



Publiek Vervoer
GRONINGEN DRENTHE

bijlage 4

lijst met eisen

in het kader van de gezamenlijke aanbesteding
publiek vervoer in Groningen en Drenthe

versie 5 april 2017



Eisen ten aanzien van Lokaal vervoer zijn in een aparte tabel met aanvullende nummering onder onderstaande tabel opgenomen

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
1	Aansluitingen Aansluitingen op hub	Wmo-vervoer en Hubtaxi	Een taxi (Hubtaxi en Wmo-vervoer) wacht bij een vertraagde bus of trein altijd op de overstappende reiziger, indien de vertraagde trein of bus méér dan 15 minuten te laat is mag de ondernemer vanaf dat moment een wachttijd vergoeding in rekening brengen. (Indien de opdrachtnemer een andere oplossing kan aanbieden wordt deze vergoeding ook uitgekeerd). Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat het bieden van een aansluiting op hubs gaat boven de eisen van vertrek- en aankomstpunctualiteit.
2	Aansluitingen Aansluitingen op hub	Wmo-vervoer en Hubtaxi	Indien op een hub een reiziger overstapt van regulier openbaar vervoer naar de Hubtaxi of het Wmo-vervoer, dan vertrekt de taxi van publiek vervoer binnen 15 minuten van de hub nadat de reiziger is overgestapt.
3	Aansluitingen Garantie	Wmo-vervoer en Hubtaxi	De opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat de laatste aansluiting van de dag op een hub binnen de venstertijd van 06:00 – 01:00 uur altijd waterdicht gegarandeerd moet zijn, indien er door reizigers reserveringen zijn gemaakt voor een aansluitende rit.
4	Aansluitingen Garantie	Wmo-vervoer en Hubtaxi	De opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat ten aanzien van aansluitingen van het Wmo-vervoer of Hubtaxi op het regulier openbaar vervoer op een hub onderstaande eisen gehanteerd worden: • Indien de reiziger na de gewenste aankomsttijd aankomt op de hub waar hij had willen overstappen en daardoor de aansluiting op het andere vervoer mist, brengt de opdrachtnemer de reiziger op zijn verzoek naar het eerstvolgende punt waar de reiziger alsnog over kan stappen op dat andere vervoer, en waar de oorspronkelijke aansluiting ook daadwerkelijk gehaald kan worden. De opdrachtnemer mag de reiziger slechts het oorspronkelijke vooraf vermelde tarief in rekening brengen. Extra kosten worden niet vergoed; • Indien de aansluiting op regulier openbaar vervoer niet alsnog volgens de in het vorige aandachtspunt gerealiseerd kan worden <u>en</u> het betreft een aansluiting op de laatste openbaar vervoer mogelijkheid op de hub van de dag, dan brengt de opdrachtnemer de reiziger naar zijn eindbestemming, mits die eindbestemming in Nederland is gelegen. Indien de eindbestemming buiten Nederland is gelegen, zal de opdrachtnemer er voor zorgen dat de reiziger zo spoedig mogelijk zijn eindbestemming kan bereiken; • Alle extra kosten die gemoeid zijn met bovenstaande bepaling (eventuele logies daaronder begrepen) komen volledig voor rekening van de opdrachtnemer.
5	Aansluitingen Informatievoorziening	Hubtaxi	De vervoerscentrale dient informatie te verzamelen over actuele afwijkingen in het regulier openbaar vervoer (bijv. over de gevolgen van vertraging voor aansluitingen) of overig voor de reiziger van belang

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
			zijnde (reis)informatie. Deze informatie dient vervolgens actief aan de reiziger te worden doorgegeven.
6	Beleid Wijzigingen van beleid	Wmo-vervoer	Opdrachtnemer is op de hoogte van en gaat akkoord met de beleidsvrijheid van gemeenten. Dit houdt onder meer in dat gemeenten de vrijheid hebben om aspecten als de reikwijdte van het vervoer (het aantal af te leggen kilometers), te bereiken puntbestemmingen, het aantal kilometers dat men jaarlijks mag reizen en de rechten van reizigers te wijzigen.
7	Beleid Grensoverschrijdend vervoer	Wmo-vervoer en Hubtaxi	Opdrachtnemer gaat akkoord dat het perceel grensoverschrijdende Wmo-vervoer en Hubtaxi-vervoer is toegedeeld aan de vervoerder van het perceel van waaruit als herkomst de meeste grensoverschrijdende ritten worden gemaakt. In bijlage 3 'kwantitatieve informatie vervoerstromen' is dit vervoer opgenomen en aan een perceel toebedeeld.
8	Continuïteit	Alle vervoersvormen	Opdrachtnemer dient zijn exploitatie zo in te richten dat de reizigers, behoudens calamiteiten, conform de overeenkomst vervoerd worden.
9	Continuïteit	Alle vervoersvormen	De opdrachtnemer verplicht zich gedurende de vastgestelde contractperiode het vervoer te verzorgen, zonder zich te kunnen beroepen op eventuele belemmeringen, zoals ziekte van chauffeurs en/of mankementen aan het materiaal en/of een tekort aan materiaal en/of chauffeurs. Verder heeft de opdrachtnemer op grond van de Wet Personenvervoer 2000 een vervoerplicht. Dat wil zeggen dat eenieder die vervoerd wil worden en zich conformeert aan de geldende voorwaarden, vervoerd dient te worden. Het is de opdrachtnemer niet toegestaan (nadere) eisen aan de klanten te stellen, behoudens goedkeuring door de opdrachtgevers.
10	Contractbeheer Beleid	Alle vervoersvormen	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat opdrachtgevers naar aanleiding van de managementinformatie kan besluiten tot nader onderzoek, waarin vastgesteld wordt of er afwijkingen bestaan van de overeengekomen normen.
11	Contractbeheer Bonus/Malusregeling bij afwijkingen vertrektijd	Wmo-vervoer en Hubtaxi	De opdrachtnemer is er mee bekend dat voor afwijkingen op de gewenste vertrektijd een malusregeling is opgenomen in de bonus/malus behorend bij het bestek.
12	Contractbeheer Bonus/Malusregeling bij afwijkingen aankomsttijd	Wmo-vervoer en Hubtaxi	De opdrachtnemer is er mee bekend dat voor afwijkingen op de gewenste aankomsttijd een malusregeling is opgenomen in de bonus/malus behorend bij het bestek. Daarin wordt onderscheid gemaakt tussen prioriteitsritten en overige ritten gepland op aankomsttijd.

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
13	Contractbeheer Data	Alle vervoersvormen	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat waar mogelijk gebruik gemaakt zal worden van data, verzameld door geautomatiseerde systemen, zoals systemen t.b.v., voertuigvolgsystemen, boord computer taxi, ritplanning-systemen, e.d. Alle data wordt op verzoek om niet ter beschikking gesteld aan team Publiek Vervoer en de opdrachtgevers. Handmatige correcties in deze registraties worden gelogd en kenbaar gemaakt aan het team Publiek Vervoer en de opdrachtgevers.
14	Contractbeheer Data	Alle vervoersvormen	Opdrachtnemer stelt de hier bedoelde data op verzoek onverkort en om niet beschikbaar aan team Publiek Vervoer en de opdrachtgevers. Opdrachtnemer werkt mee aan acties van team Publiek Vervoer en de opdrachtgevers, gericht op (maar niet beperkt tot) het realiseren van betrouwbare informatieketens (bijv. audits) en zal binnen grenzen van redelijkheid en billijkheid gevolg geven aan de daaruit voortvloeiende advisering over de administratieve organisatie.
15	Contractbeheer Data	Alle vervoersvormen	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de opdrachtgevers kiezen voor actief contractbeheer. Dit impliceert dat de gevraagde informatie binnen vijf (5) werkdagen na afloop van de maand dient te worden aangeleverd.
16	Contractbeheer Informatieplicht	Alle vervoersvormen	Opdrachtnemer levert maandelijks informatie aan team Publiek Vervoer op het detailniveau van individuele gemeenten en de verschillende vervoersvormen. In bijlage B is een niet-limitatieve lijst opgenomen van gegevens en leveringsspecificaties, waarbij per product is aangegeven welke informatie-set van toepassing is per vervoersvorm. Deze lijst kan gedurende de contractduur worden aangevuld dan wel aangepast.
17	Contractbeheer Informatieplicht	Alle vervoersvormen	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat, indien de opdrachtgevers en het team Publiek Vervoer informatie verlangen van de opdrachtnemer die buiten bovenstaande informatieaanlevering valt, deze informatie zonder extra kosten wordt opgeleverd, voor zover de opgevraagde informatie is op te bouwen uit door de opdrachtnemer reeds verzamelde broninformatie. Indien informatie wordt gevraagd waarvoor additionele gegevens, boven de reeds verzamelde broninformatie, moeten worden opgebouwd zal de opdrachtnemer zijn medewerking binnen redelijk en billijkheid verlenen. Hierbij kan ook specifiek alle realtime data (lifestream) uit de voertuigen opgevraagd worden en realtime alle bestellingen en planningen/opdracht naar de voertuigen uitgevraagd worden. Indien laatstgenoemde extra informatiebehoefte leidt tot aantoonbare extra investeringen of kosten zullen de opdrachtgevers extra kosten vergoeden.
18	Contractbeheer Informatieplicht	Alle vervoersvormen	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de opdrachtgevers en het team Publiek Vervoer het gebruik van data, zowel voor eigen gebruik als voor gebruik van derden toestaat. Voor het gebruik van derden geldt dat voor dit gebruik door opdrachtgevers aan opdrachtnemer zal worden medegedeeld wat het doel is

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
			van dit gebruik. Opdrachtnemer heeft het recht het gebruik van derden te beperken voor zover het direct de concurrentiepositie van opdrachtnemer in gevaar brengt. Persoonsgebonden gegevens dienen vertrouwelijk te worden behandeld en na afloop van de vervoerovereenkomst te worden vernietigd.
19	Contractbeheer Klachtenprocedure	Alle vervoersvormen	Klachtenafhandeling geschiedt volgens de klachtenprocedure Publiek Vervoer Groningen Drenthe. Van de opdrachtnemer wordt geëist dat hij onderstaande taken uitvoert als onderdeel van de klachtenprocedure: • klachten die binnen komen bij de opdrachtnemer worden door de opdrachtnemer geregistreerd in een door de opdrachtgever te ontwikkelen online portal; • klachten die betrekking hebben op de opdrachtnemer worden digitaal aan de opdrachtnemer verstrekt, inclusief de opdracht om binnen 2 werkdagen inhoudelijk op de klacht te reageren; • de opdrachtgever beoordeelt de inhoudelijke reactie op de klacht; • indien akkoord reageert de opdrachtgever richting de klant.
20	Contractbeheer Kwaliteitsbewaking	Alle vervoersvormen	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de opdrachtgevers en het team Publiek Vervoer, al dan niet aangekondigd, en al dan niet in overleg of afstemming met de opdrachtnemer metingen en onderzoeken kunnen (laten) uitvoeren over de kwaliteit en uitvoering van de vervoerovereenkomst. De opdrachtnemer dient hieraan kosteloos alle medewerking te verlenen en eventueel data ter beschikking te stellen.
21	Contractbeheer Kwaliteitsbewaking	Alle vervoersvormen	Opdrachtnemer stelt de door de opdrachtgevers en het team Publiek Vervoer aangewezen personen in de gelegenheid de naleving van de in de vervoerovereenkomst opgenomen voorschriften te controleren. Opdrachtnemer dient kosteloos zijn medewerking aan deze controle te verlenen.
22	Contractbeheer Kwaliteitsbewaking	Alle vervoersvormen	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat de opdrachtgevers en het team Publiek Vervoer periodiek een klanttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren. De resultaten van dit klanttevredenheidsonderzoek worden gebruikt in de bepaling van de bonus/malus. De opzet en uitvoering van dit onderzoek worden in de implementatiefase met de opdrachtnemer afgestemd.
23	Contractbeheer Kwaliteitsbewaking	Leerlingenvervoer	Ten behoeve van een analyse- en controlemogelijkheid van de gegevens door de opdrachtgevers dient de opdrachtnemer gedurende de contractperiode van het vervoer informatie over het vervoer te verzamelen en vast te leggen. De opdrachtnemer levert (met in acht name van de wet op de privacy) ten aanzien van het leerlingenvervoer maandelijks een managementrapportage op, aan het team Publiek Vervoer, met daarin:

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
			• gereden routes (op datum, met per route welke leerlingen vervoerd zijn); • lijst vervoerde leerlingen (op datum, naam en adres en het aantal leerling-kilometers); • geplande uren vervoer (routeplanning); • werkelijke uren vervoer; • ritten per leerling per maand; • prijsberekening per opdrachtgever; • verder informatie ter onderbouwing factuur; • bijzonderheden; • overzicht combinatieritten met andere opdrachtgevers;
24	Contractbeheer Overlegstructuur	Alle vervoersvormen	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat er voor het gehele werkgebied regulier beheersoverleg plaatsvindt tussen team Publiek Vervoer en alle regiovervoerders. In dit overleg wordt specifiek ingegaan op de onderlinge samenwerking tussen de regiovervoerders.
25	Contractbeheer Overlegstructuur	Alle vervoersvormen	Opdrachtnemer participeert actief per regio in het periodiek beheersoverleg dat plaatsvindt tussen vertegenwoordigers van het team Publiek Vervoer, de opdrachtgevers en de opdrachtnemer. Hierin wordt de gang van zaken binnen de vervoerovereenkomst besproken en wordt de opdrachtnemer aangestuurd (zo mogelijk eensluitend, zo nodig met uitzonderingen voor specifieke opdrachtgevers en/of het OV-bureau Groningen Drenthe). Voor het leerlingenvervoer zal een apart beheersoverleg plaatsvinden tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgevers van de regio.
26	Contractbeheer Overlegstructuur	Alle vervoersvormen	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat er gedurende de eerste zes maanden van de overeenkomst minimaal een maal per maand overleg plaatsvindt. Na een half jaar wordt de overlegfrequentie nader bezien. De opdrachtgever heeft de intentie om dit overleg in het vervolg eens per 2 maanden te houden, tenzij er aanleiding is voor een andere frequentie. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat tijdens dit overleg de gang van zaken aan bod komt en dat eventuele klachten en/of onvolkomenheden van het systeem afgehandeld worden. In dit overleg komen verder onder andere aan de orde: • realisatie uitvoering gunningscriteria per regio; • beoogde bovenregionale efficiëntieverbetering door onderlinge samenwerking, en regionale doorontwikkeling; • ontwikkelingen in de uitvoering (o.a. knelpunten, verbeterpunten, voorgenomen wijzigingen met externe effecten); • klachtenoverzicht, de afhandeling van deze klachten, plus de genomen maatregelen ter voorkoming

