sluiten van de overeenkomst had behoren te voorzien.
3. Indien de Prestatie die de Opdrachtnemer op grond van de overeenkomst moet verrichten, aantoonbaar wordt verlicht dan wel verminderd, is sprake van minderwerk.
4. Indien een partij meent dat van meer- en/of minderwerk sprake is, doet zij daarvan tijdig en Schriftelijk mededeling aan de andere partij onder opgave van de financiële en andere gevolgen daarvan voor de uitvoering van de overeenkomst.
5. De Opdrachtnemer vangt niet aan met de uitvoering van meerwerk dan na een Schriftelijke opdracht daartoe van de Provincie.
6. Meerwerk dat niet vooraf Schriftelijk is overeengekomen, wordt niet door de Provincie vergoed.
7. De Opdrachtnemer zendt een aparte en gespecificeerde nota voor het meer- en/of minderwerk.

#### **Artikel 4 Verplichtingen Opdrachtnemer**

1. De Opdrachtnemer besteedt de uitvoering van de overeenkomst niet in zijn geheel uit aan een derde.
2. De Opdrachtnemer besteedt de uitvoering van de overeenkomst niet gedeeltelijk uit aan een derde, tenzij met voorafgaande Schriftelijke instemming van de Provincie.
3. De Opdrachtnemer vervangt de personen die zijn belast met de uitvoering van de overeenkomst en die in de overeenkomst zijn benoemd, tijdelijk noch definitief, tenzij met voorafgaande Schriftelijke instemming van de Provincie.
4. De Provincie onthoudt haar instemming als bedoeld in de vorige leden niet en verbindt daaraan geen voorwaarden, tenzij dit in het voorkomend geval redelijk kan worden geacht.
5. De Opdrachtnemer levert zijn Prestatie goed en zorgvuldig, naar beste weten en kunnen, zonder inbreuk te maken op intellectuele of industriële eigendomsrechten van derden, en leeft alle van toepassing zijnde wettelijke eisen en overige overheidsvoorschriften na.
6. De Opdrachtnemer gebruikt de in het kader van de overeenkomst door de Provincie aan de Opdrachtnemer verstrekte informatie en documentatie, waaronder tekeningen en modellen, alleen indien en voor zover dat in het kader van de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is.
7. De informatie en documentatie als bedoeld in het zesde lid, blijft te allen tijde eigendom van de Provincie.
8. Verplichtingen die naar hun aard zijn bestemd om ook na uitvoering van de overeenkomst voort te duren, behouden hun werking ook nadat de overeenkomst is uitgevoerd.

#### **Artikel 5 Geheimhouding en bekendmaking**

1. De Opdrachtnemer, zijn werknemers en andere door de Opdrachtnemer bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde derden, zijn verplicht alle direct of indirect van de Provincie verkregen informatie en gegevens vertrouwelijk te behandelen, ook na afloop van de overeenkomst.
2. De Opdrachtnemer maakt de informatie en gegevens als bedoeld in het eerste lid, niet aan derden openbaar, tenzij met voorafgaande Schriftelijke instemming van de Provincie.
3. De Opdrachtnemer maakt in publicaties of reclame-uitingen geen melding van de overeenkomst en de resultaten hiervan en gebruikt de naam en/of het logo van de Provincie niet als referentie, tenzij met voorafgaande Schriftelijke instemming van de Provincie.
4. In geval van overtreding van de voorgaande leden is bepaald, verbeurt de Opdrachtnemer aan de Provincie een onmiddellijk opeisbare boete van € 5.000, - per geval, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist en onverminderd enig ander aan de Provincie toekomend recht, waaronder het recht op volledige schadevergoeding en nakoming.
5. De Provincie kan persberichten en andere openbare mededelingen coördineren.

#### **Artikel 6 Toetsing**

1. De Provincie heeft het recht de Prestatie te (laten) toetsen.
2. De Provincie kan de toets bedoeld in het eerste lid, zowel voor, tijdens als binnen een redelijke termijn na de levering van de Prestatie (laten) uitvoeren.

#### **Artikel 7 Niet-tijdige nakoming**

1. De Opdrachtnemer verricht de overeengekomen Prestatie binnen de overeengekomen termijn op een wijze die aan de overeenkomst beantwoordt.
2. De overeengekomen termijnen ten aanzien van de Prestatie zijn fataal, zodat de Opdrachtnemer bij niet-tijdige nakoming zonder nadere ingebrekestelling in verzuim is.

3. De Opdrachtnemer meldt een dreigende termijnoverschrijding Schriftelijk aan de Provincie, waarbij hij de aard van de dreigende termijnoverschrijding, de door hem getroffen maatregelen en de verwachte duur van de vertraging vermeldt.
4. De melding als bedoeld in het derde lid, geldt als een voorstel van de Opdrachtnemer tot wijziging van de overeenkomst.
5. De Provincie bevestigt Schriftelijk de ontvangst van de melding en geeft daarbij aan of zij akkoord gaat met het voorstel van de Opdrachtnemer.

#### **Artikel 8 Tekortkoming**

1. Van een tekortkoming is in ieder geval sprake indien de Prestatie niet beantwoordt aan hetgeen de Provincie en de Opdrachtnemer zijn overeengekomen, dan wel de Provincie zou mogen verwachten.
2. De Provincie meldt een tekortkoming zo spoedig mogelijk na constatering aan de Opdrachtnemer.
3. In het geval de Prestatie niet beantwoordt aan de overeenkomst, heeft de Provincie onverminderd alle andere vorderingen het recht herstel of vervanging zelf uit te voeren of door derden te laten uitvoeren.
4. Herstel of vervanging als bedoeld in het derde lid, geschiedt voor rekening van de Opdrachtnemer.
5. De Provincie gaat pas na het ongebruikt verlopen van een door de Provincie gestelde redelijke termijn en na overleg met de Opdrachtnemer over tot herstel of vervanging als bedoeld in het derde lid, tenzij nakoming blijvend onmogelijk is of sprake is van zodanige spoedeisendheid dat onmiddellijke actie is geboden.

#### **Artikel 9 Aansprakelijkheid en vrijwaring**

1. De Opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle schade die de Provincie lijdt als gevolg van de toerekenbare niet-nakoming door de Opdrachtnemer, zijn werknemers of andere door de Opdrachtnemer bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde personen als bedoeld in deze algemene voorwaarden, de overeenkomst en bijbehorende documenten, tot het bedrag waarvoor Opdrachtnemer minimaal moeten zijn verzekerd conform het bepaalde in het achtste lid.
2. De beperking van de aansprakelijkheid als bedoeld in het eerste lid komt te vervallen:
  - a. in geval van aanspraken van derden op schadevergoeding;
  - b. indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van de Opdrachtnemer, zijn werknemers of andere door de Opdrachtnemer bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde personen;
  - c. in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 4, vijfde lid.
3. De Opdrachtnemer vrijwaart de Provincie voor aanspraken van derden, waarvoor de Opdrachtnemer op grond van het bepaalde in deze algemene voorwaarden, de overeenkomst en bijbehorende documenten aansprakelijk is.
4. Onder derden als bedoeld in het derde lid, worden mede begrepen volksvertegenwoordigers, bestuurders, werknemers en andere voor de Provincie werkzame personen.
5. De Opdrachtnemer neemt op eerste verzoek van de Provincie de behandeling van een aanspraak van een derde als bedoeld in het derde en vierde lid, over van de Provincie en zet de behandeling voor eigen rekening voort.
6. Eventuele kosten die de Provincie heeft gemaakt in verband met de behandeling van een aanspraak als bedoeld in het vijfde lid, komen voor rekening van de Opdrachtnemer.
7. De Opdrachtnemer vrijwaart de Provincie voor alle aanspraken als bedoeld in het vijfde lid, waaronder begrepen boetes, rente en kosten, van de belastingdienst of instanties aan wie de

uitvoering van de sociale verzekeringswetgeving is opgedragen, indien en voor zover de rechtsverhouding tussen de Opdrachtnemer en de Provincie door dezen wordt aangemerkt als een fictieve dienstbetrekking.

