



## Inkoop Programma van Eisen

Haagse Inkoop Samenwerking (HIS)

**Bezoekadres**

Rijkskantoor Beatrixpark  
Wilhelmina van Pruisenweg 52  
2595 AN Den Haag

Postbus 20011  
2500 EA Den Haag

**Meer informatie**

info@his.wmrijk.nl

# CONCEPT

## CONCEPT Programma van Eisen

in het kader van de  
**Europese openbare aanbesteding  
van de dienstverlening sociaalrecreatief  
bovenregionaal vervoer  
voor mensen met een mobiliteitsbeperking**

ten behoeve van het  
**Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport**  
directie Maatschappelijke Ondersteuning

Contactpersoon	
Datum	27 juni 2012
Kenmerk	<CONCEPT>
Versie	0.9
Status	CONCEPT

# Inhoudsopgave

Begrippenlijst .....	3
Hoofdstuk I Algemeen .....	6
Artikel 1 Gebied.....	6
Artikel 2 Prijs en exploitatierisico .....	6
Artikel 3 Vervoerperiode .....	6
Artikel 5 Afspraken tussen Opdrachtnemer en Vervoerders .....	7
Artikel 6 Regie en uitvoering .....	7
Hoofdstuk II Het uitvoeren van het Valys Vervoer .....	7
Afdeling IIa Periode voorafgaand aan het uitvoeren van het Valys Vervoer.....	7
Artikel 7 Het implementatietraject .....	7
Artikel 8 Overgang Valys Vervoer van huidige opdrachtnemer naar Opdrachtnemer .....	9
Afdeling IIb De voorzieningen.....	10
Artikel 9 Het voorzieningenniveau; algemeen .....	10
Artikel 10 Route en reistijd .....	11
Artikel 11 Vervoergarantie.....	12
Artikel 12 Aanmelding voor een Rit.....	12
Artikel 13 Punctualiteit.....	14
Artikel 14 Gecombineerd vervoer.....	16
Artikel 15 Assistentieverlening .....	16
Artikel 16 Begeleiders, Bagage en dergelijke.....	17
Artikel 17 Passensysteem .....	17
Artikel 18 Persoonlijk Kilometerbudget .....	18
Artikel 19 Callcenter .....	20
Artikel 20 Verstoring van de Rit.....	20
Artikel 21 Inlichtingen over het Valys Vervoer .....	21
Artikel 22 Communicatieplan .....	21
Afdeling IIc Personeelseisen .....	21
Artikel 23 Kwaliteitseisen personen.....	21
Afdeling II d Vervoermiddelen .....	23
Artikel 24 Algemene eisen aan het Vervoermiddel .....	23
Artikel 25 Toegankelijkheid van het Vervoermiddel .....	24
Afdeling IIe Klachten .....	24
Artikel 26 Klachtenregeling .....	24
Artikel 27a Klachtenregistratie- en klachtenafhandelingssysteem .....	24
Artikel 27b Klanttevredenheidsonderzoek .....	25
Afdeling II f Overig .....	25
Artikel 28 Vervoersvoorwaarden.....	25
Artikel 29 Ketenmobiliteit .....	25
Artikel 30 Toekomstige positie van het Valys Vervoer.....	26
Artikel 31 Samenwerking.....	26
Artikel 32 Informatie en rapportage.....	26
Hoofdstuk III Bekostiging van het vervoer.....	28
Afdeling IIIa Tarieven Pashouders en betaling door Pashouders.....	28
Artikel 33 Tarieven .....	28
Artikel 34 Betalingswijze voor de Pashouder .....	29
Afdeling III b Vergoeding van de Opdrachtgever bij het uitvoeren van Valys Vervoer .....	29
Artikel 35 De te betalen vergoeding .....	29
Hoofdstuk IV Ongestoorde overgang van vervoer bij afloop van de Vervoerperiode.....	30
Artikel 37 Ongestoorde overgang van vervoer bij afloop Vervoerperiode.....	30

## Begrippenlijst

Bagage:	Bagage die de Pashouder of Begeleider gemakkelijk mee kan nemen (draagbare dan wel met de hand verrijdbare zaken die de Pashouder of Begeleider op of bij zich heeft). Bagage heeft een maximum gewicht van 20 kilogram. Handbagage is Bagage met inbegrip van levende dieren (die de Pashouder en de Meereizende(n) gemakkelijk mee kunnen voeren). Handbagage kent een maximum formaat van 35X55X25cm (lengte, breedte, hoogte).
Begeleider:	Een persoon van tenminste 12 jaar oud die de Reiziger tijdens zijn rit vergezelt.
Belangenorganisaties:	De Chronisch zieken- en Gehandicaptenraad, Seniorenorganisatie ANBO, het Coördinatieorgaan van samenwerkende ouderenorganisaties, Viziris, Platform VG, dan wel hun rechtsopvolgers.
Bestek:	Het Programma van Eisen voor de Dienstverlening sociaalrecreatief, bovenregionaal vervoer voor mensen met een mobiliteitsbeperking, tezamen met het daarbij gevoegde concept van de Overeenkomst aangevuld met en of bijgesteld door middel van de Nota('s) van Inlichting(en) nadat deze zijn vastgesteld.
Callcenter:	Het in artikel 19 van het Programma van Eisen beschreven callcenter.
Communicatieplan:	Het in artikel 22 van het Programma van Eisen beschreven plan.
Contractjaar:	Een contractjaar in de zin van de Overeenkomst, loopt vanaf 1 april van een bepaald kalenderjaar en eindigt op 31 maart van het daaropvolgende kalenderjaar. Voor het eerste contractjaar behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor een afwijkend contractjaar vast te stellen.
Deur tot Deur Rit	Een Rit waarbij er sprake is van ophalen van de reiziger vanaf de start van de rit (deur) tot aan de eindbestemming (deur) en waarbij geen sprake is van een Ketenrit.
Gehandicapte:	Een persoon die tengevolge van ziekte of gebrek aantoonbare beperkingen ondervindt bij het gebruik van het Openbaar Vervoer voor verplaatsingen buiten de woning.
Hulpmiddel:	Een middel dat de Pashouder nodig heeft in het kader van zijn beperking en of ter bevordering van participatie.
Implementatieplan:	Het in artikel 7 van het Programma van Eisen beschreven plan.
Ketenrit:	Een Rit waarvan een deel verloopt via de trein. Onderdelen van de ketenrit kunnen door de pashouder eventueel zelf georganiseerd worden. (bijvoorbeeld zelf naar het station lopen of via regiotaxi of via familielid naar het eindpunt vanaf station).
Opdrachtgever:	De Staat der Nederlanden, in casu het Ministerie van VWS.
Opdrachtnemer:	De inschrijver met wie de Opdrachtgever in het kader van deze aanbesteding een overeenkomst aangaat.
Openbaar vervoer:	Het openbaar vervoer als bedoeld in artikel 1, onderdeel h, van de Wet personenvervoer 2000.