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
			van herhaling; - incidentenregistratie van de afgelopen periode, plus genomen maatregelen ter voorkoming van herhaling; - voortgang van het jaarlijkse verbeter- en doorontwikkelingsplan; - relevante ontwikkelingen (o.a. veranderingen in de vervoersvraag, gewijzigde wet- en regelgeving, kansen voor productverbetering, infrastructurele zaken).
27	Contractbeheer Overlegstructuur	Alle vervoersvormen	Opdrachtnemer wijst één vaste contactpersoon aan, plus een vaste vervanger. Deze contactpersoon is aanspreekpunt voor het team Publiek Vervoer en de opdrachtgevers en vaste deelnemer aan het beheeroverleg. De contactpersoon en de vervanger beschikken over voldoende kennis, bevoegdheden en vaardigheden om voorkomende vragen en zaken snel en adequaat af te handelen. Aan de zijde van de opdrachtgevers wordt een contactpersoon voor de opdrachtnemer aangewezen, plus een vaste vervanger.
28	Contractbeheer Overlegstructuur	Leerlingenvervoer	Opdrachtnemer wijst voor operationele zaken op het gebied van het leerlingenvervoer een vaste contactpersoon leerlingenvervoer aan, alsmede een vaste vervanger. Deze contactpersoon leerlingenvervoer is aanspreekpunt voor ouder(s)/verzorger(s) van de leerlingen, scholen en opdrachtgevers; zorgt voor het doorgeven van mutaties en geeft informatie betreffende het vervoer. Opdrachtnemer waarborgt dat bij afwezigheid van de contactpersoon leerlingenvervoer de vaste vervanger beschikbaar is, bekend is bij de opdrachtgevers en beschikt over het vereiste kennisniveau en bevoegdheden. Dit houdt o.a. in dat de contactpersoon leerlingenvervoer en diens vaste vervanger direct kan antwoorden op vragen over de route, de leerlingen en de actuele uitvoering van de route (waar is het voertuig?).
29	Contractbeheer Overlegstructuur	Alle vervoersvormen	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat contactpersonen op werkdagen tussen 8:30 en 17:00 uur telefonisch bereikbaar zijn.
30	Doorontwikkeling en innovatie	Alle vervoersvormen	Opdrachtnemer dient mee te werken aan de opzet van eventuele nieuwe door de opdrachtgever te ontwikkelen vervoerssystemen of pilots, waarbij per geval in overleg tussen opdrachtgever en Opdrachtnemer een business-case zal worden opgesteld. Opdrachtgever en de opdrachtnemer bekijken samen de risico's, kosten en baten van de pilots en afdekking daarvan.
31	Doorontwikkeling en innovatie	Alle vervoersvormen	Opdrachtnemer draagt zorg voor een proactieve bewaking van de uitvoeringskwaliteit en draagt optimaal bij aan de door opdrachtgevers beoogde doorontwikkeling en gedurende de looptijd van de overeenkomst door opdrachtgevers opgestarte pilots.
32	Faciliteren	Buurtbussen	Opdrachtnemer voert periodiek overleg met de buurtbusorganisaties over lopende zaken. Dit is eens per

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
			kwartaal per buurtbusvereniging.
33	Faciliteren	Buurtbussen	Opdrachtnemer dient verder de buurtbusorganisatie te ondersteunen met de volgende zaken: • het afnemen van gezondheidstesten conform wettelijke voorschriften (iedere vrijwilliger minimaal eens in de 5 jaar); • het op verzoek van de buurtbusorganisatie afnemen van rijtesten; • het onderhouden van de voertuigen, conform de voorschriften van de fabrikant, zodat de bussen geen storingen kennen.
34	Implementatieplan	Alle vervoersvormen	Opdrachtnemer dient een implementatieplan in waarin de onderwerpen zijn opgenomen als vermeld in paragraaf 4.2.2 van Beschrijvend document deel B dat aantoont dat de vereisten en aangeboden kwaliteiten tijdig kan worden bereikt.
35	Informatievoorziening Registratie	Participatiewet-vervoer	Opdrachtnemer beschikt over een adequate doelgroepreiziger- en vervoersregistratie op basis waarvan per kwartaal een schriftelijke rapportage kan plaatsvinden. Minimaal eenmaal per 4 weken dient de opdrachtnemer de sociale werkvoorziening een overzicht te verstrekken van: • uniek nummer per rit; • code van de eventuele onderaannemer die rit uitvoert; • nummer vervoerpas (doelgroepreizigersnummer); • afgesproken vertrektijdstip; • daadwerkelijk vertrektijdstip; • afgesproken aankomsttijdstip; • daadwerkelijk aankomsttijdstip; • herkomst- en bestemmingsadres; • lengte van de rit in kilometers; • aantal kilometers per werknemer; • aanduiding wel of geen rolstoelrit; • status van de rit (uitgevoerd, niet-uitgevoerd, geweigerd, geannuleerd en overige voor-gecodeerde categorieën); • incidentele ritten.
36	Lijst met Eisen	Alle vervoersvormen	Daar waar in deze lijst met eisen wordt gesproken over opdrachtnemer wordt in de fase voor de definitieve ondertekening van de overeenkomst bedoeld de Inschrijver.
37	Materieel	Alle vervoersvormen	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat:

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
			• de voor de uitvoering in te zetten voertuigen voldoen aan de wettelijke technische eisen en de krachtens de wet gestelde nadere voorschriften van de Rijksdienst voor het Wegverkeer (RDW), waaronder het Voertuigreglement met inachtneming van richtlijn 2001/85/EG (met daarin geldende klassen) en door de RDW te zijn goedgekeurd; • voor iedere reiziger een zitplaats beschikbaar is (staanplaatsen zijn niet toegestaan) • de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen, <3500 kg, voldoen tot 1 januari 2020 aan de Europese emissiestandaard Euro 5. Opdrachtnemer dient een overzicht van de in te zetten voertuigen te overleggen op eerste verzoek daartoe van opdrachtgevers; • de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen, <3500 kg, voldoen met ingang van 1 januari 2020 tenminste aan de Europese emissiestandaard Euro 6. Opdrachtnemer dient een overzicht van de in te zetten voertuigen te overleggen op eerste verzoek daartoe van opdrachtgevers; • alle gedurende de opdracht nieuw in te stromen voertuigen <3500 kg voldoen aan de hoogst geldende euronorm op het moment van instroom; • alle chauffeurs die ten behoeve van de uitvoering van de opdracht worden ingezet dienen een training te hebben gevolgd die is gebaseerd op de principes van Het Nieuwe Rijden of een daaraan gelijkwaardige training. Opdrachtnemer dient alle voertuigen te voorzien van voor het voertuig relevante informatie en instructies over het nieuwe rijden/Eco-rijden.
37a	Materieel	Alle vervoersvormen	<i>In aanvulling op eis 37 geldt voor het perceel Centraal Groningen onderstaande eis.</i> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat het in te zetten materieel door de opdrachtnemer van het perceel Centraal Groningen minimaal 100% op groen gas dient te rijden. Het inzetten van diesel voertuigen is niet toegestaan. Opdrachtnemer dient een overzicht van de in te zetten voertuigen te overleggen op eerste verzoek daartoe van opdrachtgevers. Voorts is opdrachtnemer ermee bekend en gaat opdrachtnemer ermee akkoord dat de binnenstad van de stad Groningen met ingang van 2025 emissievrij dient te zijn. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat, voor het perceel centraal Groningen, 10% van het wagenpark dat wordt ingezet bij de uitvoering van de opdracht volledig elektrisch dient te zijn of door waterstof aangedreven dient te worden. Opdrachtnemer dient een overzicht van de in te zetten voertuigen te overleggen op eerste verzoek daartoe van opdrachtgevers.
38	Materieel	Wmo-vervoer	Perceel-grensoverschrijdende ritten vanuit andere percelen van en naar het perceel Centraal Groningen

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
			dienen voor minimaal 25% uitgevoerd te worden met voertuigen die voldoen aan Euro 6 norm.
39	Materieel	Leerlingenvervoer	Voor het leerlingenvervoer kunnen worden ingezet personenauto's, minibussen, rolstoelbussen en, met toestemming van de opdrachtgevers, grote bussen. Bij inzet van een grote bus is extra begeleiding door de opdrachtnemer noodzakelijk. Opdrachtnemer heeft de vrijheid de vervoermiddelen die worden gebruikt voor het leerlingenvervoer tevens in te zetten voor andere vervoersvormen, mits minimaal voldaan wordt aan de voor die vervoersvorm gestelde eisen.
40	Materieel	Leerlingenvervoer	Voertuigen die worden ingezet ten behoeve van het leerlingenvervoer hebben aanvullend de volgende voorzieningen: • er dient een lijst aanwezig te zijn waarop zijn aangegeven: naam, verblijfsadres, (waarschuwing-) telefoonnummer, schooladres en specifieke problematiek, benaderwijze en omstandigheden van de vervoerde leerlingen; • alle zitplaatsen in voertuigen voor leerlingenvervoer dienen te zijn voorzien van een passend veiligheidsgordel. • Indien nodig, dient de opdrachtnemer voor voertuigen die worden ingezet voor leerlingenvervoer te zorgen voor wettelijk geëiste en toegestane kinderzitjes, zitverhogers en eventueel andere benodigde materialen (zoals bijvoorbeeld een gordelbeschermer, zodat kinderen de gordel niet kunnen losmaken). • Voertuigen dienen te zijn voorzien van officieel goedgekeurde all-season banden.
41	Materieel	Hubtaxi	Hierbij mag zowel van gewone taxi's en taxibusjes als rolstoelvoertuigen gebruik worden gemaakt.
42	Materieel	Hubtaxi	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat voldoende voertuigen met 1 of 2 rolstoelplaats(en) beschikbaar zijn.
43	Materieel	Hubtaxi	Opdrachtnemer mag hiervoor desgewenst ook het materieel inzetten dat wordt gebruikt voor Wmo-, Participatiewet-, leerlingenvervoer en Lokaal vervoer inzetten, voor zover die voldoen aan de gestelde eisen voor de Hubtaxi.
44	Materieel	Buurtbussen	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat buurtbussen worden uitgevoerd met 8-persoonsvoertuigen waarop met rijbewijs B mag worden gereden (door de vrijwilligers).
45	Materieel	Buurtbussen	Opdrachtnemer stelt lage-vloer 8- persoonsvoertuigen ter beschikking aan de buurtbusvereniging. Het materieel beschikt minstens over: • elektronisch lijndisplay;

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
			• betaaltafel met kaartenplank; • elektrisch bedienbare dubbele deuren passagiersinstap; • radio voor de chauffeur; • airconditioning bestuurder en passagiersruimte; • elektrisch bedienbare voorramen • verwarmde zijspiegels; • hoog dak; • geveerde chauffeursstoel; • all-season banden; • stopknop systeem; • middel om communicatie mogelijk te maken met de taxi centrale; • geldlade voor contanten.
46	Materieel	Buurtbussen	Opdrachtnemer faciliteert de buurtbusverenigingen door het ter beschikking stellen van geschikt materieel. De opdrachtgever organiseert dat het onderhoud van de voertuigen en een mogelijkheid om te tanken binnen redelijke afstand tot de route van de buurtbus mogelijk is. Een overzicht van de huidige tanklocaties is opgenomen in bijlage A (bij bijlage 4).
47	Materieel	Buurtbussen	Indien de buurtbusvereniging niet zelf heeft voorzien in een stallingslocatie dient de opdrachtnemer te voorzien in een stallingslocatie binnen redelijke afstand tot de route van de buurtbus. Kosten hiervan zijn voor opdrachtnemer. In bijlage A (bij bijlage 4) is een overzicht opgenomen van de huidige stallingslocaties.
48	Materieel	Buurtbussen	De opdrachtnemer organiseert dat de buitenkant van de buurtbus, minimaal eens per week, wordt gewassen. Het wassen dient binnen redelijke afstand tot de route van de buurtbus te gebeuren. Een overzicht van de huidige was-locaties is opgenomen in bijlage A (bij bijlage 4).
49	Materieel	Buurtbussen	Indien gewenst door de buurtbusvereniging voorziet de opdrachtnemer de buurtbusvereniging van materieel (lampen, ruitensproeiervloeistof, olie e.d.) voor klein onderhoud aan de bus.
50	Materieel	Buurtbussen	De opdrachtnemer dient een schade-inzittenden verzekering af te sluiten voor voertuigen die worden ingezet door buurtbusverenigingen.
51	Materieel	Buurtbussen	De opdrachtnemer voorziet in een communicatiemiddel waarmee de buurtbuschauffeur handsfree contact kan hebben met de vervoercentrale.
52	Materieel	Alle vervoersvormen	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat:

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
	Comfort		• het materieel is voorzien van goed functionerende klimaatbeheersing; • het comfort van de stoelen zodanig is dat ten minste 80% van de reizigers hier tevreden of zeer tevreden over is. Dit oordeel van de reiziger zal worden meegenomen in het klanttevredenheidsonderzoek; • bij de in- en uitstapruimten in de voertuigen goede verlichting aanwezig is. Ten minste 80% van de reizigers moet hier tevreden of zeer tevreden over zijn. Dit oordeel van de reiziger zal worden meegenomen in het klanttevredenheidsonderzoek; • het gemak waarmee de reiziger in- en uitstapt en het rijcomfort zodanig is dat ten minste 80% van de reizigers hier tevreden of zeer tevreden over is. Dit oordeel van de reiziger zal worden meegenomen in het klanttevredenheidsonderzoek; • noch binnen als buiten de inzettingen niet gerookt wordt in de voertuigen en in het zicht van de reiziger.
53	Materieel Communicatie- apparatuur	Alle vervoersvormen	Al het materieel dat wordt ingezet voor publiek vervoer dienen van communicatieapparatuur te zijn voorzien waarmee met de vervoerscentrale kan worden gecommuniceerd.
54	Materieel Duurzaamheid	Alle vervoersvormen	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat: • Er bij onderhoud aan de voertuigen motorsmeeroliën met een lage viscositeit of geregenereerde smeeroliën gebruikt dienen te worden, met ten minste 25 % geregenereerde basisoliën. • Smeeroliën dienen zonder toevoeging(en) afbreekbaar te zijn , zodoende dat deze geen milieuschade kunnen veroorzaken. • Hydraulische vloeistoffen en vetten moeten voorzien zijn van een gevarenaanduiding voor milieu of gezondheid of waarschuwingzin ten tijde van de aanvraag (laagste classificatielimiet in Verordening (EG) nr.1272/2008 of Richtlijn 99/45/EG van de Raad). Er wordt geen afwijking toegestaan van het verbod in artikel 6, lid 6, van Verordening (EG) nr. 66/2010 voor stoffen die beschouwd worden als zeer zorgwekkend en die zijn opgenomen in de lijst zoals bedoeld in artikel 59 van Verordening (EG) nr. 1907/2006, die aanwezig zijn in concentraties van meer dan 0,010 gewichtsprocent in mengsels. • Hydraulische vloeistoffen dienen biologisch afbreekbaar te zijn. • Het koolstofgehalte uit hernieuwbare grondstoffen ≥ 45 % dient te zijn. • De cumulatieve massaconcentratie van aanwezige stoffen die zowel niet-biologisch afbreekbaar als bio-accumulatief zijn, niet meer dan 0,1 gewichtsprocent mag bedragen.