8. De opdrachtnemer verklaart dat hij genoegzaam is verzekerd en zich genoegzaam verzekerd zal houden tegen de aansprakelijkheid zoals bedoeld in deze algemene voorwaarden, de overeenkomst en bijbehorende documenten, waarbij de dekking minimaal bedraagt:
  - a. indien de opdrachtwaarde minder dan € 200.000,- bedraagt: € 1.000.000,- per gebeurtenis;
  - b. indien de opdrachtwaarde € 200.000,- of meer, maar minder dan € 500.000,- bedraagt: € 2.500.000,- per gebeurtenis;
  - c. indien de opdrachtwaarde € 500.000,- of meer bedraagt: € 5.000.000,- per gebeurtenis.

#### **Artikel 10 Ontbinding**

1. De Provincie heeft het recht, onverminderd de mogelijkheden die de wet biedt en de overige rechten die haar toekomen, de overeenkomst tussen partijen buiten rechte te ontbinden, indien de Opdrachtnemer enige verplichting uit de overeenkomst niet tijdig of niet behoorlijk nakomt en voorzover de tekortkoming vatbaar is voor herstel, nalaat zodanige tekortkoming te herstellen binnen de in een Schriftelijke ingebrekestelling daarvoor gestelde termijn.
2. Onverminderd de mogelijkheden die de wet biedt en de overige rechten die haar toekomen, heeft de Provincie het recht om de overeenkomst tussen partijen direct en zonder ingebrekestelling buiten rechte te ontbinden, indien:
  - a. de Opdrachtnemer in staat van faillissement of in surséance van betaling verkeert, of op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de Opdrachtnemer beslag wordt gelegd;
  - b. de Opdrachtnemer overlijdt of anderszins in de (fysieke) onmogelijkheid komt te verkeren om de overeenkomst uit te voeren;
  - c. de bedrijfsvoering van de Opdrachtnemer (deels) is stilgelegd, hij zijn activiteiten (deels) heeft gestaakt of overgedragen of de Opdrachtnemer in liquidatie verkeert;
  - d. de zeggenschap over of binnen de onderneming van de Opdrachtnemer wijzigt bijvoorbeeld door wijziging van aandeelhouders of wisseling van bestuursleden;
  - e. personeelsleden van of personen die werkzaam zijn bij de Provincie, een al dan niet betaalde nevenfunctie bij de Opdrachtnemer vervullen of ten tijde van de onderhandelingen hebben vervuld of die belangen hebben bij de Opdrachtnemer of bij diens bedrijfsvoering, zonder dat de Provincie daarvan voor de totstandkoming van de overeenkomst in kennis is gesteld;
  - f. feiten of omstandigheden in relatie tot het bedrijf of de persoon van de Opdrachtnemer bekend worden, die, waren deze bekend geweest vóór het tot stand komen van de overeenkomst, aanleiding zouden zijn geweest om geen overeenkomst aan te gaan met de Opdrachtnemer.
3. De Opdrachtnemer is verplicht de Provincie terstond te informeren over het optreden of redelijkerwijs voorzienbaar zijn van een van de omstandigheden als bedoeld in het eerste en tweede lid.
4. In geval van ontbinding van de overeenkomst heeft de Opdrachtnemer geen recht op enige schadevergoeding.
5. In geval van ontbinding heeft de Provincie het recht om de reeds door de Opdrachtnemer geleverde en door de Provincie betaalde Prestatie te blijven gebruiken.
6. De Provincie kan afgifte vorderen van hetgeen reeds op basis van de overeenkomst is ontwikkeld of gerealiseerd en van de gegevens die nodig zijn om een en ander te kunnen voltooien en gebruiken, tegen betaling van een corresponderend deel van de overeengekomen tegenprestatie.
7. Partijen kunnen overeenkomen dat de Opdrachtnemer de Prestatie zodanig afrondt, dat deze voldoet aan hetgeen is overeengekomen dan wel dat deze door een ander kan worden voltooid.



8. Onder niet “toerekenbare tekortkoming” aan de zijde van de Opdrachtnemer wordt in ieder geval niet verstaan gebrek aan personeel, ziekte of staking van personeel, verlate levering van zaken, files, liquiditeitsproblemen, toerekenbare tekortkoming in de nakoming van door de Opdrachtnemer ingeschakelde derden en andere, voorzienbare omstandigheden waarop de Opdrachtnemer had kunnen en moeten anticiperen.

#### **Artikel 11 Prijzen en tarieven**

1. Prijzen en tarieven zijn vast voor de duur van de overeenkomst en in euro's en omvatten alle belastingen, maar exclusief BTW en betreffen de overeengekomen Prestatie, alsmede alle overige kosten, zoals die van training of inwerking van personeel, reis- en verblijf- en voorrijkosten, administratiekosten en de kosten van de verpakking.
2. De in het eerste lid bedoelde prijzen gelden ook voor meer- en minderwerk als bedoeld in artikel 3.

#### **Artikel 12 Betaling**

1. Tenzij factureringsmomenten zijn overeengekomen, zendt de Opdrachtnemer niet eerder een factuur aan de Provincie dan nadat de Prestatie is verricht en geaccepteerd.
2. In een factuur is in ieder geval opgenomen:
  - a. opgave van het aantal werkelijk en noodzakelijk bestede uren, alsmede de data waarop een en ander is verricht, of
  - b. een korte omschrijving van de verrichte Prestatie.
3. De Provincie voldoet binnen dertig Dagen na ontvangst en goedkeuring van de desbetreffende factuur de op grond van de overeenkomst verschuldigde bedragen, mits gefactureerd overeenkomstig de factureringsafspraken en na acceptatie van de Prestatie en de bijbehorende documentatie.
4. In geval van te late betaling is de Provincie de wettelijke rente verschuldigd.
5. In geval van vooruitbetaling door de Provincie verstrekt de Opdrachtnemer op eerste verzoek daartoe en voorafgaand aan de eerste vooruitbetaling, op zijn kosten voldoende zekerheid voor (terug)betaling, voor het geval de Opdrachtnemer op enigerlei wijze tekort schiet in de nakoming van zijn verplichtingen waarop de vooruitbetaling ziet.
6. De zekerheid wordt verstrekt door middel van een originele verklaring (bankgarantie “op afroep”) van een erkende kredietinstelling ter hoogte van het door de Provincie vooruit te betalen of vooruitbetaalde bedrag, vermeerderd met eventuele rente en kosten, een en ander goed te keuren door de Provincie.
7. Indien is overeengekomen dat betaling volgens nacalculatie plaatsvindt, specificceert de Opdrachtnemer de factuur zoals overeengekomen.
8. Betaling door de Provincie houdt op geen enkele wijze afstand van enig recht in.
9. De Provincie heeft het recht het bedrag van de factuur te verrekenen met bedragen die de Opdrachtnemer uit welken hoofde dan ook aan de Provincie is verschuldigd.
10. De Provincie heeft het recht de betaling op te schorten indien zij een tekortkoming in de Prestatie constateert.
11. Overschrijding van een betalingstermijn door de Provincie of niet-betaling van een factuur op grond van vermoedelijke inhoudelijke onjuistheid daarvan of in geval van ondeugdelijkheid van de Prestatie, geeft de Opdrachtnemer niet het recht zijn werkzaamheden op te schorten dan wel te beëindigen.
12. De Provincie kan de factuur door een door haar aan te wijzen accountant als bedoeld in artikel 393, eerste lid, van Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek op inhoudelijke juistheid laten controleren. De Opdrachtnemer verleent de betrokken accountant inzage in boeken en bescheiden en verstrekt hem alle gegevens en informatie die deze verlangt.

13. De controle als bedoeld in het elfde lid, is vertrouwelijk en strekt zich niet verder uit dan voor het verifiëren van de facturen is vereist.
14. De accountant brengt zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan partijen uit.
15. De kosten van het accountantsonderzoek als bedoeld in de vorige leden, komen voor rekening van de Provincie, tenzij uit het onderzoek van de accountant blijkt dat de factuur niet juist dan wel onvolledig is, in welk geval bedoelde kosten voor rekening van de Opdrachtnemer komen.