Operationeel Plan:	Het in artikel 9 van het Programma van Eisen beschreven plan, dat de Inschrijver als Annex 2 bij de Inschrijving voegt.
Pashouder:	Degene die beschikt over een geldige Valys Pas.
Partijen:	De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer.
Persoonlijk Kilometerbudget:	Een door de Opdrachtgever vast te stellen hoeveelheid voor de door de respectieve Pashouders te reizen kilometers.
Reiziger:	Eenieder die van het Valys Vervoer gebruik mag maken, te weten de Pashouder, Meereizenden en Begeleiders.
Rit:	Een op verzoek van de Pashouder georganiseerde en conform de Overeenkomst uitgevoerde reis. Dit kan een Ketenrit zijn, een Schakelrit of een van Deur tot Deur rit.
Routeprotocol:	Het in annex 3 bij het Programma van Eisen beschreven protocol.
Schakelrit:	Onderdeel van een Ketenrit. Er is sprake van het ophalen van de Reiziger bij de hoofdingang van het treinstation en vice versa.
Spoorassistentie:	Hulp bij reizen met een functiebeperking verricht door de Nederlandse Spoorwegen (ook bekend als Assistentieverlening Gehandicapten).
Valys Pas:	De in artikel 17 van het Programma van Eisen beschreven pas.
Valys Vervoer:	Vervoer van een Pashouder (al dan niet tezamen met Begeleiders) waarbij: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) het aankomstadres van de Rit volgens de Zonekaart is gelegen op een afstand van meer dan vijf OV zones vanaf het woonadres van de Pashouder;</li> <li>òf</li> <li>b) het vertrekadres volgens de Zonekaart is gelegen op een afstand van meer dan vijf OV zones vanaf het woonadres van de Pashouder;</li> <li>èn</li> <li>c) geen sprake is van woon-werkvervoer, leerlingenvervoer of vervoer dat ten laste komt van de AWBZ, de Zorgverzekeringswet, noch van ander vervoer waarvan de Pashouder bij of krachtens een wettelijke regeling of uit anderen hoofde gebruik kan maken. De Opdrachtgever kan de grens van vijf OV-zones als genoemd onder a) en b) gedurende de looptijd van deze Overeenkomst vervangen door een grens uitgedrukt in een aantal kilometers overeenkomende met vijf OV-zones.</li> </ul>
Opdrachtnemer:	Een onderneming waarmee Opdrachtnemer een overeenkomst heeft gesloten of wenst aan te gaan om door Opdrachtnemer georganiseerd Valys Vervoer uit te voeren, zoals beschreven in het Programma van Eisen.
Vervoerassistentie:	Assistentie die door de Opdrachtnemer wordt verleend bij het in- en uitstappen van het Vervoermiddel door aan de Reiziger eenvoudige fysieke hulp te bieden en de voor het in- en uitstappen van het Vervoermiddel benodigde hulpmiddelen weer op te bergen. In geval van een Ketenrit is een warme overdracht aan de medewerker die Spoorassistentie verleent onderdeel van de Vervoersassistentie.
Vervoermiddel:	Het voertuig waarmee de Opdrachtnemer Valys Vervoer uitvoert.

Vervoerperiode:	De periode zoals gedefinieerd in artikel 3 van het Programma van Eisen.
Zonekaart:	De kaart als bedoeld in bijlage 4 bij de Regeling nationale vervoerbewijzen openbaar vervoer van 12 december 2000, <i>Opdrachtgeverscourant</i> 2000, 245, (zoals laatstelijk gewijzigd).

## **Hoofdstuk I    Algemeen**

### **Artikel 1    Gebied**

- 1.1 Het gebied waarvoor de Overeenkomst is gesloten omvat geheel Nederland, exclusief de BES-eilanden.
- 1.2. De Opdrachtnemer is niet bevoegd Valys Vervoer vanuit Nederland naar andere landen of vica versa te verrichten.

### **Artikel 2    Prijs en exploitatierisico**

- 2.1 De Opdrachtnemer voert de Overeenkomst geheel voor eigen rekening en risico uit.
- 2.2 Het eerste artikellid laat onverlet dat de Opdrachtnemer tegenover de Opdrachtgever aanspraak heeft op een vergoeding voor de Ritten van Pashouders waarvoor het Persoonlijk Kilometerbudget van de Pashouder wordt aangesproken.