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
			• Toegepast smeervet dient volledig biologisch afbreekbaar te zijn, zodoende dat dit geen milieuschade kan veroorzaken. Controle: De opdrachtnemer moet de technische gegevens over de smeermiddelen verstrekken. Producten met een relevante Type I-milieukeur die aan de opgesomde criteria beantwoordt, worden geacht te voldoen. Andere gepaste vormen van bewijs, zoals een technisch dossier of een keuringsrapport van een onafhankelijke instantie, worden ook aanvaard.
55	Materieel Duurzaamheid	Alle vervoersvormen	Opdrachtnemer dient de voertuigen uit te rusten met banden met een geluidsemissieniveau onder het in Verordening 661/2009, bijlage II, deel C vastgelegde maximum. Dit komt overeen met de twee belangrijkste (van de drie beschikbare) categorieën van de rolgeluidemissie voor het Europees bandenlabel. https://www.eerstekamer.nl/eu/documenteu/verordening_eg_nr_661/2009_pb_eu_l200/f=vi7bex4ylsss.pdf
56	Materieel Duurzaamheid	Alle vervoersvormen	Opdrachtnemer dient de voertuigen uit te rusten met banden met een rolweerstand (brandstofefficiëntie) die in klasse A, B of C van het Europees bandenlabel valt.
57	Materieel Duurzaamheid	Alle vervoersvormen	In elk voertuig dient een bandenspanningsindicator aanwezig te zijn.
58	Materieel Onderhoud voertuigen	Alle vervoersvormen	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het materieel in een zodanige onderhoudstoestand verkeert dat een ongestoorde en veilige voortgang van de uitvoering van de dienstverlening wordt gegarandeerd. Hiertoe organiseert opdrachtgever onder meer dat het onderhoud van de voertuigen zo veel mogelijk binnen redelijke afstand tot de plaats waar de voertuigen worden ingezet plaats vindt.
59	Materieel Onderhoud voertuigen	Alle vervoersvormen	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het materieel aan de binnen- en buitenzijde van de voertuigen zodanig schoon is dat ten minste 80% van de reizigers hier tevreden of zeer tevreden over is. Dit oordeel van de reizigers zal worden meegenomen in het jaarlijks te houden klanttevredenheidsonderzoek.
60	Materieel Onderhoud voertuigen	Alle vervoersvormen	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het materieel te allen tijde een verzorgde en hoogwaardige uitstraling heeft. Geconstateerde gebreken, bijv. kapotte stoelleuning, dienen hersteld te worden alvorens weer te worden ingezet. Kleine schades aan de buitenzijde van het voertuig dienen binnen twee weken te zijn hersteld.
61	Materieel Reclame	Alle vervoersvormen	Het is niet toegestaan om aan de binnen- en buitenkant van de voertuigen (met uitzondering van buurtbussen) reclame en reclame-uitingen aan te (laten) brengen, tenzij in opdracht van of met toestemming van de opdrachtgevers. Onder reclame wordt niet verstaan de door of met toestemming van de opdrachtgevers aan te leveren op de reiziger gerichte informatie of andere vormen van reisinformatie. De opdrachtnemer moet het aanbrengen van deze informatie in en op de voertuigen toestaan.

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
62	Materieel Reclame	Buurtbussen	De kosten voor het aanbrengen van de reclame komen voor rekening van de buurtbusorganisatie. De opbrengsten van de reclame komen ten goede aan de buurtbusorganisatie.
63	Materieel Rolstoelvoertuigen	Alle vervoersvormen	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de rolstoelvoertuigen voldoen aan de eisen waardoor het vervoer van (elektrische) rolstoelen en scootmobielen gebeurt conform de code 'Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden'. Dit dient te gebeuren conform de laatste versie die beschikbaar is via www.codevvr.nl , of de opvolger daarvan.
64	Materieel Rolstoelvoertuigen	Alle vervoersvormen	Opdrachtnemer verklaart zich bereid gedurende de looptijd van de vervoerovereenkomst aan te sluiten bij eventueel in de toekomst tot stand komende voorschriften of normen voor veiligheid en rolstoel-vastzetsystemen.
65	Materieel Rolstoelvoertuigen	Alle vervoersvormen	Voor rolstoelvoertuigen geldt de volgende minimale maatvoering: • breedte deuropening ten minste 900 mm • hoogte deuropening ten minste 1700 mm • looppad ten minste 500 mm • doorgangshoogte ten minste 1800 mm • stoelhoogte 400-500 mm • afstand stoel-stoel ten minste 650 mm • oppervlak rolstoelplaats ten minste 1500x920 mm • vloer geen niveauverschil
66	Materieel Toegankelijkheid	Alle vervoersvormen	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat: • er voldoende voertuigen kunnen worden ingezet om aan de vraag voor rolstoelvervoer te voldoen. • hij/zij zich ten aanzien van de toegankelijkheid van het materieel formeel laat adviseren door één of meer landelijke belangenorganisaties voor reizigers met een lichte of matige beperking (motorisch, auditief, visueel of verstandelijk), waaronder onder andere rolstoel-gebonden en reizigers zonder gezichtsvermogen. Het betreft advies van de CG-raad, Viziris e.d., alsmede door het consumenten-platform Groningen en Drenthe. Tevens dient de opdrachtnemer na gunning met in elk geval deze partijen een praktijktest uit te voeren voor het materieel. De bevindingen van deze praktijktest en advisering van betrokken partijen voor uit te voeren (toegankelijkheids)maatregelen in de voertuigen dienen (binnen het redelijke) te worden geïmplementeerd. Opdrachtgevers dienen voor de praktijktest te worden uitgenodigd en hier volledig over te worden geïnformeerd.
67	Materieel	Buurtbussen	De in te zetten voertuigen voor de buurtbus, exclusief de versterkingsritten, zijn voorzien van een geheel

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
	Toegankelijkheid		of gedeeltelijke (semi) lage vloer, zodat een gelijkvloerse in- en uitstap uit het voertuig mogelijk is.
68	Materieel Veiligheid	Alle vervoersvormen	Opdrachtnemer dient de voertuigen uit te rusten met banden die voldoen aan de mate van grip op nat en glad wegdek zoals is vastgelegd in klasse A, B of C van het Europees bandenlabel.
68a	Materieel Veiligheid	Alle vervoersvormen	<i>In aanvulling op</i> eis 68 geldt in het perceel Centraal Groningen dat alle voertuigen verplicht moeten rijden op all-season banden. Het is niet toegestaan om zomer- en winterbanden af te wisselen.
69	Materieel Versterkingsritten	Buurtbussen	De opdrachtnemer ontvangt een budget ten behoeve van het uitvoeren van versterking van buurtbusritten. Dit budget is bepaald aan de hand van het overzicht van de huidige versterkingsritten en is opgenomen in bijlage 3: 'kwantitatieve informatie vervoerstromen'. In overleg met de buurtbusorganisaties worden deze ritten gepland en uitgevoerd. Daarbij kan hij afspreken dat de buurtbusvereniging zelf zorg draagt voor een extra vrijwilliger of inhuur van een bus dan wel dat de opdrachtnemer zelf materieel en personeel regelt. Het risico van overschrijding ligt bij de opdrachtnemer, overschrijding betekent overschot van het beschikbare budget, wat kan worden gebruikt voor opvang van fluctuaties in de komende jaren. De kosten voor versterkingen van de buurtbus dienen door de opdrachtnemer apart inzichtelijk gemaakt te worden in de rapportages. Het Team Publiek Vervoer bewaakt een goede samenwerking tussen de opdrachtnemer en de buurtbusorganisaties. Bij geschillen die niet in goed onderling overleg opgelost worden heeft het OV-bureau een interveniërende rol.
70	Materieel Voorzieningen in het voertuig	Alle vervoersvormen	Ten aanzien van het materieel van publiek vervoer gelden onderstaande eisen: • alle voertuigen voor publiek vervoer dienen te zijn voorzien van GPS en navigatiesysteem; • de opdrachtnemer dient tijdens de looptijd van de overeenkomst zijn medewerking te verlenen aan (ICT)-infrastructuur in de voertuigen die worden ingezet voor de Hubtaxi voor mogelijke uitrol van Dynamische Reizigers Informatie Systemen (DRIS) zodat dit optioneel kan worden toegepast. De daarmee gepaard gaande kosten (aan te tonen via een open boek calculatie) zijn voor rekening van de opdrachtgever; • in de voertuigen dienen voldoende afvalbakken aanwezig te zijn; • de bussen dienen te zijn voorzien van een dodehoekspiegel; • in elk voertuig dient een complete en adequate EHBO-does, een noodhamer en een periodiek gekeurd brandblusapparaat aanwezig te zijn; • rollators, vouwfietsen, opvouwbare kinderwagens etc. dienen veilig in de voertuigen meegenomen te

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
			kunnen worden; • in de voertuigen voor Hubtaxi dient een opbergruimte aanwezig te zijn voor bijvoorbeeld looprekjes, rollators, krukken en opklapbare kinderwagens/buggy; • in de buurtbussen dient een voorziening voor de chauffeur aanwezig zijn voor het opbergen van geld en kaartjes.
71	Materieel Voorzieningen voor informatie	Alle vervoersvormen	Aan de binnen- en buitenkant van de voertuigen dient het logo van opdrachtnemer, het telefoonnummer voor reserveringen alsmede het servicenummer te zijn aangebracht.
72	Materieel Voorzieningen voor informatie	Alle vervoersvormen	In voertuigen dienen op minimaal één locatie, folders aanwezig te zijn met (algemene) informatie zoals tarieven, huisregels, klachtenafhandeling, klachtenformulier, etc.
73	Materieel Uiterlijk	Alle vervoersvormen	Om de herkenbaarheid van de voertuigen die worden ingezet voor de uitvoering van Publiek Vervoer te vergroten kunnen de opdrachtgevers uiterlijk bij de laatste Nota van inlichtingen voorschriften vaststellen ten aanzien van de aan te brengen (magneet)sticker van minimaal A3 formaat, die aan beide zijden van het voertuig worden aangebracht, zodat voor de reiziger het voertuig duidelijk als publiekvervoer voertuig is te herkennen. Voor Lokaal vervoer en de buurtbussen zullen nadere eisen worden gesteld aan het uiterlijk van die voertuigen. Dit zal na gunning tussen opdrachtgever(s) en opdrachtnemer worden overeengekomen.
74	Overnameverplichting gedetacheerde Participatiewet-werknemers	Alle vervoersvormen, met uitzondering van Lokaal vervoer	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat hij alle gedetacheerden overneemt bij de overname van de overeenkomst. In bijlage 11 treft opdrachtnemer een lijst met gedetacheerden en in bijlage 11 treft opdrachtnemer de voorwaarden die gemeenten stellen aan de detachering van Participatiewet-werknemers. Voorlopig is hiervoor de Raamovereenkomst vervoer Detachering SW van de gemeente Groningen opgenomen (bijlage 11). Deze voorwaarden kunnen per opdrachtgever verschillen. Bij de Nota van Inlichtingen 1 zullen de definitieve versies worden verstrekt.
74a	Overnameverplichting gedetacheerde Participatiewet-werknemers	Alle vervoersvormen	<i>In aanvulling op eis 74 geldt voor het perceel Centraal Groningen dat:</i> • De gedetacheerde SW-medewerkers met alle arbeidsvoorwaarden vallen onder de CAO SW. • De overuren die SW-medewerkers maken door de inlener dienen te worden vergoed of dienen binnen het aantal uren te worden opgenomen. Deze komt nooit voor rekening van opdrachtgever; • Het aantal gedetacheerden blijft gelijk of neemt toe. Een daling/afname is uitgesloten. • Het detacheringstarief wordt per medewerker vastgesteld op basis van inzetbaarheid.

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
			De concept detacheringsovereenkomst is van toepassing. Voorwaarden van de inlener ten aanzien van dit onderwerp worden nadrukkelijk van de hand gewezen.
75	Personeel Chauffeurs	Alle vervoersvormen	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de in te zetten chauffeurs, voor zover van toepassing voor hun specifieke rol in de dienstverlening : - voldoen aan de wettelijke eisen die zijn gesteld aan de uitoefening van hun beroep voor taxivervoer en zijn in het bezit van een chauffeurskaart taxi, waarbij zo veel als mogelijk gestreefd wordt naar een volledige chauffeurskaart; - de Nederlandse taal in woord beheersen; - proactief handelen om het vervoer punctueel te kunnen uitvoeren; - beschikken over relevante maatschappelijke kennis van het vervoergebied en zijn bewoners; - representatief gekleed gaan op een voor de reizigers herkenbare wijze, waarbij ook de bedrijfsnaam of Publiek Vervoer wordt vermeld en is herkenbaar met een naamplaatje; - reizigers indien nodig helpen bij het instappen, bij het bereiken van de zitplaats alsmede bij het uitstappen; - de voldoen aan TX-keurmerk of gelijkwaardig - zo veel mogelijk, indien ingezet voor het doelgroepenvervoer, in bezit zijn van een CBR diploma Taxichauffeur Doelgroepenvervoer en minimaal kennis hebben van de code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (code VVR van KBOH) en daarna te handelen voor de betreffende rolstoelpassagiers; - de cursus Bedrijfshulpverlening met het onderdeel levensreddende handelingen volgen met dien verstande dat zij in ieder geval binnen een half jaar na inwerkingtreding van de vervoerovereenkomst dienen te beschikken over een geldig certificaat Bedrijfshulpverlening en jaarlijks op herhalingscursus gaan. Als bewijs hiertoe dient de opdrachtnemer op verzoek van de opdrachtgevers kopieën van de certificaten te overleggen.
76	Personeel Chauffeurs	Alle vervoersvormen	Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat de chauffeurs uitstekende kennis hebben van de actuele spelregels van het betreffende vervoersysteem van Publiek Vervoer in de regio.
77	Personeel Bijzondere eisen voor de dienstverlening van de betrokken	Leerlingenvervoer	Opdrachtnemer draagt er zorg voor: dat voor elke route een vaste chauffeur wordt ingezet, die niet tevens mag fungeren in de dubbelrol van chauffeur en begeleider. De inzet van een andere chauffeur op een rit wordt uitsluitend toegestaan in geval van ziekte, vakantie of ontslag van de vaste chauffeur. In voornoemde gevallen