#### **Artikel 13 Zaken van de Provincie**

1. In het geval de Provincie aan de Opdrachtnemer zaken, zoals grondstoffen, hulpstoffen, gereedschappen, tekeningen, specificaties en software, ter beschikking heeft gesteld ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst, blijven deze zaken eigendom van de Provincie.
2. De Opdrachtnemer bewaart de ter beschikking gestelde zaken afgescheiden van soortgelijke zaken welke behoren aan hemzelf of aan derden.
3. De Opdrachtnemer zal de ter beschikking gestelde zaken merken als eigendom van de Provincie.
4. De Opdrachtnemer retourneert al hetgeen hij in het kader van de uitvoering van de overeenkomst van de Provincie onder zich heeft, binnen veertien Dagen nadat de overeenkomst is uitgevoerd zonder kosten aan de Provincie.
5. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan een kopie hiervan te bewaren of te gebruiken.

#### **Artikel 14 Overdracht van rechten en/of verplichtingen**

1. De rechten en verplichtingen van de Opdrachtnemer op basis van de overeenkomst zijn geheel noch gedeeltelijk overdraagbaar behoudens met voorafgaande Schriftelijke instemming van de Provincie.
2. De Provincie heeft het recht aan de instemming voorwaarden te verbinden.

#### **Artikel 15 Toepasselijk recht en geschillen**

1. Op de overeenkomst en alle overeenkomsten die daaruit voortvloeien is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen lossen waar mogelijk hun geschillen op door middel van goed overleg.
3. Indien partijen niet tot een oplossing komen of in spoedeisende gevallen, zullen de geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Midden-Nederland.

#### **Deel B. Leveringen**

De bepalingen van deel B zijn van toepassing op leveringen, naast de bepalingen van deel A.

#### **Artikel 16 Specifieke garanties voor leveringen**

1. Een geleverde Zaak bezit tenminste de eigenschappen die zijn overeengekomen en welke de Provincie op grond van de overeenkomst mag verwachten.
2. Voor een geleverde Zaak geldt een garantietermijn van 24 maanden, tenzij uit wet of jurisprudentie een langere termijn volgt dan wel de Opdrachtnemer of de branche van de Opdrachtnemer een langere termijn hanteert, in welk geval de langste termijn geldt.
3. De Opdrachtnemer herstelt voor eigen rekening alle fouten en gebreken die zich binnen de garantietermijn openbaren en die niet te wijten zijn aan normale slijtage of onoordeelkundig gebruik.
4. De Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de gebruikelijke levensduur van de geleverde Zaak nieuwe onderdelen voorhanden zijn om fouten en gebreken aan deze Zaak te kunnen herstellen.

#### **Artikel 17 Aflevering van een Zaak**

1. Aflevering vindt plaats op de overeengekomen locatie en het overeengekomen tijdstip en geschiedt voor rekening en risico, waaronder transport en verzekeringen, van de Opdrachtnemer.
2. De Opdrachtnemer overhandigt alle documenten die betrekking hebben op of verband houden met een te leveren Zaak, zoals certificaten, paklijsten, gebruiksaanwijzingen (in Nederlandse taal gesteld), uiterlijk ten tijde van de aflevering aan de Provincie of zendt deze, zo mogelijk, op voorhand aan de Provincie.
3. De Opdrachtnemer voert alle gebruikte verpakkingsmaterialen voor zijn rekening en risico af en draagt zorg voor een milieuvriendelijke verwerking.

#### **Artikel 18 Risico- en eigendomsovergang**

De eigendom en het risico van een Zaak gaat pas over op de Provincie zodra de Zaak is gemonteerd en/of geïnstalleerd, zich in de feitelijke macht van de Provincie bevindt en na acceptatie van de levering.

#### **Artikel 19 Toepasselijk recht**

De toepasselijkheid van het Weens koopverdrag, en van eventuele andere, internationale regelingen inzake koop van roerende zaken, voor zover de werking hiervan door partijen kan worden uitgesloten, is uitgesloten.

#### **Deel C. Diensten**

De bepalingen van deel C zijn van toepassing op diensten, naast de bepalingen van deel A.

#### **Artikel 20 Verplichtingen van de Opdrachtnemer**

1. De Opdrachtnemer verricht de dienst en levert het eventuele resultaat op de overeengekomen tijd en plaats.
2. De Opdrachtnemer zet uitsluitend gekwalificeerde personen in voor het uitvoeren van de overeenkomst.
3. Indien nodig, zorgt de Opdrachtnemer voor adequate vervanging van de in het tweede lid bedoelde personen.
4. De aan vervanging als bedoeld in het derde lid, verbonden meerkosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
5. De Opdrachtnemer zet uitsluitend personen in die in Nederland arbeid mogen verrichten.

#### **Artikel 21 Specifieke garanties voor diensten**

1. De Opdrachtnemer garandeert dat hij de overeenkomst uitvoert met de zorgvuldigheid, deskundigheid en professionaliteit die gebruikelijk is binnen de branche of beroepsgroep van de Opdrachtnemer.
2. De Opdrachtnemer garandeert dat de verrichte dienst en het eventuele resultaat tenminste voldoen aan hetgeen is overeengekomen dan wel aan hetgeen de Provincie op grond van de overeenkomst mag verwachten.

#### **Artikel 22 Intellectuele en industriële eigendomsrechten**

1. Alle intellectuele en industriële eigendomsrechten die zullen ontstaan en kunnen worden uitgeoefend ten aanzien van de resultaten van de overeenkomst berusten te allen tijde en uitsluitend bij de Provincie.
2. De Opdrachtnemer draagt alle intellectuele en industriële rechten die mochten ontstaan ten aanzien van de resultaten van de overeenkomst - voor zover mogelijk - bij voorbaat en om niet over aan de Provincie.

3. De Opdrachtnemer doet met de totstandkoming van de overeenkomst afstand van toepassing van niet overdraagbare intellectuele eigendomsrechten.
4. De Provincie heeft het recht het verkregen intellectueel of industrieel eigendomsrecht over te dragen aan derden.
5. De Opdrachtnemer heeft het onvoorwaardelijke en eeuwigdurende recht de resultaten van de overeenkomst te gebruiken ten behoeve van derden, zonder kosten of andere beperkingen, mits daardoor de belangen van de Provincie niet worden geschaad.
6. De Opdrachtnemer behoudt het intellectuele eigendomsrecht op eventueel ten behoeve van de opdracht door de Opdrachtnemer ontwikkelde software modellering(en) en de daarvoor gebruikte softwareprogrammatuur, alsmede op andere door de Opdrachtnemer in het kader van de overeenkomst ontwikkelde kennis en knowhow die ten grondslag ligt aan het aan de Provincie geleverde resultaat.
7. De Provincie heeft het onvoorwaardelijke en eeuwigdurende recht de ten behoeve van de opdracht ontwikkelde software modellering(en) en de daarvoor gebruikte softwareprogrammatuur als bedoeld in het zesde lid, te (doen) gebruiken, zonder kosten of andere beperkingen.
8. De Opdrachtnemer verleent op eerste verzoek van de Provincie zijn medewerking aan het realiseren van het gestelde in het vorige lid.
9. De Provincie geldt als ontwerper in de zin van artikel 6, tweede lid, van de Eenvormige Beneluxwet inzake tekeningen en modellen en heeft bij uitsluiting het recht om een eindproduct dat daarvoor in aanmerking komt te deponeren bij het in artikel 8 van die wet bedoelde bureau, al dan niet door tussenkomst van een nationale dienst.

## **3 Inschrijfformulier**



## B3 Inschrijfformulier

---

Alle bedragen zijn exclusief BTW.

De tarieven moeten aantoonbaar realistisch zijn en hoger dan € 0,00.

### Vaste maandvergoeding vraagafhankelijk vervoer

---

<b>Vaste maandvergoeding</b>	€ .....	<b>(maximaal € 42.500,-)</b>
	<b>Aantal uren per maand</b>	<b>Uurtarief</b>
Accountmanager		€ .....
Medewerker callcenter		€ .....
Planner		€ .....
Analist		€ .....
Administratie		€ .....