### **Artikel 3    Vervoerperiode**

- 3.1 De duur van de opdracht tot het verrichten van het Valys Vervoer belooft drie (3) jaar en negen maanden (hierna: "Vervoerperiode"). Dit laat onverlet dat Opdrachtnemer voordat de vervoerperiode ingaat reeds verplichtingen op zich neemt ten aanzien van implementatie in de breedste zin des woords.
- 3.2 De Vervoerperiode gaat in op 1 april 2013, aan het begin van die dag, en vervalt door het verstrijken van de duur daarvan op 31 december 2016, aan het einde van die dag.
- 3.3 De Opdrachtgever mag de in het eerste artikellid genoemde Vervoerperiode driemaal achtereenvolgens verlengen met een periode van telkens één jaar, zodat de alsdan verlengde Vervoerperiode uiterlijk op 31 december 2019 zal eindigen. Indien de Opdrachtgever van deze verlenging gebruik wenst te maken, bericht de Opdrachtgever dat uiterlijk negen (9) maanden vóór het verstrijken van de alsdan geldende Vervoerperiode schriftelijk aan de Opdrachtnemer. Bij de verlenging van de Vervoerperiode gelden dezelfde voorwaarden zoals beschreven in het Bestek.

### **Artikel 4    Inschakeling Vervoerders**

- 4.1 Opdrachtnemer mag ter uitvoering van het Valys Vervoer opdrachten verstrekken aan Vervoerders, mits de Vervoerders en de Opdrachtnemer de hiervoor geldende voorwaarden naleven.
- 4.2 De Opdrachtnemer blijft te allen tijde jegens de Opdrachtgever verantwoordelijk voor de Vervoerders bij de uitvoering van deze Overeenkomst. Voor zover op de Opdrachtnemer een verplichting rust ingevolge het Bestek en voor zover de Opdrachtnemer voor de nakoming van deze verplichting afhankelijk is van de medewerking van de Vervoerders, ontslaat dat de Opdrachtnemer niet van de nakoming van die verplichting.

## **Artikel 5      Afspraken tussen Opdrachtnemer en Vervoerders**

- 5.1 De Opdrachtnemer bedingt van de respectievelijke Vervoerders dat de Opdrachtnemer de opdracht aan die Vervoerders kan beëindigen op eerste schriftelijk verzoek van de Opdrachtgever, zonder dat de Opdrachtgever tot enigerlei vergoeding is gehouden, indien de desbetreffende Vervoeder niet handelt in overeenstemming met het Bestek.
- 5.2 De Opdrachtnemer stelt een model van de met Vervoerders te treffen afspraken over de opdracht (en de wijzigingen daarvan) onverwijld aan de Opdrachtgever ter hand. Op eerste verzoek van de Opdrachtgever verstrekt de Opdrachtnemer onverwijld een afschrift van de met een Vervoerder getroffen operationele afspraken, aldus met uitzondering van de financiële afspraken.

## **Artikel 6      Regie en uitvoering**

6. 1 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de dagelijkse regie bij de uitvoering van de Overeenkomst, met inbegrip van:
- a. de kwantitatieve en kwalitatieve beheersing van het Valys Vervoer, waaronder Partijen naast het vervoeren van Pashouders en zijn Meereizenden ook verstaan het reserveren en registreren van Ritten, klachtenafhandeling, de financiële verantwoording en afrekening met de Opdrachtgever, het eventueel inschakelen van Opdrachtnemers, Vervoerassistentie bij vervoer en het uitvoeren van communicatieactiviteiten;
  - b. het kwalitatief verder verbeteren van het Valys Vervoer door onder meer het formuleren en uitvoeren van kwaliteitsbeleid

## **Hoofdstuk II      Het uitvoeren van het Valys Vervoer**

### *Afdeling IIa Periode voorafgaand aan het uitvoeren van het Valys Vervoer*

## **Artikel 7      Het implementatietraject**

- 7.1 De Opdrachtnemer voert het als Annex 1 bij de Inschrijving toe te voegen plan met een beschrijving van de wijze waarop de Opdrachtnemer een tijdige start van het uitvoeren van het Valys Vervoer zal realiseren vanaf de datum van de gunning tot de aanvang van de Vervoerperiode (hierna: "Implementatieplan") volledig en volgens planning uit.
- 7.2 Het Implementatieplan omvat in ieder geval de volgende mijlpalen, welke mijlpalen de Opdrachtnemer realiseert opdat de Pashouders bij aanvang van de Vervoerperiode gebruik kunnen maken van het Valys vervoer:
- (i) oplevering Communicatieplan;
  - (ii) start testfase geautomatiseerde systemen;
  - (iii) start operationele uitvoering Callcenter;
  - (iv) opleveren passensysteem;
  - (v) opleveren systeem Persoonlijk Kilometerbudget;
  - (vi) opleveren informatiesysteem;
  - (vii) opleveren reserveringsysteem;

- (viii) opleveren klachtenregistratie- en klachtenafhandelingssysteem;
- (ix) instructies van de Opdrachtnemers zoals bedoeld in de artikel 4;
- (x) opstellen van vervoervoorwaarden.

De bovengenoemde mijlpalen zijn in onderstaande artikelleden nader toegelicht.