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
	chauffeur		dienen alle ouders/verzorgers in de betreffende rit zo snel mogelijk door de opdrachtnemer te worden geïnformeerd over genomen maatregelen. Voor elke chauffeur wordt met een vaste groep vervangers gewerkt ; • dat leerlingen in voorkomende gevallen worden geholpen bij het in- en uitstappen aan de veilige zijde van de weg. In geval leerlingen toch de straat moeten oversteken begeleidt de chauffeur hen hierbij. • een veilig en comfortabel vervoer van de leerlingen en veiligheidsgordels gebruiken; • dat de chauffeurs de zit- en tiltechniek ten behoeve van passagiers met een fysieke beperking beheersen, in zoverre dat dit niet in strijd is met Arbowetgeving (alleen dan wanneer dat voor de route van de chauffeur noodzakelijk is); • dat chauffeurs niet roken in en in de nabijheid van het voertuig en/of de leerlingen en/of de school; • dat de chauffeur pas weg rijdt als alle leerlingen op hun vaste plek zitten; • de chauffeur zorgt voor een 'warme' overdracht (leerling gaat daadwerkelijk school en verblijfslocatie binnen) van de leerling naar de school of naar de verblijfslocatie; • dat de chauffeur zorgt dat de orde en rust in het voertuig wordt gehandhaafd; • dat de chauffeur de leerling aanspreekt op ongewenst gedrag; • dat de chauffeur ongewenst gedrag meldt bij de opdrachtnemer, die dit bespreekbaar maakt met de contactambtenaren leerlingenvervoer; Jaarlijks (voor de start van het schooljaar) zal de opdrachtnemer aantonen dat iedere bij het vervoer betrokken chauffeur en begeleider beschikt over een recente Verklaring Omtrent Gedrag (maximaal drie maanden oud).
78	Personeel Bijzondere eisen voor de dienstverlening van de betrokken chauffeur	Leerlingenvervoer	De chauffeur zal zich door middel van een huisbezoek of telefonisch contact , uiterlijk één (1) week voor aanvang van het vervoer voorstellen aan de ouder(s)/verzorger(s) van de leerling. Indien door een zeer legitieme reden het de chauffeur niet lukt een afspraak/telefonische contact met de ouder(s)/verzorger(s) te maken, dienen de ouder(s)/verzorger(s) schriftelijk op de hoogte te worden gesteld over het tijdstip dat de leerling wordt opgehaald en de naam van de chauffeur
79	Personeel Bijzondere eisen voor de dienstverlening van de betrokken chauffeur	Wmo-vervoer	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de dienstverlening door de chauffeurs bij vervoer van reizigers minimaal bestaat uit: • aanbellen indien mogelijk bij arriveren bij ophaaladres; • begeleiding van de reiziger van en naar deur en als sprake is van kamer-kamer vervoer (enkel wanneer dit specifiek geïndiceerd is) van en naar kamer; • hulp bij het in- en uitstappen;

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
			• toezien dat het in- en uitstappen plaatsvindt aan de veilige kant van de weg; • het dragen van maximaal twee stuks bagage niet zwaarder dan volgens de ARBO-eisen is toegestaan, vanaf de deur/kamer(indien geïndiceerd) naar het voertuig vice versa; • toezien op het gebruik van veiligheidsgordels. De chauffeur gaat niet rijden als de passagiers hun veiligheidsgordels niet gebruiken (dit tenzij er formele door het CBR afgegeven medische “ontheffing draagplicht gordel” is) • het zorgen voor orde en rust in het voertuig; • het erop toezien dat er niet gerookt wordt in het voertuig. Dit geldt zowel tijdens het vervoer voor zowel de chauffeur als de passagiers, als op momenten dat er geen passagiers worden vervoerd; • het zorg dragen voor een (verkeers)veilig en comfortabel vervoer van de passagiers.
80	Personeel Rolstoelvervoer	Alle vervoersvormen	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat rolstoelvervoer wordt uitgevoerd conform de code Veilig Vervoer Rolstoelen (code VVR), waarvan de laatste versie beschikbaar is via www.codevvr.nl , of de opvolger daarvan.
81	Personeel SROI	Alle vervoersvormen	Opdrachtnemer streeft naar verduurzaming van inzet van personeel door tijdelijke contracten, voor zover bedrijfseconomisch verantwoord, om te zetten naar overeenkomsten voor onbepaalde tijd. Indien om zwaarwegende redenen niet mogelijk blijkt, dient de werkgever zorg te dragen voor ondersteuning of doorgeleiding naar andere vervoersondernemingen of andere branches passend bij het personeelslid.
82	Personeel SROI	Alle vervoersvormen	In geval van werving van zowel in- als extern personeel dient de opdrachtnemer zich maximaal in te spannen om geschikte kandidaten te betrekken die behoort tot de doelgroep Social Return. Hiervoor geldt een percentage van 2% van de opdrachtwaarde. Werk, leerbanen, stages of opleidingen voor de volgende groepen tellen mee als Social Return: • langdurig werklozen: mensen die aantoonbaar langer dan 6 maanden werkloos/werkzoekend zijn en staan ingeschreven als werkzoekende; • jongeren: werkzoekenden van 18 tot 27 jaar; • mensen met een arbeidsbeperking: mensen met een indicatie voor de sociale werkvoorziening en/of een arbeidsongeschiktheidsuitkering (WIA, Wajong, WAZ) en de doelgroep voor de loonkostensubsidie in de Participatiewet; • vluchtelingen en asielzoekers met een (tijdelijke) verblijfsvergunning. In principe tellen deze genoemde doelgroepen 1 jaar (12 maanden) mee voor de invulling van de Social Return verplichting. Opdrachtnemer heeft bij de werving van nieuw personeel aandacht voor vrijwilligers

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
			die nu werkzaam zijn in vormen van Publiek Vervoer en behoren tot bovengenoemde doelgroepen.
83	Personeel SROI	Alle vervoersvormen	Om goede uitvoering te geven aan verduurzaming van inzet personeel en de invulling van Social Return in het kader van deze opdracht, dient opdrachtnemer samen te werken met team Publiek Vervoer en samen te werken met het coördinatiepunt Social Return.
84	Personeel SROI	Alle vervoersvormen	Opdrachtnemer zal jaarlijks per perceel rapporteren over het gerealiseerde SROI percentage. De inhoud en opbouw van de rapportage en toelichting daarop zal na opdrachtverstrekking tussen opdrachtgevers en Opdrachtnemer nader overeen worden gekomen.
85	Personeel SROI	Participatiewetvervoer	Opdrachtnemer neemt voor de uitvoering van de overeenkomst het personeel in detachering over dat in het latende contract is gedetacheerd vanuit een SW-bedrijf.
86	Personeel SROI en overname personeel	Alle vervoersvormen	Publiek Vervoer hecht waarde aan de verduurzaming van inzet personeel. In dit kader wordt gestuurd op de nakoming van verplichtingen die voortvloeien uit de op het personeel van toepassing zijnde CAO. Bij voorkeur wordt al het personeel van de latende partij opnieuw ingezet door de nieuwe contractant. Dit overstijgt de reguliere verplichtingen zoals vastgelegd in de CAO Taxivervoer. Deze eis gaat boven de eis voor invulling van 2% van de opdrachtwaarde vanuit de doelgroepen Social Return
87	Ritplanning Combinatieritten	Leerlingenvervoer	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de opdrachtnemer binnen randvoorwaarden van maximale reistijd in het voertuig en beperkingen die de gemeente kan opleggen aan het al dan niet mogen combineren van leerlingen vrij is om meerdere leerlingen in één route te combineren.
88	Ritplanning Combinatieritten	Leerlingenvervoer	De leerlingen hebben, indien mogelijk, een vaste plaats in het voertuig.
89	Ritplanning Combinatieritten	Leerlingenvervoer	Indien de opdrachtnemer een leerling niet kan combineren in de bestaande routeplanning of niet kan combineren met ander leerlingenvervoer van andere gemeenten, behouden de opdrachtgevers zich het recht voor zelf naar combinatiemogelijkheden te zoeken (wellicht met een andere vervoerder). De opdrachtgevers bepalen of er voor een leerling of een groep leerlingen een combinatiebeperking geldt. Deze zijn dan opgenomen in de leerlingenlijst en worden doorgegeven bij de mutaties.
90	Ritplanning Combinatieritten	Leerlingenvervoer	De opdrachtnemer heeft de verplichting om te kijken naar combinatiemogelijkheden met omliggende regiovervoerders. Gezamenlijk leggen deze de meest efficiënte oplossing van deze combinatie voor aan de opdrachtgevers. De opdrachtgevers dienen vervolgens eerst toestemming te geven voor deze combinatie. Tevens kunnen opdrachtgevers zelf efficiënte combinaties voorstellen en door de opdrachtnemer laten uitvoeren.
91	Ritplanning	Leerlingenvervoer	Combinatieritten met andere vormen van vervoer is toegestaan onder de voorwaarden dat dit past binnen

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
	Combinatieritten		de indicatie van de leerlingen die met de rit meereizen.
92	Ritplanning Combinatieritten	Leerlingenvervoer en Wmo-vervoer	In een beperkt aantal situaties kan de indicatie alleen-vervoer worden afgegeven door de opdrachtgever. Combinatieritten zijn in die gevallen niet toegestaan.
93	Ritplanning Mutaties	Leerlingenvervoer	Structurele wijzigingen worden per e-mail (beveiligd) doorgegeven door de opdrachtgevers aan de opdrachtnemer. De opdrachtnemer dient per omgaande een ontvangstbevestiging naar de opdrachtgever te mailen. Mutaties dienen binnen 2 dagen te worden verwerkt. Incidentele mutaties zoals ziek- en of betermeldingen worden doorgegeven door de ouder(s)/verzorger(s) van de leerlingen. Mutaties van leerlingen en/of adressen verwerkt de opdrachtnemer op verzoek van de opdrachtgevers in de routeplanning. Wijzigingen op de leerlingenlijst worden bij de start van het vervoer als mutaties verwerkt. De opdrachtnemer is verplicht melding te doen bij de opdrachtgever, indien een leerling langer dan veertien (14) dagen niet vervoerd is. De opdrachtnemer mag alleen vervoeren volgens de opdracht van de opdrachtgevers. Hiervan mag niet worden afgeweken.
94	Ritplanning Route-indeling	Participatiewetvervoer	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat opdrachtnemer zelf de routes mag indelen met inachtneming van hetgeen in de aanbestedingsdocumenten is opgenomen. De sociale werkvoorziening kan echter aanwijzingen geven omtrent te vervoeren werknemers, bestemmingen, routes/ritten en ritindeling. De routes van het werknemersvervoer dienen zodanig ingedeeld te worden dat deze optimaal aansluiten op de werktijden van de locaties.
95	Ritplanning Route-indeling	Participatiewetvervoer	Opdrachtnemer dient, ook gedurende de looptijd van de overeenkomst, zoveel mogelijk te onderzoeken of en welke combinatieritten mogelijk zijn met andere doelgroepen. De vervoerder plant zo efficiënt mogelijk en combineert ritten met andere doelgroepen. Mutaties, met name toevoegingen van werknemers dan wel bestemmingen, worden schriftelijk door de sociale werkvoorziening doorgegeven en dienen per omgaande door de opdrachtnemer aan de sociale werkvoorziening te worden bevestigd.
96	Ritplanning Vervoerplan	Participatiewetvervoer	Opdrachtnemer gaat akkoord met de verplichting om het vervoersplan te maken en deze ter goedkeuring te overleggen aan de coördinator sociale werkvoorziening. Opdrachtnemer informeert de sociale werkvoorziening over het tijdstip van ophalen ('s ochtends) en afzetten ('s middags) bij het woonadres van de betreffende werknemer. Wijzigingen en mutaties hierop geeft de opdrachtnemer zo spoedig mogelijk door aan de sociale werkvoorziening.
97	Rituitval	Alle vervoersvormen	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat informatie over afwijkingen van de planning, zoals rituitval en vertragingen, van meer dan 15 minuten bekend zijn bij de reiziger.

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
98	Rituitval	Leerlingenvervoer Participatiewetvervoer Zwem- en gymvervoer	Rituitval is een niet of niet geheel uitgevoerde geplande rit als gevolg van calamiteiten. Als calamiteiten worden aangemerkt: ongevallen, wegen die plotseling zijn afgesloten, extreme weersomstandigheden, zoals bijvoorbeeld ijzel, en medische calamiteiten van chauffeur dan wel reiziger welke uitvoering van de rit ernstig belemmeren. Opdrachtnemer draagt er zorg voor, dat de uitgevallen rit zo spoedig mogelijk, doch binnen één uur alsnog wordt uitgevoerd voor zover relevant en mogelijk.
99	Rituitvoering	Leerlingenvervoer	Ten behoeve van een goed verloop van het leerlingenvervoer stemt de opdrachtnemer uitvoering, planning, mutaties, incidenten en calamiteiten direct af met de contactambtenaren leerlingenvervoer in de regio.
100	Rituitvoering	Leerlingenvervoer	De opdrachtnemer informeert bij incidenten tijdens of gerelateerd aan het vervoer (zoals bijvoorbeeld een verkeersongeval, een (ernstig) verkeersongeval waar de leerlingen naar hebben kunnen kijken tijdens de rit, geweld in de bus et cetera) of problemen met de kinderen in ieder geval de ouder(s)/verzorger(s) van de betrokken leerling(en) en de opdrachtgevers. Daarnaast informeert de opdrachtnemer bij een calamiteit dan wel incident op de heenreis (en indien noodzakelijk ook bij de terugreis) ook de school van de leerling(en). Zwaardere incidenten dienen binnen twee uur na het incident te worden gemeld aan de opdrachtgever. De opdrachtgever in deze zijn de contactpersonen voor het leerlingenvervoer bij de gemeenten.
101	Rituitvoering Aankomst en ophaaltijden	Participatiewetvervoer	Opdrachtnemer garandeert dat de werknemers maximaal 15 minuten voor de afgesproken aankomsttijd op de betreffende werklocatie arriveren en dat de werknemers uiterlijk 15 minuten na de afgesproken ophaaltijd worden opgehaald.
102	Rituitvoering Begeleiding	Leerlingenvervoer	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat het voor de veiligheid van het vervoer, naar het oordeel van een gemeente, noodzakelijk kan zijn dat een begeleider moet meereizen in het leerlingenvervoer. Opdrachtnemer dient hieraan mee te werken door een zitplaats beschikbaar te stellen in het voertuig. Indien het begeleiding betreft in een voertuig waar maximaal 9 personen (inclusief chauffeur en begeleiding) in plaats nemen, dan komen de kosten voor deze begeleiding voor rekening van opdrachtgever. In andere gevallen is eis 103 van toepassing.
103	Rituitvoering Begeleiding	Leerlingenvervoer	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat begeleiding bij de inzet van bussen (groter dan een 9-persoons- of wel minibus) noodzakelijk wordt geacht. De begeleiding dient minimaal te bestaan uit een volwassene, die op grond van kennis en/of ervaring in staat is adequate begeleiding te bieden. De kosten voor deze begeleiding komen voor rekening van opdrachtnemer.
104	Rituitvoering Begeleiding	Leerlingenvervoer	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat iedere gemeente zich het recht voor behoudt om gedurende de contractperiode het vervoer te beperken dan wel uit te breiden. De directe aanleiding hiervoor kan