### Implementatievergoeding (eenmalig)

---

Ondersteuning bij inkoop vervoer (A)	€ .....
Overige implementatiekosten (B)	€ .....
<b>Totale implementatiekosten (A+B)</b>	€ .....

### Vaste maandvergoeding routevervoer (optioneel)

---

<b>Vaste maandvergoeding bij 300 routereizigers</b>	€ .....
---	---------

## Samenvatting contractwaarde

---

Onderdeel	Factor	Totaal
Vaste maandvergoeding vraagafhankelijk vervoer	X 36	€ .....
Implementatiekosten (totaal)	X 1	€ .....
Vaste maandvergoeding routevervoer	X 36	€ .....
<b>Totale contractwaarde</b>		€ .....

## Ondertekening

---

Hierbij verklaart de inschrijver akkoord te gaan met alle aanbestedingsdocumenten, inclusief bijlagen, de concept overeenkomst en de Nota('s) van Inlichtingen.

Naam inschrijver:	
Naam tekenbevoegd persoon:	Functie:
Plaats:	Datum:
Handtekening:	



## **4 Concept overeenkomst**



## Concept overeenkomst mobiliteitscentrale

---

### Ondergetekenden:

1. de publiekrechtelijke rechtspersoon provincie Flevoland, rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam> handelend ter uitvoering van het besluit d.d. <dag-maand-jaar>, nr. @@; hierna te noemen: "opdrachtgever";
2. de besloten vennootschap <naam opdrachtnemer> statutair gevestigd te <plaatsnaam> en kantoorhoudende te <plaatsnaam>. Ingevolge haar statuten rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam en functie> , hierna te noemen: "opdrachtnemer";

### In aanmerking nemende dat:

- de opdrachtgever verantwoordelijk is voor diverse vormen van personenvervoer en diverse vervoerscontracten beheert;
- de opdrachtgever heeft besloten een scheiding te maken tussen de regie en uitvoering van vervoerscontracten;
- de opdrachtgever heeft besloten tot het aanbesteden van deze mobiliteitscentrale;
- opdrachtgever het wenselijk acht dat de werkzaamheden wordt verricht door een onafhankelijke en bedrijfsmatig opererende opdrachtnemer;
- opdrachtgever hiertoe een Europese aanbestedingsprocedure heeft gehouden;
- opdrachtnemer op <dag-maand-jaar> een Aanbieding heeft gedaan;
- deze Aanbieding van opdrachtnemer als economisch meest voordelige inschrijving is aan te merken;
- bij besluit van <dag-maand-jaar> de opdracht aan opdrachtnemer heeft gegund;
- dat opdrachtgever en opdrachtnemer op basis van het Programma van Eisen en de daarop gedane Aanbieding overeenstemming hebben bereikt over de wijze waarop de mobiliteitscentrale uitgevoerd gaat worden;
- opdrachtnemer op basis van deze overeenkomst gehouden is de vastgelegde werkzaamheden uit te voeren.

### Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

## **Artikel 1            Begripsbepalingen**

---

Op deze overeenkomst zijn van toepassing de navolgende definities:

1. Bestek: het Bestek Europese aanbesteding inzake de mobiliteitscentrale (<kenmerk>) inhoudende het Programma van Eisen en de selectie- en gunningscriteria ten behoeve van de aanbesteding van <dag-maand-jaar> en de Nota van inlichtingen (<kenmerk>) van <dag-maand-jaar>.
2. Aanbieding: de aanbidding van opdrachtnemer van <dag-maand-jaar>.

## **Artikel 2            Doel van de overeenkomst**

---

1. Op grond van deze overeenkomst wordt aan opdrachtnemer de opdracht verstrekt om ten behoeve van opdrachtgever de werkzaamheden met betrekking tot de mobiliteitscentrale uit te voeren, tegen betaling en onder de in deze overeenkomst gestelde voorwaarden.
2. Opdrachtnemer dient zich bij de uitvoering van deze opdracht te houden aan het bepaalde in het Programma van Eisen opgenomen in het Bestek.
3. Opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit overeenkomstig hetgeen beschreven is in zijn aanbidding, op grond waarvan de opdracht is gegund.
4. Opdrachtnemer garandeert de juistheid van hetgeen in de aanbidding is omschreven en aanvaardt daarbij volledige aansprakelijkheid voor de uitvoering daarvan.
5. Het Bestek en de aanbidding, inclusief alle bijlagen, maken deel uit van deze overeenkomst.

## **Artikel 3            Reikwijdte van de overeenkomst**

---

Deze overeenkomst is van toepassing op het basispakket vervoer en kan worden uitgebreid met delen uit het pluspakket. De mobiliteitscentrale moet de werkzaamheden gekoppeld aan het pluspakket kunnen uitvoeren, zodat instroom van meerdere vervoersvormen mogelijk is.

## **Artikel 4            Opdracht**

---

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de operationele regie (ritaanname, planning en dispatch) en voor ondersteuning van de tactische regie binnen de vervoerssystemen.

## **Artikel 5            Registratie persoonsgegevens**

---

1. Opdrachtnemer is verplicht bij de verwerking van de door opdrachtgever en gebruikers verschaftte persoonsgegevens de bepalingen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens in acht te nemen en daarnaar te handelen.
2. Het is opdrachtnemer niet toegestaan om lopende deze overeenkomst gegevensbestanden aan te leggen van gebruikers, anders dan noodzakelijk ter uitvoering van deze overeenkomst.
3. Binnen twee weken na afloop van deze overeenkomst is opdrachtnemer verplicht om alle actuele en historische gegevensbestanden noodzakelijk ter uitvoering van deze overeenkomst aan opdrachtgever over te dragen. Kopieën of delen van gegevensbestanden die in softwareprogramma's van de opdrachtnemer zijn opgenomen dienen vervolgens te worden vernietigd of gewist.

## **Artikel 6**            **Kwaliteitsaspecten**

---

Opdrachtnemer is gehouden aan alle kwaliteitsaspecten met betrekking tot de opdracht, zoals deze voortvloeien uit het Programma van Eisen dat is opgenomen in het Bestek.

## **Artikel 7**            **Tussentijdse evaluatie en overlegcyclus**

---

1. Tussen partijen vindt gedurende de contractperiode maandelijks (of zoveel vaker of minder als noodzakelijk wordt geacht) overleg plaats over alle met deze overeenkomst samenhangende zaken.
2. Gedurende de contractperiode vindt ieder kwartaal overleg plaats tussen opdrachtgever, opdrachtnemer en de gecontracteerde vervoerder(s).
3. Opdrachtnemer overlegt eenmaal per kwartaal met een reizigerspanel.

## **Artikel 8**            **Vergoeding opdrachtnemer**

---

1. *Vaste vergoeding*: Opdrachtnemer ontvangt maandelijks de geoffreerde vaste vergoeding.
2. *Variabele vergoeding*: opdrachtnemer ontvangt maandelijks een vergoeding op basis van de geoffreerde uurtarieven. De hoogte van het aantal te declareren uren wordt in overleg per case vastgelegd.
3. De opdrachtgever vergoedt maandelijks zoals dat door opdrachtnemer zijn geoffreerd in zijn aanbieding. De geoffreerde bedragen zijn opgenomen als bijlagen van dit contract.

## **Artikel 9**            **Facturatie en indexering**

---

1. Opdrachtnemer stuurt de opdrachtgever binnen twee weken na afloop van iedere maand een declaratie, die voldoet aan de in het Bestek genoemde voorwaarden.
2. De tarieven zijn prijspeil 2015 en worden voor de eerste maal op 1 januari 2016 geïndexeerd op basis van de CPI-index alle huishoudens 2000=100, categorie 00000: 'totale bestedingen'. Er geldt een peildatum van oktober van het voorgaande jaar.
3. De opdrachtnemer verplicht zich om binnen 30 dagen na het bekend zijn van de indexering voor het komende jaar de opdrachtgever hiervan in kennis te stellen.
4. Opdrachtgever betaalt de factuur na goedkeuring binnen 30 kalenderdagen.