- 7.3 *Ad (i) oplevering Communicatieplan.* De Opdrachtnemer heeft het Communicatieplan één (1) maand voor aanvang van de Vervoerperiode gereed en aan de Opdrachtgever ter hand gesteld. De inhoud van het Communicatieplan is hierna beschreven in artikel 22.
- 7.4 *Ad (ii) start testfase geautomatiseerde systemen.* Uiterlijk vier (4) weken vóór aanvang van de Vervoerperiode start de Opdrachtnemer met het testen van de geautomatiseerde systemen. De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever onverwijld over de resultaten van de tests.
- 7.5 *Ad (iii) start operationele uitvoering Callcenter.* De Opdrachtnemer heeft vier (4) weken voor aanvang van de Vervoerperiode de operationele systemen van het Callcenter operationeel. De werkzaamheden die Opdrachtnemer met behulp van het Callcenter verricht, zijn beschreven in de artikelen 19 en 21.
- 7.6 *Ad (iv) opleveren passensysteem.* De Opdrachtnemer levert vier (4) weken voor aanvang van de Vervoerperiode het passensysteem, bedoeld in artikel 17, op.
- 7.7 *Ad (v) opleveren systeem Persoonlijk Kilometerbudget.* De Opdrachtnemer levert vier (4) weken voor aanvang van de Vervoerperiode het systeem Persoonlijk Kilometerbudget, bedoeld in artikel 18, op. Onverwijld ná oplevering van dat systeem, zullen de gegevens van de Pashouders in dat systeem worden opgenomen, met inachtneming van artikel 10.1.
- 7.8 *Ad (vi) opleveren informatiesysteem.* De Opdrachtnemer levert vier (4) weken voor aanvang van de Vervoerperiode het informatiesysteem op.
- 7.9 *Ad (vii) opleveren reserveringsysteem.* De Opdrachtnemer levert vier (4) weken voor aanvang van de Vervoerperiode het reserveringssysteem op.
- 7.10 *Ad (viii) opleveren klachtenregistratie- en klachtenafhandelingssysteem.* De Opdrachtnemer levert vier (4) weken voor aanvang van de Vervoerperiode het klachtenregistratie- en klachtenafhandelingssysteem op.
- 7.11 *Ad (ix) instructies van de Opdrachtnemers bedoeld in artikel 4.* De Opdrachtnemer geeft uiterlijk twee maanden voor aanvang van de Vervoerperiode instructies aan de Opdrachtnemers over de wijze waarop hij het Valys Vervoer met inachtneming van de voorwaarden beschreven in deze Overeenkomst moet uitvoeren.
- 7.12 *Ad (x) opstellen van vervoervoorwaarden.* De Opdrachtnemer heeft uiterlijk vier (4) weken voor aanvang van de Vervoerperiode zijn vervoervoorwaarden opgesteld.



7.13 Bij oplevering van de systemen zoals beschreven in het zesde tot en met het elfde artikellid, te weten de operationele systemen van het Callcenter, het passensysteem, het systeem Persoonlijk Kilometerbudget, het informatiesysteem, het reserveringsysteem en het klachtenregistratie- en klachtenafhandelingssysteem, aldus uiterlijk vier (4) weken vóór aanvang van de Vervoerperiode, begint de Opdrachtnemer met de testfase van deze systemen zoals beschreven in het vijfde artikellid. De Opdrachtnemer mag deze testfase gefaseerd uitvoeren. De testfase per systeem zal naar verwachting twee (2) weken duren. De uitkomsten van het uitvoeren van de testen in de testfase kunnen voor de Opdrachtnemer aanleiding zijn tot wijziging van de opgeleverde systemen. De Opdrachtnemer sluit de testfase af met een afnametest, zoals beschreven in het navolgende artikellid.

7.14 De Opdrachtnemer voert op eigen kosten een afnametest uit van de in het vorige artikellid beschreven systemen. De afnametest vindt gefaseerd plaats. Uiterlijk twee (2) weken voor aanvang van de Vervoerperiode is de afnametest van alle systemen uitgevoerd. De resultaten daarvan verstrekt de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever. De afnametest moet in ieder geval aantonen dat:

- de inrichting en werkwijze van het Callcenter functioneert, zoals onder meer beschreven in artikel 19;
- Pashouders zijn opgenomen in het passensysteem, zoals onder meer beschreven in de artikelen 17 en 18.4;
- de wijze waarop de aanmelding voor een rit plaatsvindt zoals onder meer beschreven in artikel 12;
- de aansturing van de Vervoermiddelen plaatsvindt zoals onder meer beschreven in artikel 22;
- ritgegevens vanuit de Vervoermiddelen worden teruggekoppeld.

7.15 De Opdrachtnemer zal tijdens het implementatietraject overleg voeren en afspraken maken met spoorvervoerders die Openbaar Vervoer per trein verrichten over:

- de onderlinge informatieverstrekking tussen spoorvervoerder en Opdrachtnemer;
- de bereikbaarheid van voorzieningen en mogelijke integratietrajecten met andere soorten vervoer.

De Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever op de hoogte van de operationele afspraken gemaakt met deze spoorvervoerders.

## **Artikel 8      Overgang Valys Vervoer van huidige opdrachtnemer naar Opdrachtnemer**

8.1 Teneinde een goede implementatie te waarborgen, zal de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk na de gunning (uiterlijk binnen zes weken na gunning) van de opdracht starten met het ter beschikking stellen van gegevens in verband met de uitvoering van het Valys Vervoer aan de Opdrachtnemer. Onder de gegevens is onder meer inbegrepen het volledige bestand van huidige Pashouders van Valys Vervoer.

8.2 Voor het verzoek van Pashouders tot het uitvoeren van Ritten vanaf de aanvang van de Vervoerperiode, garandeert de Opdrachtgever tegenover de Opdrachtnemer dat de huidige opdrachtnemer de reservering voor die Ritten doorgeeft aan, al dan niet het Callcenter van,

de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is gehouden afspraken te maken met de huidige opdrachtnemer over de wijze waarop in de praktijk uitvoering zal worden gegeven aan het doorgeven van de reservering van Ritten vóórafgaand aan de aanvang van de Vervoerperiode.

Indien Opdrachtgever besluit tot (gedeeltelijke) decentralisatie van haar taken naar gemeenten of andere decentrale overheden, is Opdrachtnemer verplicht hieraan volledige medewerking te verlenen.

- 8.3 De Opdrachtnemer is gehouden afspraken te maken met de huidige opdrachtnemer over een overgang van het uitvoeren van het Valys Vervoer van de een op de ander, aldus dat de Pashouders bij het uitvoeren van dat vervoer geen hinder ondervinden van deze overgang. Desgevraagd is de Opdrachtgever bereid te bemiddelen bij het maken van deze afspraken door de Opdrachtnemer en de huidige opdrachtnemer, waarbij de Opdrachtgever zich objectief zal opstellen jegens beide partijen.