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
			ontstaan door wijzigingen in wet- en regelgeving en wijzigingen de financieringssysteem. Dit kan onder andere, maar niet uitsluitend, met betrekking tot scholen, openingstijden, eigen bijdrage, afstand grenzen, het invoeren van optionele opstapplaatsen, pilots gericht op overgang leerlingenvervoer naar openbaar vervoer en het al dan niet uitsluiten van specifieke bestemmingen.
105	Rituitvoering Calamiteiten	Leerlingenvervoer	Er is per regio een calamiteitenplan beschikbaar. Bij elk relevante onverwachte situatie bij het leerlingenvervoer draagt de opdrachtnemer zorg voor informatie en melding via de eigen website en websites van regionale media (nader te benoemen). De opdrachtnemer wijst de scholen en ouders op deze websites.
106	Rituitvoering Calamiteiten	Leerlingenvervoer	De opdrachtnemer gaat akkoord met onderstaande procedure bij calamiteiten als gevolg van weersomstandigheden: <u>Weeralarm volgende dag</u> I. KNMI geeft weeralarm code rood af voor volgende dag, dan vindt er geen leerlingenvervoer plaats. II. Indien KNMI weeralarm code oranje afgeeft voor de volgende dag dan neemt de opdrachtnemer contact op met de contactambtenaren leerlingenvervoer van de gemeenten en beoordelen of het leerlingenvervoer kan plaatsvinden. III. De opdrachtnemer meldt dit besluit de dag van te voren op de website. <u>Weeralarm 's morgens</u> I. KNMI geeft voor schooltijd weeralarm code rood af, dan vindt er geen leerlingenvervoer plaats. II. Indien KNMI weeralarm code oranje afgeeft dag dan neemt de opdrachtnemer contact op met de contactambtenaren leerlingenvervoer van de gemeenten en zij beoordelen of het leerlingenvervoer kan plaatsvinden. III. De opdrachtnemer meldt dit besluit direct op de website. <u>Weeralarm onder schooltijd</u> I. KNMI geeft in de loop van de schooldag weeralarm code rood of code oranje af, dan besluit de opdrachtnemer, in overleg met de contactambtenaren leerlingenvervoer van de gemeenten of het vervoer op een eerder tijdstip moet plaatsvinden. II. De opdrachtnemer stelt scholen op de hoogte van het besluit en het tijdstip waarop de kinderen worden gehaald.

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
			III. De scholen bellen de ouders. IV. De kinderen die op school zijn achter gebleven, worden door hun ouders opgehaald.
107	Rituitvoering Coördinator	Participatiewetvervoer	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de sociale werkvoorziening een coördinator heeft die de communicatie zal invullen. Voorts gaat opdrachtnemer ermee akkoord dat het medewerkers van de sociale werkvoorziening niet is toegestaan om rechtstreeks in contact te treden met opdrachtnemer over mutaties. Dit dient te allen tijde te verlopen via de coördinator van de sociale werkvoorziening. Buiten kantoortijden kunnen de medewerkers zich wel ziek melden bij de opdrachtnemer.
108	Rituitvoering Gereed vertrek	Participatiewetvervoer	Als vertrektijd wordt beschouwd het moment van aanvang van de rit van de werknemer, zoals met behulp van de Vervoerpas is geregistreerd in het voertuig. Als aankomsttijd wordt beschouwd het moment van beëindiging van de rit, zoals met behulp van de Vervoerpas is geregistreerd in het voertuig. Als tijdstip van voorrijden wordt beschouwd het moment waarop de chauffeur zich bij de buitendeur aanmeldt, dit tijdstip van voorrijden bepaalt of er binnen de punctualiteitsmarges vervoerd is. Door klantvriendelijk/behulpzaam te zijn kan het voorkomen dat de Vervoerspas buiten de marges in het voertuig is geregistreerd. Indien opdrachtgevers aan kan tonen via GPS dat dit het geval was, dan worden deze ritten als punctueel beoordeeld. Indien de werknemer op het tijdstip van voorrijden binnen de marge van “Aankomst- of Afhaaltijden” niet komt, dient de chauffeur 2 minuten te wachten. Na deze 2 minuten is de chauffeur gerechtigd te vertrekken. Deze bepaling is alleen van toepassing indien de opdrachtnemer voldoet aan alle overige eisen die op grond van het bestek en de bijbehorende bijlagen en de overeenkomst en haar bijlagen gesteld zijn aan het vervoer van en naar de sociale werkvoorziening.
109	Rituitvoering Melden afwezigheid	Participatiewetvervoer	Opdrachtnemer meldt in voorkomende gevallen zo spoedig mogelijk aan de sociale werkvoorziening welke werknemer(s), zonder dat vooraf te melden, geen gebruik hebben gemaakt van het vervoer. De werknemer van de sociale werkvoorziening kan zich tot een half uur voor de geplande ophaaltijd afmelden wegens bijvoorbeeld ziekte.
110	Rituitvoering Mutaties	Participatiewetvervoer	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat mutaties die voor 16:00 uur worden doorgegeven aan de opdrachtnemer de volgende dag doorgevoerd dienen te zijn. Voorbeeld: Een medewerker die door de coördinator voor 16:00 uur wordt afgemeld, wordt de volgende dag niet vervoerd.
111	Rituitvoering Namenlijst	Participatiewetvervoer	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat in de taxibusjes en/of auto's een lijst aanwezig is met daarop de namen van de te vervoeren werknemers, hun adressen en de telefoonnummers van de werknemers. Op de lijst staan ook de tijdstippen van ophalen en afzetten van de werknemers vermeld. De aankomsttijden bij de

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
			sociale werkvoorziening zijn op dit moment 7:30 uur, 9:30 uur en 11:30 uur. De vertrektijden van de sociale werkvoorziening zijn op dit moment 11:45 uur, 14:30 uur en 16:15 uur. Op de werknemerslijst (bijlage3: 'kwantitatieve informatie vervoersstromen') is per werknemer aangegeven wat de exacte aankomst- en vertrektijd is.
112	Rituitvoering Punctualiteit	Participatiewetvervoer	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat opdrachtgevers een punctualiteit eist van minimaal 95% per gemeente.
113	Rituitvoering Speciaal vervoer	Participatiewetvervoer	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat een aantal werknemers op een speciale wijze vervoerd dient te worden en zal de betreffende werknemers altijd op een adequate wijze vervoeren. De betreffende werknemers waarvoor dit geldt zijn aangemerkt in bijlage 3.
114	Rituitvoering Maximale reisduur	Participatiewetvervoer	Opdrachtnemer garandeert dat de maximale reisduur voor een enkele rit niet meer dan 60 minuten per werknemer bedraagt, inclusief wachttijden tijdens het vervoer, tenzij dit door de af te leggen afstand naar een specifieke bestemming of door niet-beïnvloedbare calamiteiten niet mogelijk is.
115	Rituitvoering Werknemerslijsten	Participatiewetvervoer	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat opdrachtgevers, bij monde van de sociale werkvoorziening of indien van toepassing de coördinator van de sociale werkvoorziening, ten minste twee (2) weken voor het begin van ieder contractjaar (aanvangend op 1 januari) een lijst met de namen en adressen van de te vervoeren werknemers verstrekt. Incidentele en permanente mutaties hierop worden zo spoedig mogelijk doorgegeven en dienen door opdrachtnemer te worden verwerkt in de werknemerslijsten.
116	Rituitvoering Ziek- of afmelding	Leerlingenvervoer	De opdrachtnemer gaat akkoord met onderstaande procedure ten aanzien van ziek- of afmelding: • ouders geven ziek- en of afmeldingen zo snel mogelijk tussen 6:00 en 22:00 uur door aan de opdrachtgever. Minstens één dag van te voren melden zij hun kind bij de opdrachtnemer weer beter. De opdrachtnemer informeert de opdrachtgevers direct wanneer een leerling niet heeft meegereden zonder dat de opdrachtnemer hiervan door de opdrachtgevers is geïnformeerd of zonder dat de leerling is ziekgemeld door de ouder(s)/verzorger(s); • roosterwijzigingen dienen minimaal één dag van te voren tijdens kantooruren door ouders gemeld te worden bij de opdrachtnemer; • bij afwijkende tijden (geen roosterwijziging) dienen ouders de opdrachtnemer minimaal één dag van te voren tijdens kantooruren te informeren. Ouders dienen dan zelf voor vervoer te zorgen.
117	Systeemkenmerken	Alle vervoersvormen	Soho-, blindengeleidehonden of andere hulphonden, als zodanig herkenbaar, kunnen meereizen met een leerling/reiziger. De opdrachtnemer brengt de opdrachtgevers hier niets voor in rekening. Alleen kleine huisdieren die vervoer worden op schoot zijn verder nog toegestaan.

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
118	Systeemkenmerken	Alle vervoersvormen	De opdrachtnemer moet ook beschikken over voertuigen die volledig diervrij zijn. Zodat wanneer dit nodig is voor leerlingen, de opdrachtgevers dit zonder meerkosten kunnen verlangen.
119	Systeemkenmerken Aansluitingen	Hubtaxi.	De opdrachtnemer neemt de inspanningsverplichting op zich om er voor te zorgen dat zijn vervoercentrale (of die van zijn onderaannemers) informatie over vertragingen van reguliere openbaar vervoerlijnen (bus en trein), op adequate wijze ontvangt, zodat de opdrachtnemer de reiziger daarover tijdig kan en zal informeren. Met toestemming van de reiziger kan de opdrachtnemer een gewenste vertrek- of aankomsttijd wijzigen en verwerken in de planning.
120	Systeemkenmerken Afwijkend voorstel	Wmo-vervoer en Hubtaxi	De opdrachtnemer mag een afwijkend voorstel ten aanzien van de vertrektijd aan de klant voorleggen. Dit voorstel dient nog wel te voldoen aan de maximale verblijfstijd in het voertuig of de maximale omrijtijdfactoren. Bij akkoord van de reiziger kan de rit conform dit afwijkende voorstel uitgevoerd worden. Indien de reiziger niet akkoord is dan wordt de rit conform de originele aanvraag van de reiziger uitgevoerd.
121	Systeemkenmerken Betaalwijze	Wmo-vervoer en Hubtaxi	De opdrachtnemer zorgt voor onderstaande betaalmogelijkheden voor de reizigers: • via PIN; • contactloos betalen; • contant betalen (afrondding op eenheden van 5 cent (1 en 2 cent naar beneden, 3 en 4 cent naar boven)); • betalen via prepaid-regeling (alleen Wmo-vervoer); • via automatische incasso bij reizigers met een doelgroep-indicatie. Dit valt onder verantwoording van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer is verplicht de reiziger voorafgaand aan de incasso een factuurbijlage te leveren.
122	Systeemkenmerken Capaciteit	Wmo-vervoer en Hubtaxi	De opdrachtnemer is verplicht de planning van zijn vervoerscapaciteit af te stemmen op de te verwachten vervoervraag zoals opgenomen in bijlage 3 'kwantitatieve informatie vervoerstromen'.
123	Systeemkenmerken Capaciteit	Wmo-vervoer en Hubtaxi	De opdrachtnemer is verplicht om bij de te plannen vervoerscapaciteit flexibel in te kunnen spelen op omstandigheden waardoor de omvang van het vervoer kan verschillen, zoals periode van de dag, dagsoort, periode in het jaar, te verwachten weersomstandigheden evenementen of anderszins voorzienbare gebeurtenissen.
124	Systeemkenmerken Marges gewenste vertrektijd.	Wmo-vervoer en Hubtaxi	Bij een geboekte rit op basis van vertrektijd zijn de marges voor de werkelijke vertrektijd plus en min 15 minuten ten opzichte van de geboekte vertrektijd. De opdrachtnemer garandeert dat 95% van deze ritten op vertrektijd per gemeente voldoen aan de

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
			marges.
124a	Systeemkenmerken Marges gewenste vertrektijd.	Wmo-vervoer en Hubtaxi	<i>In afwijking van eis 124</i> gelden in het perceel Zuidwest Drenthe marges voor de werkelijke vertrektijd 0 tot plus 20 minuten ten opzichte van de geboekte vertrektijd. De opdrachtnemer garandeert dat 95% van deze ritten op vertrektijd per gemeente voldoen aan de marges.
125	Systeemkenmerken Marges gewenste aankomsttijd.	Wmo-vervoer en Hubtaxi	De Wmo-reiziger en Hubtaxi-reizigers geven bij een ritreservering op aankomsttijd aan hoe laat hij wil aankomen op de plaats van bestemming. Opdrachtnemer brengt de reiziger op zijn bestemming op het afgesproken tijdstip met een maximale marge van 20 minuten voor en 0 minuten na dat tijdstip van aankomst. De opdrachtnemer garandeert dat 95% van deze ritten op aankomsttijd per gemeente voldoen aan de marges.
126	Systeemkenmerken Marges gewenste aankomsttijd.	Hubtaxi	Hubtaxi-ritten richting hub, waarbij door de reiziger een gegarandeerde aansluiting op het reguliere openbaar vervoer wordt gevraagd worden aangemerkt als prioriteitsritten. Daarvoor gelden de volgende eisen: • Reiziger en centrale spreken samen de uiterlijke aankomsttijd af, gelet op de benodigde overstaptijd op die locatie. • Deze ritten en moeten uiterlijk 2 uur tevoren worden gereserveerd. • De opdrachtnemer garandeert dat 100% van deze ritten op aankomsttijd voldoen aan de marges.
127	Systeemkenmerken Maximale reisafstand	Wmo-vervoer	De maximale afstand van een Wmo-rit is 25 kilometer vanaf het huisadres met uitzondering van de puntbestemmingen.
127a	Systeemkenmerken Maximale reisafstand	Wmo-vervoer	<i>In afwijking van eis 127</i> is de maximale afstand van een Wmo-rit vanaf het huisadres (met uitzondering van de puntbestemmingen): • Perceel Zuidwest Groningen: ○ Gemeente Leek maximaal 21 kilometer; ○ Gemeenten Marum, Grootegast en Zuidhorn maximaal 30 kilometer; • Perceel Centraal Groningen: ○ Gemeente Groningen maximaal 25,5 kilometer;. • Perceel Noordmidden Drenthe: ○ Gemeente Aa en Hunze, Noordenveld en Tynaarlo maximaal 30 kilometer; • Perceel Zuidwest Drenthe: ○ Gemeente Westerveld maximaal 30 kilometer.