## **Artikel 10**          **Duur van de overeenkomst**

---

1. De overeenkomst treedt in werking op (direct na gunning)
2. De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van circa 3,5 jaar, van @@ tot en met 31 juni 2018.
3. Na het verstrijken van de looptijd kan de overeenkomst verlengd worden met een periode van twee maal maximaal twee jaar.
4. Indien één van de partijen niet wenst te verlengen, dient dit uiterlijk één jaar voor beëindiging van de reguliere looptijd schriftelijk kenbaar gemaakt te worden.

## **Artikel 11**          **Ontbinding overeenkomst**

---

1. De opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang te beëindigen indien:

- a. opdrachtnemer haar verplichtingen voortvloeiende uit deze overeenkomst blijvend niet kan nakomen;
  - b. ten aanzien van de rechtspersoon faillissement of surseance van betaling is aangevraagd;
  - c. ten aanzien van de rechtspersoon surséance van betaling of faillissement is verleend.
2. Voorts is de opdrachtgever gerechtigd deze overeenkomst te ontbinden ingeval de opdrachtnemer haar verplichtingen voortvloeiend uit deze overeenkomst verwijtbaar niet naleeft, terwijl geen sprake is van een onmogelijkheid tot nakoming.
  3. Een ontbinding als bedoeld in het tweede lid vindt niet eerder plaats dan nadat de opdrachtgever opdrachtnemer in gebreke heeft gesteld en opdrachtnemer na deze ingebrekestelling in verzuim is gebleven.
  4. Ontbinding van de overeenkomst laat onverlet het recht van opdrachtgever om schadevergoeding te vorderen.
  5. Indien tijdens de uitvoering van de onderhavige overeenkomst door opdrachtgever het contract wordt ontbonden, is opdrachtnemer in ieder geval aansprakelijk voor de schade (interne en externe kosten) die ontstaat uit het moeten initiëren van een nieuwe aanbestedingsprocedure en het verschil in prijs dat opdrachtgever meer moet betalen aan de nieuwe contractant, tot het moment dat de ontbonden overeenkomst van rechtswege zou eindigen.
  6. Indien er sprake is van wetswijzigingen die van invloed zijn op de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever met betrekking tot het leerlingenvervoer, kan de overeenkomst worden ontbonden.

Aldus overeengekomen te @@ op 4 pagina's tekst en @@ bijlagen op <datum>.....2015.

### **Ondertekening**

---

Opdrachtgever

Provincie

<naam>.

Opdrachtnemer

<Naam winnaar>

### **Bijlagen contract:**

---

- Bestek
- Nota('s) van Inlichtingen
- Offerte van de opdrachtnemer

## **5 Vragenformulier Nota van Inlichtingen**







## Nota van Inlichtingen

---

Nvl	Vraag

## **6 Vervoervolume Regiotaxi Flevoland**

Recente rittenbakken worden digitaal beschikbaar gesteld.



## B6 - Vervoervolumes

### A. Vervoervolume

<b>aantal ritten</b>	<b>jan-14</b>	<b>feb-14</b>	<b>mrt-14</b>	<b>apr-14</b>	<b>mei-14</b>	<b>jun-14</b>	<b>jul-14</b>	<b>aug-14</b>	<b>sep-14</b>
Wmo-ritten	11.244	10.406	11.422	10.968	10.939	10.252	9.592	9.896	10.515
OV-ritten	6.883	5.952	6.969	4.337	4.225	4.492	3.649	4.154	3.818
<b>totaal</b>	<b>18.127</b>	<b>16.358</b>	<b>18.391</b>	<b>15.305</b>	<b>15.164</b>	<b>14.744</b>	<b>13.241</b>	<b>14.050</b>	<b>14.333</b>
<b>aantal zones (incl opstapzone)</b>	<b>jan-14</b>	<b>feb-14</b>	<b>mrt-14</b>	<b>apr-14</b>	<b>mei-14</b>	<b>jun-14</b>	<b>jul-14</b>	<b>aug-14</b>	<b>sep-14</b>
Wmo-zones	32.399	29.950	33.179	31.661	32.111	29.530	28.847	29.292	30.387
OV-zones	29.853	25.833	31.395	22.081	21.327	23.479	18.896	22.324	19.949
<b>totaal</b>	<b>62.252</b>	<b>55.783</b>	<b>64.574</b>	<b>53.742</b>	<b>53.438</b>	<b>53.009</b>	<b>47.743</b>	<b>51.616</b>	<b>50.336</b>

### B. Wmo-pashouders

	<b>jan-14</b>	<b>feb-14</b>	<b>mrt-14</b>	<b>apr-14</b>	<b>mei-14</b>	<b>jun-14</b>	<b>jul-14</b>	<b>aug-14</b>
<b>aantal</b>								
Dronten	934	943	950	958	961	965	971	977
Lelystad	4.322	4.332	4.335	4.363	4.401	4.410	4.436	4.447
NOP	1.634	1.642	1.651	1.654	1.655	1.656	1.658	1.660
Zeewolde	437	438	448	449	450	443	452	451
<b>totaal</b>	<b>7.327</b>	<b>7.355</b>	<b>7.384</b>	<b>7.424</b>	<b>7.467</b>	<b>7.474</b>	<b>7.517</b>	<b>7.535</b>
<b>actieve</b>								
Dronten	220	210	226	220	251	239	224	217
Lelystad	827	817	812	825	864	791	749	751
NOP	355	343	374	351	350	351	338	347
Zeewolde	132	110	112	130	133	129	114	119
<b>totaal</b>	<b>1.534</b>	<b>1.480</b>	<b>1.524</b>	<b>1.526</b>	<b>1.598</b>	<b>1.510</b>	<b>1.425</b>	<b>1.434</b>

Het aantal Wmo-pashouders betreft het aantal uitstaande vervoerpassen.

Het aantal actieve Wmo-pashouders zijn Wmo-pashouders die in de betreffende maand daadwerkelijk hebben gereisd.

Als digitale bijlage worden recente ritbestanden beschikbaar gesteld.



## **7 Begrippenlijst**





## B7 - Begrippenlijst

---

Alle in de hiernavolgende begrippenlijst genoemde termen kunnen ook in meervoudsvorm worden gebruikt:

- Aanbestedende dienst: de provincie Flevoland.
- Aanbestedingsdocument: alle schriftelijke documentatie die de opdrachtgever ten behoeve van deze aanbesteding beschikbaar stelt aan inschrijvers.
- Gemeenten: de gemeenten Dronten, Lelystad, Noordoostpolder en Zeewolde.
- Routevervoer: vervoer dat in een vrijwel vaste samenstelling van reizigers plaatsvindt van/naar school, dagbesteding of werk in een bepaalde vaste frequentie
- Inschrijver: partij die een inschrijving doet.
- Inschrijving: het geheel van documenten dat door een inschrijver wordt ingediend naar aanleiding van het aanbestedingsdocument, voorafgaand aan het sluitingsmoment van de aanbesteding.
- 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.
- Mobiliteitscentrale: 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.
- 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 het aanbestedingsdocument.
- Opdrachtgever: de provincie Flevoland en deelnemende gemeenten.
- Opdrachtnemer: een partij aan wie de opdracht gegund is door de opdrachtgever.
- Operationele regie: ritaanname, planning en dispatch.
- OV-advies: reisadvies per openbaar vervoer dat door de mobiliteitscentrale wordt gegeven aan regiotaaxireizigers en dat voldoet aan door de opdrachtgevers bepaalde kwaliteitscriteria.
- Procedure: de stappen in en planning van de aanbesteding, selectie en gunning zoals beschreven in de aanbestedingsdocument.
- Programma van Eisen: het deel van het aanbestedingsdocument waarin de eisen met betrekking tot de uitvoering van het contract wordt beschreven inclusief contractuele voorwaarden.
- Tactische regie: Taak binnen de regiefunctie van het vervoer gericht op het optimaliseren van de efficiency van het totale vervoersysteem die als schakel fungeert tussen het (strategisch) beleidskader van de opdrachtgever en de operationele regie. Dit betreft bijvoorbeeld de afstemming tussen verschillende vervoervormen, de wijze waarop vervoervormen gecombineerd kunnen worden, maatregelen ter stimulering van OV, afstemming over aanvangstijdstippen van activiteiten en de inrichting van systeemkenmerken.
- Regiotaxi Flevoland: het collectief vraagafhankelijk vervoer (CVV) van en/of naar het grondgebied van de deelnemende gemeenten
- 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.
- Reiziger: persoon die gebruik wil maken of maakt van het vervoer dat valt onder regie van de mobiliteitscentrale.
- Routereiziger: reiziger die op aangeven van de opdrachtgever minimaal tweemaal per week gebruikt maakt van taxivervoer naar school, werk of dagbesteding.
- Vraagafhankelijk vervoer: vervoerdienst op afroep die alleen rijdt indien deze door de reiziger vooraf wordt gereserveerd.
- Vervoerder: organisatie die zorgt voor het vervoeren van reizigers aangestuurd door de mobiliteitscentrale.
- Wmo: Wet maatschappelijke ondersteuning.