## *Afdeling I Ib De voorzieningen*

### **Artikel 9 Het voorzieningenniveau; algemeen**

- 9.1 De Opdrachtnemer is verplicht voor een Pashouder op diens verzoek Valys Vervoer, met inachtneming van de voorwaarden beschreven in het Programma van Eisen en de Conceptovereenkomst, uit te voeren. De wijze waarop de Opdrachtnemer aan die voorwaarden zal voldoen, beschrijft de Opdrachtnemer in de Inschrijving bij te voegen Operationeel Plan. De Opdrachtnemer garandeert tegenover de Opdrachtgever dat het Operationeel Plan niet strijdig is met dit Programma van Eisen en de Conceptovereenkomst. Voorts is de Opdrachtnemer verplicht uitvoering te geven aan dat Operationeel Plan, en dit in overeenstemming te laten zijn met het Programma van Eisen en de Conceptovereenkomst. Daarnaast kan de nakoming van de op de Opdrachtnemer rustende verplichtingen voortvloeiende uit het Programma van Eisen en de Conceptovereenkomst (het Operationeel Plan daaronder begrepen) niet afhankelijk zijn van voorwaarden gesteld in dat Operationeel Plan, voor zover die voorwaarden niet in het Programma van Eisen en de Conceptovereenkomst zijn beschreven.
- 9.2 De Opdrachtnemer is verplicht bij het verrichten van het Valys Vervoer gedurende de Vervoerperiode en de communicatie daarover aan onder meer de (potentiële) Reiziger:
- (i) uitsluitend de naam Valys als (merk)naam te blijven voeren;
  - (ii) uitsluitend de thans bestaande website Valys ([www.valys.nl](http://www.valys.nl)) te gebruiken;
  - (iii) uitsluitend het logo behorende tot Valys te gebruiken;
  - (iv) uitsluitend de centrale telefoonnummers behorende tot Valys (0900-9630 en 0900-8410 bij teksttelefoon) te gebruiken.
- 9.3 De Opdrachtgever zal de rechten op en/of het gebruik van de in het vorige artikellid genoemde (merk)naam, de website, het logo en de centrale telefoonnummers gratis ter beschikking stellen (als gebruiksrecht en niet als overdracht) aan de Opdrachtnemer voor de duur van de overeenkomst. Ter nadere vastlegging van deze afspraken zullen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer een licentieovereenkomst sluiten. Intellectuele eigendomsrechten berusten bij de Staat.

- 9.4 De Opdrachtnemer laat Pashouders tussen 6.00 uur 's ochtends en 1.00 uur 's nachts van het Valys Vervoer gebruik maken.
- 9.5 Bij het vervoer van Pashouders met een rolstoel volgt de Opdrachtnemer de meest recente Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (of gelijkwaardig) of de opvolger van deze Code (onder een andere naam). Het gaat hier om eisen aan het Vervoermiddel, de vastzetsystemen en de werkzaamheden van de chauffeur. De chauffeur bekijkt of het veiliger is dat een Pashouder niet vastgezet wordt, maar plaatsneemt op een normale zitplaats met bevestiging van autogordels.

## Artikel 10 Route en reistijd

- 10.1 De Opdrachtnemer voert de Rit uit met inachtneming van de voorwaarden inzake route en reistijd zoals hiernavolgend in artikel 12 alsmede de overige voorwaarden beschreven in de Conceptovereenkomst.

Een Rit volgens de definitie in dit Programma van Eisen en de bijbehorende documenten is een verzamelbegrip van meerdere soorten ritten. In onderstaande tabel wordt dit duidelijk gemaakt.

Tabel verschillende ritsoorten

Benaming van de Rit	Omschrijving	Valt onder definitie Rit
<b>Ketenrit</b>	Een Rit waarvan een deel verloopt via de trein.	Ja
<b>Schakelrit</b>	Onderdeel van een Ketenrit. Er is sprake van het ophalen van de Reiziger bij de hoofdingang van het treinstation en vice versa.	Ja
<b>Deur tot Deur rit</b>	Een Rit waarbij er sprake is van ophalen van de reiziger vanaf de start van de rit (deur) tot aan de eindbestemming (deur) en waarbij géén sprake is van een Ketenrit.	Ja

- 10.2 De Opdrachtnemer voert de Rit uit van Deur tot Deur van het vertrekadres naar de gewenste bestemming. In het geval van een ziekenhuis, gezondheidsinstelling, publieke instelling, flatgebouw, winkelcentrum, trein- of busstation vindt de reis tot of vanaf de algemene (hoofd)ingang plaats. Bij de veerverbindingen naar de Waddeneilanden (voor andere veerverbindingen is dit niet van toepassing) vindt de reis tot of vanaf de boot plaats, waarbij de Opdrachtnemer zorgdraagt voor de overdracht van de pashouder aan (een medewerker

van) de organisatie die de veerdienst verzorgt. Tolverbindingen en veerverbindingen maken in voorkomende gevallen deel uit van de kortste route. In alle gevallen zorgt Opdrachtnemer voor een warme overdracht op de medewerker van de spoorvervoerder die assistentie verleent.