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
			- Perceel Oost Groningen: - Gemeente Hoogezand-Sappemeer, Slochteren en Menterwolde maximaal 22,5 kilometer.
128	Systeemkenmerken Maximale reisafstand	Hubtaxi	De reikwijdte van de Hubtaxi voor het deur-hub en het deur-deur vervoer is maximaal 15 kilometer hemelsbreed. Voor het deur-deur vervoer geldt een minimale verplaatsingsafstand van 3 kilometer. De daadwerkelijke aantal daarbij horende kilometers wordt bepaald door de kortste route over de weg gemeten volgens de Easytravel routeplanner. Dit kan betekenen dat in sommige gevallen meer kilometers in rekening kunnen worden gebracht dan het maximum van 15 kilometers.
129	Systeemkenmerken Maximale reisafstand	Hubtaxi	Indien er binnen de maximale reikwijdte meerdere hubs beschikbaar zijn, mag de reiziger aangeven welke Hub zijn voorkeur heeft in verband met zijn voorgaande/vervolg reis. De opdrachtnemer dient de reiziger, indien gewenst, hierover te adviseren.
130	Systeemkenmerken Maximale reisafstand	Hubtaxi	Verplaatsingen van deur-hub met de Hubtaxi van meer dan 15 kilometer zijn mogelijk, maar voor kilometers buiten de reikwijdte van 15 kilometer geldt dat de ondernemer een aanbod mag doen dat voldoet aan de maximum tarieven van het KNV Taxi. Daarbij hoeft de reiziger niet nogmaals het opstarttarief te betalen.
131	Systeemkenmerken Minimale reisafstand	Hubtaxi	Verplaatsingen van deur-deur met de Hubtaxi van minder dan 3 kilometer zijn mogelijk, maar voor deze verplaatsingen gelden tevens de maximale KNV Taxi tarieven.
132	Systeemkenmerken Maximale verblijfstijd in het voertuig	Wmo-vervoer en Hubtaxi	De opdrachtnemer dient het Wmo-vervoer efficiënt te plannen met logische routes voor de reizigers (gepland met Easytravel volgens de kortste route). Daarbij gelden ten aanzien van de verblijfstijd de volgende eisen: - bij reizen van 0 – 10 kilometer is de maximale verblijfstijd van de reiziger in het voertuig 30 minuten; - bij reizen van meer dan 10 kilometer is de maximale verblijfstijd van de reiziger in het voertuig 60 minuten.
132a	Systeemkenmerken Maximale verblijfstijd	Wmo-vervoer	<i>In afwijking van eis 132</i> geldt voor het perceel Centraal Groningen onderstaande eis. De opdrachtnemer dient het Wmo-vervoer efficiënt te plannen met logische routes voor de reizigers. Daarbij gelden ten aanzien van de verblijfstijd de volgende eisen: - bij reizen van 0 – 10 kilometer is de maximale verblijfstijd van de reiziger in het voertuig 30 minuten; - bij reizen van 10 – 15 kilometer is de maximale verblijfstijd van de reiziger in het voertuig 45 minuten; - bij reizen van meer dan 15 kilometer is de maximale verblijfstijd van de reiziger in het voertuig 60 minuten.
132b	Systeemkenmerken	Wmo-vervoer	<i>In afwijking van eis 132</i> geldt voor het perceel Noordmidden-Drenthe onderstaande eis.

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
	Maximale verblijfstijd		De opdrachtnemer dient het Wmo-vervoer efficiënt te plannen met logische routes voor de reizigers. Daarbij gelden ten aanzien van de verblijfstijd de volgende eisen: • bij reizen van 0 – 5 kilometer 2 keer de reistijd • bij reizen van 5 – 10 kilometer is de maximale verblijfstijd van de reiziger in het voertuig 30 minuten; • bij reizen van 10 – 15 kilometer is de maximale verblijfstijd van de reiziger in het voertuig 45 minuten; bij reizen van meer dan 15 kilometer is de maximale verblijfstijd van de reiziger in het voertuig 60 minuten.
133	Systeemkenmerken Parallelliteit regulier openbaar vervoer	Hubtaxi	De Hubtaxi rijdt niet als voor de reis er een reguliere openbaar vervoer verbinding als alternatief beschikbaar is. Dit betekent, dat: ○ er geen Hubtaxi rijdt binnen de bebouwde kom van Groningen en Emmen (m.u.v. ritten van en naar Parc Sandur). ○ er geen Hubtaxi rijdt vanuit bebouwde kommen van overige steden en dorpskernen wanneer er op basis van een dienstregeling gedurende de gewenste tijd(en) een rechtstreekse busverbinding naar een Hub beschikbaar is binnen een straal van 15 km. ○ er geen Hubtaxi rijdt vanuit bebouwde kommen van overige steden en dorpskernen wanneer er binnen een straal van 1 kilometer van het gewenste vertrekpunt een halte beschikbaar is vanwaar een bus, op basis van een dienstregeling gedurende de gewenste tijd(en), een rechtstreekse busverbinding naar een Hub beschikbaar is binnen een straal van 15 km. ○ gedurende de contractperiode kunnen nadere preciseringen van bovenstaande regels met betrekking tot deze eis worden doorgevoerd in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
134	Systeemkenmerken Prioriteitsritten	Wmo-vervoer	Opdrachtnemer is ermee bekend dat het Wmo-vervoer een aantal zogenaamde prioriteitsritten kent. Bij prioriteitsritten geldt een minimale voor-aanmeldtijd van twee uur (120 minuten) voor de aankomsttijd. Ritten met de volgende bestemmingen worden aangeduid als prioriteitsritten: • naar een begrafenis of crematie; • naar een burgerlijk en/of kerkelijke huwelijksinzegening; • naar religieuze vieringen in een officieel gebouw (o.m. kerk en moskee). Opdrachtnemer garandeert dat bij 100% van deze prioriteitsritten de Wmo-reiziger nooit later dan de afgesproken tijd op de afgesproken plaats aanwezig is. Het is wel toegestaan dat de Wmo-reiziger maximaal 20 minuten voor de afgesproken tijd aanwezig is.

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
135	Systeemkenmerken Puntbestemmingen	Wmo-vervoer	Reizen langer dan 25 kilometer zijn voor Wmo-ritten alleen toegestaan naar onderstaande puntbestemmingen: • Perceel Zuidwest Groningen: ○ Gemeente Leek; . Ziekenhuizen in Groningen en Drachten; . Groningen CS; . Busstation van Knobelsdorffplein Drachten; • Perceel Zuidwest Drenthe: ○ Gemeente Westerveld; . Station Assen; . Station Beilen; . Station Hogeveen; . Station Meppel; . Station Steenwijk; . Station Wolvega; • Perceel Noord Groningen: ○ Alle bestemmingen in de stad Groningen; ○ Revalidatiecentrum Beatrixoord en Visio in Haren; ○ OmmelanderZiekenhuisGroningen locatie Scheemda (vanaf opening); ○ Alle bestemmingen in Haren (alleen voor inwoners gemeente De Marne); ○ Alle bestemmingen binnen gemeente De Marne (alleen voor Wmo-ers gemeente De Marne); ○ NS-station, ziekenhuis Delfzicht en Vliethoven in Delfzijl (alleen Wmo-ers gemeente Appingedam, Winsum, Eemsmond, Loppersum en Ten Boer); ○ Rode Kruisgebouw in Delfzijl (alleen Wmo-ers gemeente Eemsmond); ○ Solwerd in Appingedam (alleen Wmo-ers gemeente Eemsmond); ○ St Lucasziekenhuis in Winschoten (alleen Wmo-ers gemeenten Delfzijl, Loppersum en Appingedam). • Perceel Oost Groningen: ○ Station Winschoten; ○ St. Lucasziekenhuis in Winschoten; ○ OmmelanderZiekenhuisGroningen locatie Scheemda (vanaf opening);

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
			○ Scheperziekenhuis in Emmen; ○ Refaziekenhuis in Stadskanaal; ○ Beatrixoord Haren; ○ Delfzichtziekenhuis in Delfzijl (tot opening OmmelanderZiekenhuisGroningen in Scheemda); ○ UMCG in Groningen; ○ Martini ziekenhuis Groningen; ○ Ziekenhuis in Hogeveen.
136	Systeemkenmerken Opstapplaatsen	Leerlingenvervoer	Enkele gemeenten maken bij de uitvoering van het leerlingenvervoer gebruik van opstapplaatsen. In bijlage 3 'kwantitatieve informatie vervoerstromen' is zichtbaar welke opstapplaatsen leerlingenvervoer per gemeente zijn gedefinieerd. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de toepassing van op- en overstapplaatsen alleen is toegestaan indien de betreffende gemeente(n) expliciet schriftelijk aangeven dat dit voor een leerling of groep leerlingen is toegestaan.
137	Systeemkenmerken Opstapplaatsen	Leerlingenvervoer	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat gedurende de looptijd van het contract meerdere gemeenten gebruik kunnen gaan maken van opstapplaatsen voor het leerlingenvervoer. De locaties van de opstapplaatsen worden in overleg tussen de opdrachtnemer, opdrachtgevers en vertegenwoordigers van de doelgroep vastgesteld. De opdrachtnemer mag voorstellen hierover indienen maar de goedkeuring ligt bij de opdrachtgevers.
138	Systeemkenmerken Opstapplaatsen	Leerlingenvervoer	Overstapplaatsen zijn alleen in overleg met de opdrachtgevers en vertegenwoordigers van de doelgroep toegestaan. De opdrachtnemer mag voorstellen hierover indienen maar de goedkeuring ligt bij de opdrachtgevers. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat een overstap in het leerlingenvervoer onder toezicht en verantwoordelijkheid van opdrachtnemer plaatsvindt op een door de betreffende gemeente(n) goedgekeurde locatie.
139	Systeemkenmerken Reistijd	Leerlingenvervoer	De opdrachtnemer dient zich ten aanzien van de reisduur te houden aan onderstaande eisen. • De individuele verblijfstijd per kind in het voertuig is afhankelijk van de reislangte. • Bij een reislangte tussen verblijfslocatie en onderwijslocatie van minder dan 10 kilometer is de maximale verblijfstijd van de leerling in het voertuig 60 minuten. • Bij een reislangte tussen verblijfslocatie en onderwijslocatie van meer dan 10 kilometer is de maximale verblijfstijd van de leerling in het voertuig 90 minuten.

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
			- Afwijking van de maximale verblijfstijd in het voertuig is alleen mogelijk, indien het door de afstand niet mogelijk is binnen de maximale tijdsduur te blijven. - Bij deze ritten geldt verder dat combinatie van leerlingen mogelijk is, echter alleen indien de individuele verblijfstijd van de desbetreffende leerling niet meer bedraagt dan 1 ½ keer de verblijfstijd in het vervoermiddel op het rechtstreekse traject van herkomst tot bestemming. Een reisduur van a naar b van 90 minuten mag dus voor deze ritten maximaal 135 minuten duren. - Combinatie van leerlingen mag niet leiden tot overschrijding van dit individuele reistijd criterium.
139a	Systeemkenmerken Reistijd	Leerlingenvervoer	<i>In aanvulling op eis 139</i> geldt voor de percelen Zuidwest Groningen en Zuidwest Drenthe dat de maximale verblijfstijd van de leerling in het voertuig ook bij een reis lengte van minder dan 10 kilometer 90 minuten mag zijn. Voor deze percelen geldt tevens dat de verblijfstijd van de leerling niet meer bedraagt dan 2 x de verblijfstijd in het vervoermiddel op het rechtstreekse traject van herkomst tot bestemming (rechtstreekse Reistijd berekend op basis van de kortste route volgens het in deze aanbesteding voorgeschreven planningsysteem. Een reisduur van a naar b van bijvoorbeeld 40 minuten mag dus voor deze ritten maximaal 80 minuten duren.
139b	Systeemkenmerken Reistijd	Leerlingenvervoer	<i>In aanvulling op eis 139</i> geldt dat in het perceel Oost Groningen de individuele verblijfstijd per kind in het voertuig: - maximaal 60 minuten is bij vervoer binnen de gemeentegrens: - maximaal 90 minuten is bij vervoer over gemeentegrens heen.
139c	Systeemkenmerken Reistijd	Leerlingenvervoer	<i>In afwijking van eis 139</i> gelden voor het perceel Noordmidden-Drenthe de onderstaande eisen: - De individuele verblijfstijd per kind in het voertuig is afhankelijk van de reis lengte. - Bij een reis lengte tussen verblijfslocatie en onderwijslocatie van minder dan <u>20</u> kilometer is de maximale verblijfstijd van de leerling in het voertuig 60 minuten. - Bij een reis lengte tussen verblijfslocatie en onderwijslocatie van meer dan <u>20</u> kilometer is de maximale verblijfstijd van de leerling in het voertuig 90 minuten. - Afwijking van de maximale verblijfstijd in het voertuig is alleen mogelijk, indien het door de afstand niet mogelijk is binnen de maximale tijdsduur te blijven. - Bij deze ritten geldt verder dat combinatie van leerlingen mogelijk is, echter alleen indien de individuele verblijfstijd van de desbetreffende leerling niet meer bedraagt dan 1 ½ keer de verblijfstijd in het vervoermiddel op het rechtstreekse traject van herkomst tot bestemming. Een reisduur

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
			van a naar b van 90 minuten mag dus voor deze ritten maximaal 135 minuten duren. Combinatie van leerlingen mag niet leiden tot overschrijding van dit individuele reistijdscriterium.
140	Systeemkenmerken Soorten vervoer	Wmo-vervoer	Het Wmo-vervoer bevat verschillende soorten vervoer: • deur-deur vervoer; • deur-halte vervoer; • deur-buitendeur vervoer (bij woon- en zorginstellingen en ziekenhuis in de hal); • kamer-kamer (alleen indien zodanig geïndiceerd).
141	Systeemkenmerken Soorten vervoer	Hubtaxi	Het Hubtaxi vervoer is vraagafhankelijk en bevat verschillende soorten vervoer: • deur-hub vervoer; • deur-deur vervoer. Wanneer het een wooncomplex of flatgebouw betreft dan vormt de centrale ingang van het wooncomplex c.q. de centrale beneden-ingang voor het betreffende huisnummer, de deur.
142	Systeemkenmerken Te laat bel service	Wmo-vervoer en Hubtaxi	Bij afwijkingen van de geplande vertrektijd van meer dan 15 minuten (dus buiten de vertrektijdsmarge) informeert de opdrachtnemer de gedupeerde reiziger(s), binnen de 15 minuten na de geplande vertrektijd, middels een te laat belservice.
143	Systeemkenmerken Te laat bel service	Participatiewetvervoer	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat, indien de te verwachten afwijking in op- of afhaaltijd groter dan 15 minuten is ten opzichte van de afgesproken op- of afhaaltijd, de werknemer, indien hij telefonisch bereikbaar is, tijdig telefonisch op de hoogte wordt gesteld. Met tijdig wordt verstaan uiterlijk 5 minuten (lieft eerder) voordat de bovenstaande 15 minuten bereikt wordt. Als de afwijking in op- of afhaaltijd groter dan 45 minuten is ten opzichte van de afgesproken op- of afhaaltijd, dan kan de werknemer op kosten van de opdrachtnemer een alternatieve taxi nemen. De kosten voor deze service zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
144	Systeemkenmerken Terugbelservice	Wmo-vervoer en Hubtaxi	Ten aanzien van de terugbelservice voor het vraagafhankelijke vervoer gelden de volgende eisen: • Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat bij het aannemen van de ritreservering door de vervoerscentrale door de telefonist wordt gevraagd of de reiziger gebruik wenst te maken van de terugbelservice. • Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de reiziger kort (circa 10 minuten) voor de komst van het voertuig bij het ophaaladres geïnformeerd wordt dat het voertuig onderweg is . • Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de telefonist van de telefooncentrale de reiziger altijd wijst op deze terugbelservice en met de reiziger afstemt met de reiziger via welk mediakanaal de reiziger