## **8    Kwaliteitseisen leerlingenvervoer**



## **B8 Eisen leerlingenvervoer**

---

Hieronder zijn de eisen opgenomen die thans gesteld worden aan het leerlingenvervoer in Lelystad.

Deze aanbesteding betreft meerdere opdrachten, opgenomen in drie afzonderlijke percelen, te weten:

- Perceel 1: vervoer naar scholen in Lelystad (ongeveer 350 leerlingen);
- Perceel 2: vervoer naar scholen buiten Lelystad (ongeveer 110 leerlingen) inclusief weekendvervoer (op dit moment 4 leerlingen);

### **Bereikbaarheid centrale**

De centrale van de vervoerder is op alle dagen dat het leerlingenvervoer operationeel is telefonisch bereikbaar voor ouders/verzorgers en andere belanghebbenden van de leerlingen, vanaf een half uur voor het moment dat het vervoer aanvangt tot een uur nadat de laatste leerling op het huisadres is afgezet. De vervoerder dient in de inschrijving aan te geven op welke manier de centrale bereikbaar is (openingstijden, telefoon, e-mail, etc.) en geeft aan binnen welke tijdsspanne de klanten telefonisch te woord worden gestaan. Indien de contactpersoon van opdrachtnemer niet bereikbaar is voor de opdrachtgever, dan dient een back-up contactpersoon bereikbaar te zijn.

### **Ritplanning**

Het leerlingenvervoer van de gemeente Lelystad is exclusief. Het is niet toegestaan dit vervoer te combineren met andere vormen van vervoer, zonder voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van de opdrachtgever.

In de inschrijving dient het formulier met de ritplanning indicatoren opgenomen te worden. Het digitale formulier uit bijlage 2a is hiervoor leidend en dient volledig ingevuld bij de offerte te worden gevoegd. De gegevens op dit formulier dienen in ieder geval te voldoen aan de in de volgende subparagrafen opgenomen criteria.

Het bijvoegen van de complete ritplanning bij de inschrijving is derhalve niet noodzakelijk. Deze dient na gunning echter alsnog te worden aangeleverd, conform de als digitale bijlage A2b opgenomen ritplanningformulieren. Dit formulier zal gedurende de gehele contractperiode van toepassing.

De inschrijver dient uit te gaan van een ritplanning waarbij voor iedere leerling gedurende de gehele week, dezelfde rit geldt (vaste tijdstippen, voertuig, medepassagiers en dergelijke), tenzij dit vervoerkundig niet haalbaar is.

Tijdens de uitvoering dient het ritplanningsformulier naast de gegevens in bijlage 2b tevens de tijden en dagen te vermelden waarop het vervoer plaatsvindt. Bovendien dient deze planning uit te gaan van de laagst mogelijke kosten voor de opdrachtgever. Tevens dient de inschrijver rekening te houden met het volgende: **Tijdens de uitvoering van het leerlingenvervoer van perceel 2 dient de leerling die in de ochtendrit als eerste is opgehaald tijdens de middagrit als eerste te worden afgezet.**

**Dit betekent dus ook dat de leerling die in de ochtendrit als laatste is ingestapt, tijdens de middagrit als laatste wordt afgezet. Alle routes dienen op deze wijze te worden uitgevoerd!**

Met nadruk wordt gesteld dat de in dit Bestek verstrekte gegevens op een momentopname gebaseerd zijn en dat de vervoerder door de opdrachtgever in een later stadium kan worden gewezen op een alternatieve planning. De opdrachtgever heeft gedurende de opdracht te allen tijde het recht een planning te wijzigen, bijvoorbeeld doordat leerlingen niet (meer) gecombineerd mogen worden of omdat kostenbesparingen kunnen worden gerealiseerd. Deze wijzigingen dienen door de vervoerder zonder nadere voorwaarden of aanpassing van de tarieven per omgaande te worden uitgevoerd.

De benodigde informatie voor de definitieve ritplanning wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst door de opdrachtgever aangereikt. Het betreft onder andere van toepassing zijnde adressen, vervoerkenmerken per leerling en type school. De begin- en eindtijdstippen van de scholen moeten door de vervoerder zelf up to date gehouden worden. Tijdens de uitvoering zal de vervoerder de opdrachtgever informeren over de data van schoolvakanties en andere vaste vrije dagen per school. De vervoerder onderhoudt hierover contact met de scholen.

De vervoerder is verplicht de door de opdrachtgever nieuw aangemelde leerlingen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen maximaal vijf schooldagen, te vervoeren.

### **Nieuwe bestemmingen**

Leerlingen die naar nieuwe bestemmingen moeten worden vervoerd, vallen binnen de overeenkomst die tussen opdrachtgever en vervoerder wordt afgesloten. De vervoerder is verplicht deze leerlingen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf schooldagen, na aanmelding te vervoeren.

De regeling van paragraaf 1.18 is onverkort van toepassing op het vervoer naar nieuwe bestemmingen. Dit houdt onder meer in dat het overeengekomen tarief per beladen inzetuur ongewijzigd blijft in geval van nieuwe bestemmingen.

De opdrachtgever is gerechtigd deze nieuwe bestemmingen in te delen in een perceel naar eigen keuze.

### **Ophaal- en afzetmarges**

De leerling dient binnen een marge van 10 minuten na het afgesproken tijdstip te worden opgehaald bij de halte dan wel het huisadres. Alle afwijkingen van meer dan 10 minuten dienen geregistreerd te worden. De aflevertijd en ophaaltijd aan school moet gelegen zijn binnen een tijds marge van 5 tot 15 minuten voor het aanvangstijdstip respectievelijk na het eindtijdstip van lesactiviteiten van de desbetreffende leerlingen. De vervoerder dient tijdig op school te zijn. Indien de vervoerder meerdere dagen te laat is, binnen één week dan heeft de gemeente de mogelijkheid om een sanctie op te leggen.

Inschrijvers dienen in de offerte uit te gaan van voorgaande ophaal- en afzetmarges. Tijdens de uitvoering van het vervoer kan de tijds marge in uitzonderingssituaties met een kleine afwijking worden

verruimd. Indien een dergelijke situatie zich voordoet treden de vervoerder en opdrachtgever in overleg over de eventuele vergoeding van wachttijd. Verruiming vindt uitsluitend plaats na schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.

### **Individuele verblijfstijd in een voertuig**

De individuele reistijd per leerling is gelimiteerd tot maximaal 45 minuten voor vervoer naar onderwijslocaties in Lelystad. De verblijfstijd per leerling voor vervoer naar onderwijslocaties buiten Lelystad en weekendvervoer is gelimiteerd tot maximaal 90 minuten. Combinatie van leerlingen mag niet leiden tot overschrijding van het gestelde reistijd criterium.

Voor de bepaling van de individuele reistijd geldt de werkelijke, in de praktijk realiseerbare, reistijd.