- 10.3 De berekening van de route, reistijd en kilometers geschiedt volgens het Routeprotocol, dat als Annex 3 is bijgevoegd. De bij de Pashouder en de Opdrachtgever in rekening gebrachte kilometers zijn gebaseerd op de kortste route in kilometers via de openbare wegen, waarbij Partijen een tol- en veerverbinding waar een Vervoermiddel mee kan aanmerken als een openbare weg.
- 10.4 Met Valys Vervoer is zoveel mogelijk sprake van een overstap op de trein. Indien zowel voor als na de overstap op de trein sprake is van Valys Vervoer met een tussenliggende reis met de trein geldt zowel het deel van de reis vóórafgaand als het deel ná het gebruik van het Openbaar Vervoer als een gezamenlijke Rit. De Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor een vervoerbewijs voor deze tussenliggende reis met de trein.
- 10.5 De reistijd per Rit bedraagt maximaal anderhalf maal de reguliere reistijd per auto, berekend volgens het Routeprotocol. Indien een rit korter duurt dan 30 minuten reguliere reistijd per auto is de extra reistijd per Rit maximaal 15 minuten.

## **Artikel 11 Vervoergarantie**

- 11.1 De Opdrachtnemer vervoert iedere Pashouder die met inachtneming van de voorwaarden beschreven in dit Programma van Eisen een verzoek doet tot het laten uitvoeren van een Rit.
- 11.2 De in het eerste artikellid beschreven verplichting geldt niet indien de Opdrachtnemer kan aantonen dat de Opdrachtgever het vervoer van de Pashouder in redelijkheid niet van hem kan verlangen (bijvoorbeeld dronkenschap en molest).
- 11.3 Opdrachtnemer geeft de Opdrachtgever vier (4) weken voorafgaand aan piekdagen inzicht in de door haar te treffen maatregelen ter voorkoming dat Pashouders niet dan wel niet tijdig worden vervoerd tijdens piekdagen, in ieder geval, Kerst en Pasen.
- 11.4 Iedere Pashouder heeft het recht op 1 gratis Ketenrit gedurende de totale contracttermijn, dat wil zeggen dat voor deze eenmalige Ketenrit geen eigen bijdrage is verschuldigd, deze rit telt wel mee voor het PKB.

## **Artikel 12 Aanmelding voor een Rit**

- 12.1 De Pashouders moeten voor het reserveren van een Rit gebruik kunnen maken van een geautomatiseerd, fraudebestendig en klantgericht reserveringssysteem. Met behulp van dit systeem houdt de Opdrachtnemer in ieder geval foutloos en actueel bij:
- (i) de Ritten, onder meer vertrekadres en aankomstadres;
  - (ii) afstand van Ritten;
  - (iii) reistijd;
  - (v) afgesproken tijd van vertrek en/of aankomst;

(vi) Persoonlijke Kilometerbudgetten voor de Pashouders.

Tevens dient het systeem om te kunnen gaan met de verschillende tarieven voor het gebruik van het Valys Vervoer en dient het systeem fraudebestendig te zijn.

- 12.2 Een Rit moet de dag voor de reis voor 21:00 uur worden gereserveerd. Er blijft de mogelijkheid om tot 1 uur (voor Ketenritten waarvoor Spoorassistentie nodig is: 4 uur) voorafgaand aan vertrek te reserveren tegen een reserveringsstarief van € 3,- per rit. Het reserveringsstarief wordt bij de Pashouder in rekening gebracht.
- 12.3 Pashouders moeten Ritten kunnen reserveren via een van de centrale telefoonnummers of de website.
- 12.4 De telefonisten die de Pashouders of anderen (namens de Pashouders) te woord staan, treden klantvriendelijk op en geven aan het einde van het gesprek een samenvatting van de gereserveerde Rit (onder meer vertrekadres, aankomstadres, afgesproken tijd, kilometers en kosten). De Pashouder verkrijgt bij het reserveren steeds informatie van de Opdrachtnemer over het restant van het Persoonlijke Kilometerbudget en (in geval van een Ketenrit) eventuele vertrektijden van de trein en het perron van vertrek.
- 12.5 Het reserveren via de website kan vierentwintig (24) uur per dag) plaatsvinden. De website is voorzien van het Nederlands toegankelijkheids Waarmerk "drempelvrij" (prioriteit 2) of gelijkwaardig en een speciaal gebruikersonderzoek zodat mensen met een beperking deze gemakkelijk kunnen gebruiken. Voor het reserveren via de website mag de Opdrachtnemer geen kosten in rekening brengen, tenzij het een reservering betreft die na 21.00 uur op de dag voorafgaand aan de Rit is gemaakt, zoals beschreven in artikel 12.2. Van elke reservering ontvangt de Pashouder desgevraagd informatie over de gereserveerde rit (onder meer vertrekadres, aankomstadres, afgesproken tijd, kilometers en kosten) per e-mail. De Opdrachtnemer verstrekt de Pashouder bij het reserveren van een Rit altijd informatie over het restant van het Persoonlijke Kilometerbudget.
- 12.6 Bij zowel het reserveren per telefoon als per internet wordt de Pashouder gevraagd of hij voor de Rit gebruik wil maken van een terugbel- of sms-service. Deze service bestaat eruit dat de Pashouder ongeveer vijf (5) minuten voor het afgesproken vertrektijdstip automatisch gebeld wordt dan wel een sms ontvangt, zodat de Pashouder in de gelegenheid is zich gereed te maken voor vertrek. Het sms-bericht bevat de samenvatting van de (Keten)rit. Indien de Pashouder gebruik wil maken van de terugbelservice, wordt gevraagd op welk telefoonnummer hij gebeld wil worden c.q. een sms-bericht wenst te ontvangen. Tevens wordt in de samenvatting van de reservering aangegeven of er gebruik wordt gemaakt van de terugbelservice. De Opdrachtnemer neemt de gespreks- en smskosten van de terugbelservice voor zijn rekening.
- 12.7 De Opdrachtnemer vraagt bij het reserveren van de Rit (per internet en per telefoon) aan de Pashouder of hij:
- (i) Vervoerassistentie heeft;
  - (ii) rolstoel, scootmobiel of ander hulpmiddel bv rollator, tandem of zuurstofflessen;
  - (iii) eventueel samen reist met Meereizenden of Begeleider(s);

- (iv) kleine huisdieren meeneemt, mits deze vervoerd worden in een mand of tas;
- (iv) één hond voor zogenaamde algemene dagelijkse levensverrichtingen, één sociale hulphond of één blindengeleidehond meeneemt;
- (vii) en/of de Meereizende(n) maximaal twee hulpmiddelen en 1 stuks Bagage per persoon meenemen;
- (viii) een Ketenrit maakt.