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
			geïnformeerd wenst te worden (telefonisch, sms, App, etc.).
145	Systeemkenmerken Terugbelservice	Wmo-vervoer en Hubtaxi	Opdrachtnemer draagt er zorg dat de terugbel service van de telefooncentrale gratis aangeboden wordt aan reizigers.
146	Systeemkenmerken Venstertijden	Wmo-vervoer	Het Wmo-vervoer is beschikbaar van 6:00 – 1:00 uur.
146a	Systeemkenmerken Venstertijden	Wmo-vervoer	<i>In afwijking van eis 146</i> is het Wmo-vervoer is 24 uur per dag beschikbaar voor inwoners van de percelen Centraal Groningen, Zuidwest Groningen en Oost Groningen.
147	Systeemkenmerken Venstertijden	Hubtaxi	De Hubtaxi is beschikbaar tussen 06:00 – 01:00 uur. Buiten deze tijden rijdt de Hubtaxi niet, ook niet aansluitend op eventueel nog rijdend regulier OV..
148	Systeemkenmerken Verblijfslocaties	Leerlingenvervoer	Opdrachtnemer is zich er van bewust dat er geen maximum gesteld is aan het aantal verblijfslocaties van een leerling. Wel dient het vervoer in een regelmatig terugkerend patroon plaats te vinden.
148a	Systeemkenmerken Verblijfslocaties	Leerlingenvervoer	<i>In afwijking van eis 148</i> geldt in de percelen Zuidoost Drenthe en Noord Groningen een maximum van twee (2) verblijfslocaties per leerling.
149	Systeemkenmerken Vertrek- en aankomsttijd	Leerlingenvervoer	De opdrachtnemer dient zich ten aanzien van de vertrek en aankomsttijden te houden aan onderstaande eisen: • De leerling dient niet te vroeg en binnen een marge van maximaal 15 minuten na het afgesproken tijdstip te worden afgehaald bij de opstapplaats dan wel de verblijfslocatie. Alle afwijkingen van meer dan 15 minuten dienen geregistreerd te worden en direct gemeld bij de ouder(s)/verzorger(s). • Leerlingen mogen niet eerder dan 15 minuten voor de aanvang van de schooldag volgens het activiteitenplan van de school op school worden afgeleverd, mits een toezichthouder van de school aanwezig is. Doch de leerling moet ten alle tijden minimaal 5 minuten voor aanvang van de school worden afgeleverd. • Voor de terugreis geldt hetzelfde, een leerling mag niet later dan 15 minuten na het einde van de schooldag volgens het activiteitenplan van de school bij de school worden opgehaald. • Voertuigen mogen niet eerder dan 10 minuten voor einde van de school wachten op locatie bij de school. • Alle afwijkingen van deze tijdsrange dienen geregistreerd te worden door de opdrachtnemer. Geregistreeerde afwijkingen worden in de evaluatie door de opdrachtnemer aan de opdrachtgevers gemeld. • De opdrachtnemer is verplicht te wachten tot de school opengaat.

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
149a	Systeemkenmerken Vertrek- en aankomsttijd	Leerlingenvervoer	<i>In afwijking van eis 149</i> gelden in de percelen Centraal Groningen en Noordmidden Drenthe onderstaande eisen. De opdrachtnemer dient zich ten aanzien van de vertrek en aankomsttijden te houden aan onderstaande eisen: • De leerling dient binnen een marge van maximaal 10 minuten na het afgesproken tijdstip te worden afgehaald bij de opstapplaats dan wel de verblijfslocatie. Alle afwijkingen van meer dan 10 minuten dienen geregistreerd te worden en vooraf gemeld bij de ouder(s)/verzorger(s). • Leerlingen mogen niet eerder dan 15 minuten voor de aanvang van de schooldag volgens het activiteitenplan van de school op school worden afgeleverd. • Voor de terugreis geldt hetzelfde, een leerling mag niet later dan 10 minuten na het einde van de schooldag volgens het activiteitenplan van de school bij de school worden opgehaald. • Voertuigen mogen niet eerder dan 10 minuten voor einde van de school wachten op locatie bij de school. • Alle afwijkingen van deze tijds marge dienen geregistreerd te worden door de opdrachtnemer. Geregistreeerde afwijkingen worden in de evaluatie door de regiovervoerder aan de opdrachtgevers gemeld. De opdrachtnemer is verplicht te wachten tot de school opengaat.
150	Systeemkenmerken Vervoergebied	Wmo-vervoer en Hubtaxi	De herkomst en/of bestemming liggen in het vervoergebied.
151	Systeemkenmerken Vooraanmeldtijd gewenste vertrektijd	Wmo-vervoer en Hubtaxi	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat een rit op basis van vertrektijd uiterlijk één uur (60 minuten) voor gewenste vertrektijd wordt geboekt.
152	Systeemkenmerken Vooraanmeldtijd gewenste aankomsttijd	Wmo-vervoer en Hubtaxi	Een Wmo-reiziger en een Hubtaxi reiziger kunnen een rit boeken op aankomsttijd. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat een rit op basis van aankomsttijd uiterlijk twee uur (120 minuten) voor gewenste aankomsttijd wordt geboekt.
153	Systeemkenmerken Vroegboeking	Wmo-vervoer en Hubtaxi	Bij boekingen op een eerdere datum gedaan bevestigt de opdrachtnemer richting de reiziger: • opname van de rit in het planningssysteem bij de boeking; • alert bericht 12 uur voor uitvoering van de rit. Bevestiging vindt plaats via e-mail, sms of ander door de reiziger gewenst communicatiekanaal (bv. een App).

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
154	Systeemkenmerken Wegrijden	Leerlingenvervoer, Wmo-vervoer en Hubtaxi	De opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat bij het ophalen van een reiziger de chauffeur duidelijk kenbaar maakt dat hij aanwezig is. Vervolgens dient de chauffeur maximaal 2 minuten (leerlingenvervoer maximaal 5 minuten) te wachten ten opzichte van de geplande ophaaltijd.
154a	Systeemkenmerken Wegrijden	Leerlingenvervoer, Wmo-vervoer en Hubtaxi	<i>In afwijking van eis 154</i> geldt in het perceel Oost-Groningen dat ook bij het leerlingenvervoer de wachttijd voor de chauffeur maximaal 2 minuten is ten opzichte van de geplande ophaaltijd.
155	Vervoerscentrale	Algemeen	De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat na gunning de vervoerscentrale in één van de aan hem gegunde percelen gevestigd wordt dan wel wanneer opdrachtnemer reeds een vervoerscentrale gevestigd heeft in één van de zeven percelen wordt de dienstverlening vandaar uitgevoerd indien dit in het kader van efficiëntie (en kostenoverwegingen) de voorkeur van de opdrachtnemer is.
156	Vervoerscentrale	Wmo-vervoer	Enkele gemeenten kennen een jaarlijks plafond aan het aantal te reizen kilometers voor de Wmo-geïndiceerden. De opdrachtnemer bericht schriftelijk zowel de opdrachtgever als de Wmo-reiziger wanneer dit plafond nadert. Dit alert wordt twee keer gegeven (bij 80% en bij 95% verbruikte kilometers).
157	Vervoerscentrale Aansturing	Participatiewetvervoer	Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van het werknemersvervoer ten behoeve van de sociale werkvoorziening te beschikken over een centrale aansturingseenheid met één centraal telefoonnummer (specifiek per regio of gemeente), waarvan de bereikbaarheid, tegen lokaal tarief, optimaal moet zijn. Voor het werknemersvervoer dient de centrale aansturingseenheid op werkdagen van 6:00 uur tot 17:30 uur permanent telefonisch bereikbaar te zijn. Beantwoording op bovenstaand telefoonnummer door middel van een antwoordapparaat of verwijzing naar een nader aangeduid telefoonnummer is toegestaan buiten voornoemde uren.
158	Vervoerscentrale Algemeen	Alle vervoersvormen	Opdrachtnemer draagt zorg voor de inrichting van een goed functionerende vervoerscentrale, waarbij de capaciteit van de vervoerscentrale en de personele bezetting zijn afgestemd op het aantal reizigers en de te verwachten vervoerstromen. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat ook andere technieken, waaronder internet en email, door reizigers gebruikt kunnen worden voor het bestellen van een rit bij de telefooncentrale, dan wel voor het verkrijgen van informatie van de reizigersservice. De door de opdrachtnemer te hanteren internetapplicatie dient te voldoen aan het waarmerk drempelvrij.nl (uitgegeven door Stichting Waarmerk drempelvrij.nl) of gelijkwaardig. Dit is het kwaliteitsmerk waarmee toegankelijke websites in Nederland worden aangeduid. Onder het waarmerk vallen tevens de web richtlijnen en de internationaal erkende W3C-richtlijnen.
159	Vervoerscentrale	Wmo-vervoer en Hubtaxi	De vervoerscentrale dient (basis)kennis van het gebied en de dienstregeling van het openbaar vervoer in

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
	Algemeen		Groningen en Drenthe te hebben.
160	Vervoerscentrale Data	Alle vervoersvormen	In verband met de door opdrachtgevers geëiste data en ten behoeve van analyse en controle, dient de opdrachtnemer alle data benodigd om te toetsen of de dienstverlening conform de overeenkomst wordt uitgevoerd, te verzamelen, te registreren en vast te leggen in een database. Deze data dienen op ieder gewenst moment op verzoek ter beschikking te worden gesteld aan de opdrachtgevers. (in overeenstemming met ICT en databeheer eisen) Daarnaast stelt de opdrachtnemer, desgevraagd, alle bij opdrachtnemer reeds verzamelde data met betrekking tot reizigersinformatie, planning en routes om niet en per ommegaande ter beschikking aan de opdrachtgevers.
161	Vervoerscentrale Informatievoorziening	Wmo-vervoer en Hubtaxi	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat bij aanmelding van een rit bij de vervoerscentrale, de telefonist van de vervoerscentrale naast de vertrektijd aan de reiziger het aantal te reizen kilometers en de prijs doorgeeft voor de aangevraagde rit.
162	Vervoerscentrale Informatievoorziening	Leerlingenvervoer	Opdrachtnemer zorgt (actualiseert) in overleg met de opdrachtgevers voor huisregels tijdens het vervoer en ook voor de communicatie met de opdrachtnemer door ouder(s)/verzorger(s), scholen en leerlingen. De opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de medewerkers van de telefooncentrale inzicht hebben in de specifieke vervoersbehoeften van leerlingen en dat de inzet van voertuigen daarop wordt afgestemd. Opdrachtnemer ontvangt van de opdrachtgevers de noodzakelijke informatie over specifieke vervoerbehoeften.
163	Vervoerscentrale Pasuitgifte	Wmo-vervoer, participatiewetvervoer, leerlingenvervoer	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor uitgifte van de vervoersplassen aan reizigers. Team Publiek Vervoer ontwerpt, levert en beheert de database met reizigerskenmerken (reizigersprofiel). Team Publiek Vervoer bepaalt uiterlijk bij de laatste Nota van Inlichtingen de eisen ten aanzien van inhoud en vormgeving van de vervoersplassen.
164	Vervoerscentrale Reisregisseur	Alle vervoersvormen	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de regie van de reis van de reiziger. Dit betekent dat de verschillende reisonderdelen van de gehele reis (voor zover vallend onder dit gehele bestek in opdracht van de provincie Groningen en Drenthe en de 35 samenwerkende gemeenten) via de vervoerscentrale van de opdrachtnemer geboekt kunnen worden. De vervoerscentrale van de opdrachtnemer neemt, waar nodig, contact op met de vervoerscentrale van andere percelen voor de uitvoering van de rit.
165	Vervoerscentrale Reisregisseur	Alle vervoersvormen	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat bij regiogrensoverschrijdende ritten waarbij een andere vervoerder (uit een andere regio) dan de opdrachtnemer de ritten uitvoert de opdrachtnemer wel de regisseur van deze ritten is en deze rit boekt bij de andere vervoerder.
166	Vervoercentrale	Wmo-vervoer en Hubtaxi	De opdrachtnemer is verantwoordelijk als regisseur van de reis wanneer de ritaanvraag wel bij zijn

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
	Reisregisseur		vervoercentrale binnenkomt, maar wanneer een vervoerder uit een andere regio in het vervoergebied van de 35 deelnemende gemeenten en de provincies Groningen en Drenthe de rit uitvoert. De taken van de Opdrachtnemer voor het uitvoeren van de regisseursrol zijn: • aannemen van de ritaanvraag van de reiziger in de eigen vervoerscentrale conform de beschreven eisen; • reiziger informeren over zijn vertrek- en aankomsttijd, aantal gereden kilometers en de prijs; • aanbieden van de terugbelservice aan de reiziger; • reserveren van de rit bij de betreffende collega-vervoerder (inclusief eventueel pasnummer klant); • reiziger informeren dat de terugbelservice en de te laat bel service wordt uitgevoerd door de vervoerder die uiteindelijk verantwoordelijk is voor de rituitvoering. Voor het uitvoeren van de regisseursrol ontvangt de opdrachtnemer een vaste vergoeding per keer.
167	Vervoercentrale Reisregisseur	Wmo-vervoer en Hubtaxi	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering van een rit, ook indien de opdrachtnemer zelf niet de ritaanvraag van de reiziger heeft aangenomen. Onderdeel van de ritverantwoordelijkheid is de feitelijke uitvoering van de rit, maar ook de uitvoering van de terugbelservice en de te laat belservice.
168	Vervoerscentrale Ritplanning	Wmo-vervoer en Hubtaxi	De opdrachtnemer zorgt dat reizigers een rit kunnen reserveren per telefoon, internet en bij voorkeur via een app.
169	Vervoercentrale Ritplanning	Leerlingenvervoer	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de ritplanning van het leerlingenvervoer. De routes worden samengesteld op basis van de volgende uitgangspunten: • binnen de tijdsaders als gesteld in dit bestek; • minimale hinder voor de leerling(en); • binnen de maximale reisduur als genoemd in dit bestek; • binnen de eisen met maximale efficiëntie. Er dient via een vaste route te worden gereden tenzij ongebruikelijke omstandigheden (bijvoorbeeld weg-omleggingen) het noodzakelijk maken van de normale route af te wijken.
170	Vervoercentrale Ritplanning	Leerlingenvervoer	De opdrachtnemer informeert de ouder(s)/verzorger(s) van de leerling uiterlijk één (1) week van tevoren over het tijdstip van aanvang van het vervoer en het tijdstip dat de leerling wordt thuisgebracht.
171	Vervoercentrale Ritplanning	Leerlingenvervoer	De noodzakelijke adressen van verblijfplaatsen van leerlingen en scholen zullen door de opdrachtgevers worden aangereikt. De opdrachtnemer dient zelf zorg te dragen voor een overzicht van de aanvangstijdstippen en de eindtijden van de scholen en van de schoolvakanties en marge dagen. De leerlingenoverzichten per school worden vier (4) weken voor aanvang van het schooljaar aan de