Afwijking van de maximale individuele verblijfstijd is alleen toegestaan, indien het niet mogelijk is binnen deze maximale tijdsduur te blijven. Dit kan overigens alleen na overleg en toestemming van de opdrachtgever.

### **Chauffeursinzet**

Voor elke rit dient een vaste groep van maximaal twee chauffeurs te worden ingezet. De inzet van andere chauffeurs op een rit wordt uitsluitend toegestaan in geval van ziekte, vakantie of ontslag van de vaste twee chauffeurs. In voornoemde gevallen dienen alle ouders/verzorgers in de betreffende rit zo snel mogelijk, waar mogelijk vooraf, door de vervoerder te worden geïnformeerd over genomen maatregelen. Een vervoerder kan zich bij de inzet van de vaste groep chauffeurs niet beroepen op personeelwisselingen of bijvoorbeeld de onmogelijkheid om tijdig voldoende chauffeurs te werven.

### **Opstapplaatsen**

Bij de planning en begroting van de inschrijving dient uit te worden gegaan van opstapplaatsen bij het vervoer van leerlingen van scholen voor speciaal basisonderwijs en basisonderwijs.

De volgende eisen worden gesteld aan opstapplaatsen:

- De opstapplaats dient, zo mogelijk, een bushalte te zijn en aan de rechterkant van de weg te liggen;
- De opstapplaats dient veilig en veilig bereikbaar te zijn;
- De werkelijke loopafstand van het woonadres tot de opstapplaats is maximaal 400 meter;
- De definitief te hanteren opstapplaatsen worden bepaald in overleg met de opdrachtgever;
- De inschrijver dient in de inschrijving duidelijk aan te geven wanneer gebruik zal worden gemaakt van opstapplaatsen, voor welke ritten dit van toepassing is en waar de opstapplaatsen zijn gelegen.

Gedurende de looptijd van de overeenkomst is de opdrachtgever gerechtigd vanuit financieel/vervoerkundig oogpunt (nieuwe) opstapplaatsen in te voeren of af te schaffen. Op dat moment zal de opdrachtgever in overleg treden met de vervoerder om de mogelijkheden voor invoering of afschaf-

ving van opstapplaatsen te bespreken. Invoering of afschaffing van opstapplaatsen heeft geen invloed op de afgegeven uurtarieven en overige voorwaarden.

### **Overstapplaatsen (perceel 2)**

Het is toegestaan om bij de uitvoering van het vervoer voor perceel 2 gebruik te maken van overstapplaatsen. Voor perceel 1 is dit niet toegestaan.

Voor de overstapplaatsen gelden de volgende eisen:

- Indien men gebruik wenst te maken van overstapplaatsen dient men in ieder geval te kunnen waarborgen dat de leerlingen nooit alleen gelaten mogen worden, een maximale wachttijd van 5 minuten hebben bij de overstap van het ene voertuig naar het andere voertuig (altijd onder begeleiding) en dat de overstapplaats op een veilige/beschutte plek is gelegen;
- Men dient in de inschrijving duidelijk aan te geven wanneer gebruik zal worden gemaakt van overstapplaatsen, voor welke ritten dit van toepassing is en op welke plekken de overstapplaatsen zijn gelegen;
- Met betrekking tot overstapplaatsen dient wel te worden voldaan aan alle gestelde eisen van dit Programma van Eisen, met name ten aanzien van individuele verblijfstijd, veiligheid en combinatiebeperkingen;
- Er is maximaal één overstap per rit toegestaan voor het vervoer naar leerlingen buiten Lelystad (Perceel 2) met uitzondering van het vervoer van leerlingen met een mobiliteitshandicap;
- Voorwaarde is dat de overstap onder toezicht en verantwoordelijkheid van opdrachtnemer plaatsvindt.

Gedurende de looptijd van de overeenkomst is de opdrachtgever gerechtigd vanuit financieel/vervoerkundig oogpunt (nieuwe) overstapplaatsen in te voeren of overstapplaatsen af te schaffen. Op dat moment zal de opdrachtgever in overleg treden met de vervoerder om de mogelijkheden voor invoering of afschaffing van opstapplaatsen te bespreken.

### **Combinatiebeperkingen**

Er worden combinatiebeperkingen gesteld. Leerlingen die deelnemen aan onderstaande onderwijstypen dienen apart te worden vervoerd:

- Speciaal basisonderwijs en basisonderwijs
- ZMOK-leerlingen;
- ZMLK-leerlingen;
- Overige;

Wel mogen leerlingen binnen dezelfde groep met elkaar worden gecombineerd.

Het combineren van leerlingen uit andere gemeenten is toegestaan mits dit niet in strijd is met de eisen zoals beschreven in dit hoofdstuk en na uitdrukkelijk toestemming van de opdrachtgever.

Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst blijkt dat de vervoerder danwel de opdrachtgever mogelijkheden heeft om leerlingen van eenzelfde school maar vanuit een andere gemeente gecombineerd te vervoeren en dat hierdoor een kostenvoordeel kan ontstaan voor de opdrachtgever, dan



dient de vervoerder mee te werken aan een eventuele wens van de opdrachtgever de besparing te realiseren. Dit kan ook betekenen dat bepaalde leerlingen van de opdrachtgever via de vervoerder van een andere gemeente reizen.

### **Efficiënte planning ritten**

- De vervoerder maakt voor het vervoer van alle leerlingen een zo (kosten) efficiënt mogelijke planning van ritten en voertuigen, uitgaande van de randvoorwaarden van het Programma van Eisen. Deze planning dient reëel te zijn en dient als referentiepunt voor de start van het nieuwe schooljaar. De opdrachtgever kan hierbij ook dwingend in voorkomende gevallen het in te zetten voertuigtype bepalen;
- Vlak voor het begin van het schooljaar wordt een eerste ritplanning gemaakt die goedgekeurd dient te worden door de opdrachtgever. De ritplanning zoals ingediend in de inschrijving geldt als referentiepunt;
- Elke verplaatsing van A (1e ophaaladres), via eventuele tussenpunten, naar B (eindbestemming) wordt gezien als een afzonderlijke rit. Dit betekent dat een ochtendrit afzonderlijk wordt gezien van een middag(retour)rit;
- Iedere unieke rit dient per periode (ochtend/middag) een uniek nummer te krijgen. In de ritplanning geeft de vervoerder aan hoeveel keer per maand een bepaalde unieke rit gereden is;
- Voor elke rit wordt de beladen reistijd bepaald conform de uitgangspunten van dit PvE.

### **Ritadministratie**

Voor analyse- en controlemogelijkheden van het vervoer door de opdrachtgever verzamelt de vervoerder de volgende gegevens en legt deze gegevens digitaal vast in een door de opdrachtgever vastgesteld format:

- Totaal aantal uitgevoerde leerlingritten;
- Ritplanning (leerlingnamen, volgorde en tijden ophalen en wegbrengen, voertuigtypen);
- Aantal nog vrije zitplaatsen;
- Overschrijding van de ophaal- en afzetmarges en de reden daarvan;
- Incidenten tijdens het vervoer (zoals ongevallen met voertuigen of passagiers);
- Een opeenvolgend genummerde klachtenregistratie. Bij elke klacht dienen datum en aanvangstijdstip van de rit en naam en geboortedatum van de leerling te worden geregistreerd;
- Afwijkingen van meer dan 10 minuten met betrekking tot het ophalen van de leerlingen.

Alle bovenstaande gegevens moet de vervoerder iedere maand ongevraagd en kosteloos digitaal aan de opdrachtgever verstrekken. Bovendien dient de vervoerder alle mutaties door te geven en dient deze de opdrachtgever in te lichten indien een kind gedurende minimaal vijf schooldagen afwezig is. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om (steekproefsgewijs) de betrouwbaarheid van de ritadministratie te controleren.