Deze informatie neemt de Opdrachtnemer in acht bij het in te zetten Vervoermiddel. Tevens organiseert de Opdrachtnemer de Vervoersassistentie zodra de Pashouders heeft aangegeven deze Vervoersassistentie te behoeven, met inachtneming van artikel 15 (Vervoersassistentie).

12.8 De Opdrachtnemer legt bij het reserveren van de Rit (per internet en per telefoon) altijd aan de Pashouder met een standaard Persoonlijk Kilometerbudget eerst een Ketenrit voor, aldus dat bij de reis ten dele gebruik wordt gemaakt van de trein. Op verzoek van de Pashouder legt de Opdrachtnemer bij die reservering ook een Deur tot Deur rit voor. In dat geval maakt de Opdrachtnemer voor de Pashouder duidelijk wat de verschillen zijn in de benodigde kilometers en in de benodigde reistijd voor een Ketenrit enerzijds en een Deur tot Deur rit anderzijds. De opdrachtneer maakt ook inzichtelijk wat de consequentie is voor het standaard Persoonlijk Kilometerbudget van de Pashouder.

12.9 De Opdrachtnemer legt bij het reserveren van de Rit (per internet en per telefoon) altijd aan de Pashouder voor of sprake is van een Rit met aankomstgarantie (uitvaart, huwelijk en Ketenrit) in de zin van artikel 13.2.

12.10 De Opdrachtnemer vraagt bij het reserveren van de Rit (per internet en per telefoon) altijd of de Pashouder een samenvatting van de reservering per e-mail of sms wenst te ontvangen.

### **Artikel 13 Punctualiteit**

13.1 Afwijkingen van het met de Pashouder afgesproken tijdstip van het begin van de Rit, bedragen niet meer dan vijftien (15) minuten. Opdrachtnemers die te vroeg arriveren op het vertrekadres worden als punctueel beschouwd.

13.2 Bij een Rit in verband met een uitvaart, huwelijk of een Ketenrit garandeert de Opdrachtnemer de afgesproken aankomsttijd tegenover de Pashouder. Voor Ketenritten geldt de garantie ten aanzien van de aankomsttijd niet voor de eindbestemming (zoals bij uitvaart en huwelijk) maar voor de overstap op het station. Bij de beschreven Ritten is de Pashouder maximaal vijftien (15) minuten vóór en uiterlijk precies op het afgesproken aankomsttijdstip op de bestemming. Daarnaast geldt bij een Rit met aansluiting op de trein, dat de Pashouder de gewenste reis met die trein kan halen, waarbij er voldoende tijd (tenminste 10 minuten) is om ook een vervoerbewijs voor die trein te kopen.

In geval van een Ketenrit geldt dat de Opdrachtnemer maximaal vijftien (15) minuten na de werkelijke aankomsttijd van de trein waarin de Reiziger zit bij de hoofdingang van het station aanwezig is. In geval van vertraging van de trein dient de aankomsttijd hierop te worden aangepast, waarbij Opdrachtnemer zichzelf informeert over vertragingen.

13.3 Mocht er sprake zijn van een Ketenrit dan vervoert de Opdrachtnemer zelf de Pashouder met een Vervoermiddel naar het aankomstadres indien de Pashouder te laat arriveert op de locatie waar de opstap op het Openbaar Vervoer zou hebben plaatsgevonden. De Pashouder arriveert niet alleen te laat indien de trein reeds is vertrokken, maar ook indien er in redelijkheid niet genoeg tijd is om een vervoersbewijs te kopen. Hiervoor mogen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht.

Indien er gelegenheid is voor een alternatieve voortzetting van de Rit (al dan niet met de trein) die minder resterende reistijd naar het aankomstadres zou vergen dan wanneer de Opdrachtnemer zelf met een Vervoermiddel de Pashouder zou vervoeren naar dat aankomstadres, dan geldt dat deze alternatieve voortzetting van de reis met de trein in dat geval plaats zal vinden:

- met Vervoerassistentie;
- zonder extra overstappen in vergelijking met de overstappen volgens de aangemelde Rit;
- zonder aanvullende kosten in vergelijking met de kosten volgens de aangemelde Rit.

In afwijking van de vorige volzin faciliteert de Opdrachtnemer ook een alternatieve voortzetting met gebruik van de trein indien de Pashouder zulks verzoekt aan de Opdrachtnemer, zij het dat de Opdrachtnemer de Pashouder uitdrukkelijk moet wijzen op het ontbreken van één of meer waarborgen beschreven in de vorige volzin.

13.4 De in artikel 13.2. beschreven aankomstgarantie is alleen van toepassing als aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- (i) de Pashouder heeft een Rit geboekt in verband met uitvaart of huwelijk of met minimaal één overstap dan wel opstap op de trein;
- (ii) de Pashouder stond op het afgesproken tijd van vertrek klaar op het vertrekadres en is onverwijld in het Vervoermiddel gestapt;
- (iii) de Pashouder heeft de Rit geboekt met inachtneming van de aanmeldingstijd beschreven in artikel 12.2.

13.5 Compensatieregeling

(i) bij ernstige overschrijding van de maximale ophaalmarge (13.1) en/of de maximale ritduur (10.5) wordt de bijdrage van de Pashouder en eventuele Meereizende niet geïnd. Ook wordt in dat geval het aantal afgelegde kilometers niet ten laste van het Persoonlijk Kilometerbudget gebracht.