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
			opdrachtnemer geleverd.
172	Vervoerscentrale Ritplanning	Leerlingenvervoer	De opdrachtgever informeert de opdrachtnemer over afwijkende schooltijden. De opdrachtnemer moet deze wijzigingen (ook eenmalige uitzonderingen) doorvoeren. Afwijkende routetijden mogen alleen worden doorgevoerd nadat de opdrachtgevers expliciet schriftelijke toestemming hebben gegeven.
173	Vervoerscentrale Rituitvoering	Alle vervoersvormen	De vervoerscentrale staat in directe verbinding met alle ingezette en in te zetten voertuigen en chauffeurs (met uitzondering van buurtbuschauffeurs). En met de vervoerscentrales van de andere percelen.
174	Vervoerscentrale Telefonische bereikbaarheid	Alle vervoersvormen	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de vervoerscentrale telefonisch bereikbaar is en dat ten minste 70% van de bellers binnen 30 seconden door een telefonist of centralist te woord worden gestaan, 98% dient binnen 60 seconden kundig te woord worden gestaan.
175	Vervoerscentrale Telefonische bereikbaarheid	Alle vervoersvormen	De vervoerscentrale dient adequaat en passend bereikbaar te zijn voor alle doelgroepen, waaronder visueel en auditief beperkte reizigers, voor alle (o.a. telefonische) contacten met de reizigers.
176	Vervoerscentrale Telefonische bereikbaarheid	Alle vervoersvormen	De vervoerscentrale onderhoudt de contacten met de reizigers en, afhankelijk van de vervoersvorm, andere belanghebbenden op een klantvriendelijke en servicegerichte wijze. De medewerker van de vervoerscentrale doet dit in de Nederlandse taal, zowel schriftelijk als mondeling (niveau B2 van de Raad van Europa) en dient het plaatselijke dialect te verstaan.
177	Vervoerscentrale Telefonische bereikbaarheid	Alle vervoersvormen	De vervoerscentrale dient één (1) uur voor aanvang van de eerst mogelijke rit tot een kwartier na de laatste rit van het gecontracteerde vervoer, bereikbaar te zijn voor reizigers.
177a	Vervoerscentrale Telefonische bereikbaarheid	Wmo vervoer	<i>In afwijking van eis 177</i> dient de vervoerscentrale in de percelen Centraal Groningen, Zuidwest Groningen en Oost Groningen 24 uur per dag bereikbaar te zijn.
178	Vervoerscentrale Telefonische bereikbaarheid	Leerlingenvervoer	Voor het doorgeven van mutaties van te vervoeren leerlingen bij de vervoerscentrale dient de Opdrachtnemer s één telefoonnummer beschikbaar te stellen.
179	Vervoerscentrale Telefonische bereikbaarheid	Leerlingenvervoer	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat de kosten voor de gebruiker niet meer mogen bedragen dan het lokale telefoontarief.
180	Vervoerscentrale Telefonische	Leerlingenvervoer	Opdrachtnemer dient op alle dagen dat het leerlingenvervoer operationeel is bereikbaar te zijn voor ouder(s)/verzorger(s) van de leerlingen, waarbij de vervoerscentrale permanent bereikbaar is minimaal

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
	bereikbaarheid		één uur voordat het leerlingenvervoer aanvangt tot ten minste één uur nadat de laatste leerling op het huisadres is afgezet.
181	Vervoerscentrale Telefonische bereikbaarheid	Hubtaxi en Wmo-vervoer	Voor alle reizigers van de Hubtaxi en het Wmo-vervoer geldt een reserveringsnummer (gratis). Dit telefoonnummer is eigendom en in beheer van de opdrachtnemer en deze draagt gedurende de contractperiode de kosten hiervan.
181a	Vervoerscentrale Telefonische bereikbaarheid	Hubtaxi en Wmo-vervoer	<i>In afwijking van</i> eis 181 geldt voor het perceel Centraal Groningen dat de ritreservering dient plaats te vinden via het bestaande telefoonnummer (gratis). Dit reserveringsnummer eigendom is van de gemeente Groningen en wordt overgedragen aan de opdrachtnemer.
182	Vervoerscentrale Telefonische bereikbaarheid	Hubtaxi en Wmo-vervoer	Opdrachtnemer mag een apart servicenummer instellen, wat een betaalnummer mag zijn (tegen lokaal tarief). Dit om te voorkomen dat de centrale telefoon belast wordt met informatieve vragen, waardoor de servicegraad richting reizigers die vervoerd wensen te worden, wordt verminderd. Het is toegestaan het centrale reserveringsnummer te gebruiken als servicenummer mits dat niet leidt tot noemenswaardige vertraging van ritreserveringen.
183	Vervoerscentrale Telefonische bereikbaarheid	Hubtaxi en Wmo-vervoer	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat beide nummers tijdig operationeel zijn.

Specifieke eisen routeplanner

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis																		
RP1	Routeplanner	Alle vervoersvormen	Daar waar verwezen wordt naar een routeplanner wordt gerekend met de routeplanner “Easytravel” de meest recente versie. Wanneer er afstanden berekend moeten worden dan geldt de instelling “kortste route”. Wanneer er verwezen wordt naar “tijd” dan geldt de snelste route met als instellingen van de planner: <table><tr><td>Wegtype</td><td>Snelheden (in km/h)</td></tr><tr><td>Autosnelweg</td><td>100</td></tr><tr><td>Hoofdverbinding1</td><td>80</td></tr><tr><td>Hoofdverbinding2</td><td>70</td></tr><tr><td>Verbindingsweg</td><td>60</td></tr><tr><td>Doorgaande weg</td><td>40</td></tr><tr><td>Lokale weg</td><td>30</td></tr><tr><td>Wegverdeling</td><td>Percentage (in %)</td></tr><tr><td>Enkele rijbaan</td><td>88</td></tr></table>	Wegtype	Snelheden (in km/h)	Autosnelweg	100	Hoofdverbinding1	80	Hoofdverbinding2	70	Verbindingsweg	60	Doorgaande weg	40	Lokale weg	30	Wegverdeling	Percentage (in %)	Enkele rijbaan	88
Wegtype	Snelheden (in km/h)																				
Autosnelweg	100																				
Hoofdverbinding1	80																				
Hoofdverbinding2	70																				
Verbindingsweg	60																				
Doorgaande weg	40																				
Lokale weg	30																				
Wegverdeling	Percentage (in %)																				
Enkele rijbaan	88																				

			Stedelijk	50
			Speciale wegtypen	Snelheden (in km/h)
			Onverhard	30
			Woonerf	4
			Veerdienst	6
			30 km	20

Specifieke eisen Lokaal vervoer

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
LV1	Dienstregeling	Lokaal vervoer	Tijdens de implementatiefase vindt overleg plaats over het daadwerkelijk dienstregeling ontwerp met gemeente en het reizigersplatform.
LV2	Dienstregeling	Lokaal vervoer	Tenminste éénmaal per jaar vindt met de opdrachtgever overleg plaats over de dienstregeling. Wijzigingen vinden in overleg plaats en worden ter advisering voorgelegd aan het reizigersplatform.
LV3	Dienstuitvoering	Lokaal vervoer	Voor de aankomstpunctualiteit geldt dat tenminste 95% van de ritten op tijd aankomt; maximaal 5% van de ritten komt meer dan 3 minuten te laat bij het centrale knooppunt (Hub of station). De opdrachtgever kan ook andere knooppunten aanwijzen waar een aansluitgarantie geboden dient te worden.
LV4	Dienstuitvoering	Lokaal vervoer	Maximaal 1% van de ritten mag geheel of gedeeltelijk uitvallen, behoudens extreme weersomstandigheden.
LV5	Dienstuitvoering	Lokaal vervoer	Opdrachtnemer verzorgen extra capaciteit wanneer busritten structureel te vol zijn. Dit wordt getoetst door de opdrachtgever. De capaciteitstoevoeging is voor rekening van de opdrachtgever in Hogeveen en Meppel. In Assen komt deze extra capaciteit ten koste van de opdrachtnemer. Voertuigen voor extra capaciteit voldoen aan dezelfde eisen als reguliere voertuigen.
LV6	Dienstuitvoering	Lokaal vervoer	Indien het aantal reizigers veel meer groeit dan zal dat tot nadere afstemming leiden met de opdrachtgever.
LV7	Doorontwikkeling	Lokaal vervoer	Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan doorontwikkeling van Lokaal vervoer plaatsvinden, waarbij voor de opdrachtnemer sprake is van een minimaal neutrale business case. De opdrachtgever is hierin de initiatiefnemer.
LV8	Materieel	Lokaal vervoer	Opdrachtnemer kan gebruik maken van het terrein van Reestmond voor het stallen van de voertuigen voor de stadsdienst (Meppel).
LV9	Materieel	Lokaal vervoer	De in te zetten voertuigen voor het Lokaal vervoer, exclusief de versterkingsritten, zijn voorzien van een geheel of gedeeltelijke (semi) lage vloer, zodat een gelijkvloerse in- en uitstap uit het voertuig mogelijk is.
LV10	Monitoring	Lokaal vervoer	Eens per jaar wordt onderzoek gedaan naar in- en uitstappers per halte.

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
LV11	Monitoring	Lokaal vervoer	Maandelijks rapporteert de opdrachtnemer, het aantal passagiers de uitgevallen ritten en de punctualiteit van de voertuigen.
LV12	Personeel	Lokaal vervoer	De opdrachtnemer heeft de verplichting om werkvoorzieningsschap Reestmond als onderaannemer te contracteren voor inzet van alle chauffeurs en ondersteuning daarvan (Meppel). Deze chauffeurs worden ingezet in de huidige pilot en zijn dus beschikbaar bij de start van de overeenkomst.
LV13	Personeel	Lokaal vervoer	De opdrachtnemer heeft de verplichting om werkvoorzieningsschap Alescon als onderaannemer te contracteren voor minimaal de helft van inzet van chauffeurs en ondersteuning daarvan (Assen en Hogeveen). Deze eis moet zijn geëffectueerd aan het einde van het eerste jaar van de overeenkomst, dus per 1 januari 2019.
LV14	Personeel	Lokaal vervoer	Personeel kan onderdeel zijn van "werk naar werk" trajecten.
LV15	Personeel	Lokaal vervoer	Personeel dat niet wordt geworven via het werkvoorzieningsschap of "werk naar werk"-trajecten is gekwalificeerd. Onderdeel van de selectie is toetsing op klantvriendelijkheid en hulpvaardigheid.
LV16	Reisinformatie	Lokaal vervoer	De actuele dienstregeling kan van website vervoerder worden gedownload. De dienstregeling wordt ook beschikbaar gesteld voor de websites van de betreffende gemeenten.
LV17	Reisinformatie	Lokaal vervoer	Bij iedere dienstregeling wijziging of andere wijzigingen wordt een nieuwe folder gratis ter beschikking gesteld in voldoende aantallen.
LV18	Reisinformatie	Lokaal vervoer	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de reizigersinformatie richting reizigers, zoals via de halteborden, OV9292 en andere kanalen. De vervoerder voert de afspraken uit die vanuit Publiek Vervoer Groningen Drenthe zijn gemaakt met OV9292.
LV19	Reisinformatie	Lokaal vervoer	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aanwezigheid van actuele haltevertrekstaten bij iedere haltepaal na iedere dienstregeling wijziging.
LV20	Reisinformatie	Lokaal vervoer	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aanwezigheid van haltepalen, halte borden en halte-informatie.
LV21	Reisinformatie	Lokaal vervoer	Opdrachtnemer is verplicht de huidige huisstijl van de lopende pilots over te nemen. Deze huisstijl is in iedere gemeente verschillend.
LV22	Reisinformatie	Lokaal vervoer	De opdrachtnemer adviseert reizigers waar mogelijk de bus te gebruiken.
LV23	Reizigers	Lokaal vervoer	De klantenservice scoort tenminste een 7 volgens onafhankelijk reizigersonderzoek.
LV23a	Reizigers	Lokaal vervoer	<i>In afwijking van eis LV23 geldt dat voor het Lokaal vervoer in Hogeveen de klantenservice minimaal een 7,5 dient te scoren in het onafhankelijke reizigersonderzoek.</i>
LV24	Reizigers	Lokaal vervoer	Opdrachtnemer is aanwezig en heeft inbreng bij alle bijeenkomsten van het ingestelde klantenpanel

Nr.	Onderwerp	Vervoersvorm	Eis
LV25	Reizigersopbrengsten	Lokaal vervoer	De Opdrachtnemer staat garant voor de begrote reizigersbijdrage. Meeropbrengsten zijn voor de vervoerder.
LV26	Tarieven	Lokaal vervoer	De hoogte van de tarieven wordt door de gemeente vastgesteld. Deze zijn vergelijkbaar met de huidige tarieven en worden medio 2017 definitief vastgesteld voor 2018.
LV27	Tarieven	Lokaal vervoer	De opdrachtnemer kan tariefvoorstellen doen. Deze worden overlegd met de opdrachtgever. Wijziging en vaststelling wordt door de opdrachtgever gedaan.
LV28	Tarieven	Lokaal vervoer	Een kaartje is 2 uur geldig (ook na tussenstop en weer instappen).
LV29	Vervoerbewijzen	Lokaal vervoer	Iedere reiziger moet een geldig kaartje kunnen tonen.
LV30	Vervoerbewijzen	Lokaal vervoer	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het drukken van de kaartjes.
LV31	Vervoerbewijzen	Lokaal vervoer	Initiatieven voor Pinbetaling worden gestimuleerd, implementatie is wel afhankelijk van de kosten die dit met zich meebrengt.
LV32	Vervoerbewijzen	Lokaal vervoer	Contante betaling is mogelijk.