## **Communicatie**

- De opdrachtgever zal ieder schooljaar zo snel mogelijk de volgende informatie verstrekken aan de vervoerder:
  - Leerlingenlijst (NAW, schooltijden, adressen en reisdagen);
  - Scholenlijst (NAW, schooltijden, adressen, vakanties en studiedagen).
- De vervoerder informeert de ouders/verzorgers van de leerling schriftelijk, uiterlijk één week voor de eerste schooldag van elk schooljaar en bij belangrijke wijzigingen in de ritplanning;
- De mededeling bevat alle door de vervoerder noodzakelijk geachte informatie doch minimaal het ophaaltijdstip, het tijdstip waarop de leerling wordt thuisgebracht, informatie over de chauffeur, de locatie van ophalen en telefoonnummers waarop de vervoerder bereikbaar is;
- De vervoerder dient uiterlijk een week voor aanvang van het nieuwe schooljaar de opdrachtgever de concept-ritplanning voor het betreffende schooljaar toe te sturen;
- Uiterlijk drie weken na de start van het nieuwe schooljaar ontvangt de opdrachtgever van de vervoerder de definitieve ritplanning;
- De vervoerder benoemt een “coördinator leerlingenvervoer” die zowel voor de opdrachtgever als voor de ouders/verzorgers en de onderwijslocaties direct aanspreekbaar is.

## **Klachten, meldingen en evaluatie**

### **Klachten**

- Een klacht is iedere uiting (zowel schriftelijk als mondeling) van ongenoegen over de uitvoering van het leerlingenvervoer in de breedste zin des woords, van de leerling, de ouders/verzorgers van de leerling of van ieder ander die direct of indirect met het vervoer te maken heeft;
- De vervoerder dient een protocol op te stellen met gedragsregels dat voor de start van het vervoer aan ouders/verzorgers, schoolleiding en opdrachtgever wordt overhandigd. In dit gedragsprotocol dient uitdrukkelijk te worden opgenomen dat de opdrachtgever in uitzonderingsgevallen de bevoegdheid heeft om leerlingen uit te sluiten van het leerlingenvervoer.

### **Aanname en registratie**

- De opdrachtgever zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch, per e-mail en via de chauffeur zijn ingediend;
- De opdrachtgever kent aan iedere klacht een uniek nummer toe en draagt zorg dat de klacht binnen maximaal twee werkdagen ter kennis wordt gebracht van de vervoerder voor afhandeling;
- Voor de melding van klachten over de vervoerder wordt gewerkt met een centraal telefoonnummer dat eigendom is en blijft van de opdrachtgever. Dit telefoonnummer wordt in elk voertuig leesbaar weergegeven op een duidelijk zichtbare plaats;
- De vervoerder behoort de telefonische klachten door te schakelen naar het klachtennummer;
- De contactgegevens van het meldpunt voor klachten zijnde het telefoonnummer, adres en e-mailadres worden door de vervoerder en opdrachtgever minimaal gecommuniceerd via de internetsite en de informatiebrochure voor (potentiële) reizigers;

- De opdrachtgever registreert van elke klacht de volgende gegevens:
  - Naam indiener klacht;
  - Aard en inhoud van klacht;
  - Datum en aanvangstijdstip rit;
  - Nummer route;
  - Naam en geboortedatum leerling;
  - Naam school.

#### Afhandeling

- De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van gemelde klachten;
- Uiterlijk tien werkdagen na ontvangst van de klacht bij de vervoerder, ontvangt de indiener van de klacht een schriftelijk antwoord van de vervoerder met een inhoudelijke reactie;
- In het periodieke overleg worden gemelde klachten en de afhandeling ervan besproken. Wanneer er naar het oordeel van de opdrachtgever sprake is van structurele klachten wordt van de vervoerder een plan van aanpak verlangd. Hierbij geldt als eis een parameter van maximaal twee gegronde klachten per 1.000 uitgevoerde ritten. Indien het aantal gegronde klachten genoemde parameter gedurende drie achtereenvolgende maanden heeft overschreden, zal de vervoerder binnen 30 dagen een plan van aanpak opstellen met maatregelen teneinde zorg te dragen dat het aantal klachten tot onder genoemde parameter daalt. De hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de vervoerder;
- Indien een klacht naar het oordeel van de klant niet goed wordt afgehandeld, kan deze zich wenden tot een geschillencommissie. De betrokken partijen dienen zich te schikken in de uitspraken van deze commissie.

#### Meldingen

- Een melding is iedere uiting die directe actie behoeft. Te denken valt aan een ouder/verzorger die meldt dat zijn of haar kind die ochtend niet is opgehaald;
- Meldingen over de uitvoering van het vervoer dienen door de vervoerder in ontvangst te worden genomen en dienen door de vervoerder zo snel mogelijk te worden opgelost;
- De vervoerder registreert van elke melding de volgende gegevens:
  - Naam indiener melding;
  - Aard en inhoud van melding;
  - Datum en aanvangstijdstip rit;
  - Nummer route;
  - Naam en geboortedatum leerling;
  - Naam school.

#### Evaluatie

- De opdrachtgever ontvangt maandelijks een overzicht van de afgehandelde klachten;
- De vervoerder rapporteert de opdrachtgever op basis van de unieke nummering van de klachten maandelijks over de stand van zaken met betrekking tot de afhandeling;
- Gedurende de eerste zes maanden zal minimaal één maal per twee maanden overleg plaatsvinden tussen vertegenwoordigers van de opdrachtgever en de vervoerder. Tijdens dit overleg

komt de gang van zaken aan bod en worden eventuele klachten en/of onvolkomenheden van het vervoer afgehandeld. Na een half jaar wordt de overlegfrequentie nader bezien. De opdrachtgever heeft de intentie om dit overleg in het vervolg twee keer per schooljaar te houden. Dit vervolgoverleg kan ook telefonisch plaatsvinden;

- Naast de overlegmomenten tussen opdrachtgever en vervoerder kan, op aangeven van de opdrachtgever, maximaal vier keer per jaar overleg plaatsvinden tussen de opdrachtgever, vervoerder, (vertegenwoordigers van) ouders/verzorgers en scholen.

### **Mutaties**

- Gedurende het schooljaar en de contractperiode treden mutaties op in het aantal te vervoeren leerlingen en bestemmingen. Hierdoor zal de ritplanning en/of voertuiginzet mogelijk veranderen;
- Daarbij geldt dat ziekte of afwezigheid van een leerling van minder dan vijf schooldagen niet als mutatie hoeft te worden ingediend. Is deze periode langer dan vijf aaneengesloten dagen, dan is de opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd voor het vervoer van die zieke leerling(en);
- Als door ziekte van één of meerdere leerlingen een rit of route niet wordt gereden is de opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd vanaf de eerste dag dat deze situatie zich voor doet;
- Een gewijzigde ritplanning kan enerzijds leiden tot een wijziging (toe- of afname) van de beladen reistijd en anderzijds tot een gewijzigde inzet van voertuigtypes;
- De gewijzigde ritplanning dient zodanig te zijn dat de kosten (ofwel het totaal aantal reisminuten) voor de opdrachtgever altijd zo laag mogelijk zijn. Bovendien dient de opdrachtgever altijd toestemming te geven, bij een gewijzigde planning. De opdrachtgever gaat ervan uit dat de voertuigen altijd zo vol mogelijk zullen rijden en dat wagentypes worden gekozen die dit mogelijk kunnen maken. De vervoerders dienen ervoor te zorgen dat er genoeg voertuigtypen in reserve zijn om te zorgen dat de efficiëntie gewaarborgd blijft en dat flexibel kan worden omgegaan met gewijzigde omstandigheden;
- Voor de vergoeding van mutaties binnen het vervoer geldt één tarief per beladen uur voor de voertuigtypes taxi/personenauto, taxibus en rolstoelbus en voor perceel 1 een separaat tarief voor grotere voertuigen.
- Mochten gedurende de contractperiode andere voertuigtypes moeten worden ingezet, dan behoudt de opdrachtgever zich het recht voor de opgedane prijsopgave te controleren bij het NEA;
- Voordat de vervoerder tot een veranderde ritplanning en/of inzet van voertuigen komt, dient de opdrachtgever goedkeuring aan de wijziging te geven.