Er is sprake van een ernstige overschrijding - zoals bedoeld in het vorige artikellid - als:

- de maximale ophaalmarge met 60 minuten of meer wordt overschreden;
  - de maximale ritduur met 60 minuten of meer wordt overschreden;
- (ii) voor ritten met een aankomstgarantie ( in dit artikellid alleen voor huwelijk en uitvaart) geldt, dat reeds sprake is van een ernstige overschrijding zodra de Pashouder niet op het afgesproken aankomsttijdstip op de bestemming is óf meer dan 30 minuten vóór de afgesproken aankomsttijd op plaats van bestemming;
- (iii) bij een rit tegen commercieel tarief geldt dat enkel de bijdrage van de Pashouder niet wordt geïnd. Er is geen sprake van teruggave van kilometers.

(iv) de in dit artikel beschreven regeling geldt niet in bijzondere gevallen van overmacht, zoals bijvoorbeeld noodweer met landelijke uitstraling en stakingen veroorzaakt door een cao-conflict.

#### **Artikel 14 Gecombineerd vervoer**

14.1 De Opdrachtnemer mag meerdere Pashouders gecombineerd vervoeren, waarbij voor iedere Pashouder sprake is van één Rit met inachtneming van artikel 10.5.

14.2 Bij gecombineerd vervoer zal op het Persoonlijk Kilometerbudget van de Pashouder het aantal in rekening te brengen kilometers worden bepaald aan de hand van de kortste route (in kilometers) over de openbare weg (waaronder tol- en veerverbindingen waar een Vervoermiddel mee kan) volgens het Routeprotocol als ware geen gecombineerde Rit.

#### **Artikel 15 Assistentieverlening**

15.1 De Opdrachtnemer organiseert de Vervoerassistentie aan de Reiziger bij de Rit en voert deze uit.

15.2 Aanvullend op de Vervoerassistentie bij het in- en uitstappen van het Vervoermiddel beschreven in het tweede artikellid, verzoekt de Opdrachtnemer indien bij een Rit sprake is van een overstap dan wel opstap op Openbaar Vervoer per trein, bij de desbetreffende spoorwegvervoerders om Spoorassistentie bij het in- en uitstappen van die trein en begeleiding van en naar de hoofdingang van het station of naar een andere op het stationsgebied afgesproken plaats en vice versa.

#### **In schema vorm**

<b>Aard rit</b>	<b>Vorm van Assistentie</b>	<b>Wie</b>
<b>Deur tot Deur Rit</b>	<i>Vervoerassistentie</i>	<i>Opdrachtnemer</i>
<b>Ketenrit en Schakelrit</b>	<i>Vervoerassistentie vanuit auto tot aan hoofdingang station of naar een andere op het stationsgebied afgesproken plaats en vice versa.</i>	<i>Opdrachtnemer</i>

15.3 Aanvullend op de Vervoerassistentie bij het in- en uitstappen van het Vervoermiddel beschreven in het tweede artikellid, verzorgt de Opdrachtnemer indien bij een Rit sprake is van een overstap dan wel opstap op een veerverbinding, assistentieverlening van de chauffeur van het Valys Vervoer van en naar de bemanning van de boot.



## **Artikel 16 Begeleiders, Bagage en dergelijke**

- 16.1 De Opdrachtnemer vervoert tezamen met de Pashouders maximaal één Begeleider en twee Meereizenden met Valys Vervoer.
- 16.2 De, in voorkomende gevallen, door Begeleiders verreden kilometers worden niet in mindering gebracht op het Persoonlijk Kilometerbudget van de Pashouder.
- 16.3 Mits de Pashouders zulks bij de reservering van de Rit volgens artikel 12.7 heeft vermeld, staat Opdrachtgever de Opdrachtnemer toe en voert een Rit zodanig uit dat:
- (i) de Pashouder kleine huisdieren kan meenemen, mits deze vervoerd worden in een mand of tas;
  - (ii) de Pashouder één hond voor zogenaamde algemene dagelijkse levensverrichtingen, één sociale hulphond of één blindengeleidehond kan meenemen;
  - (iii) reizigers mogen in beginsel niet meer dan twee hulpmiddelen en 1 stuks Bagage meenemen;
  - (iv) ten aanzien van het meenemen van hulpmiddel geldt dat reizigers met een hoog Persoonlijk kilometerbudget (zie ook 18.4) een onbeperkt aantal hulpmiddelen mee kunnen nemen, mits zij dit vooraf aangeven. Wel geldt hierbij ook als absolute randvoorwaarde dat hierdoor de verkeersveiligheid niet in het gedrang mag komen. De Opdrachtnemer dient dit in alle redelijkheid te beoordelen;
  - (v) de Reizigers in voorkomend geval een rolstoel, scootmobiel of ander hulpmiddel bv rollator, tandem of zuurstofflessen kunnen meenemen.
- 16.4 Voor het meenemen van zaken zoals beschreven in het derde artikellid brengt de Opdrachtnemer geen kosten in rekening.

## **Artikel 17 Passensysteem**

- 17.1 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van een periodieke check (tenminste 1 keer per 2 jaar) op de geldigheid van de pas van de Reiziger (looptijd, indicatie, identiteit). Dit ter voorkoming van oneigenlijk gebruik. Opdrachtnemer doet een voorstel voor de wijze waarop deze controle plaatsvindt, alsmede over de communicatie hierover naar de pashouders. In overleg met Opdrachtgever wordt deze controle geïmplementeerd, waarbij Opdrachtgever nadere en dwingende aanwijzingen kan geven.
- 17.2 De vóórafgaand aan de Vervoerperiode al verstrekte Valys Passen blijven geldig voor het Valys Vervoer gedurende de Vervoerperiode, maar zijn wel object van de in het vorige artikellid genoemde periodieke check. Een Valys Pas is niet meer geldig indien de onderliggende bewijsstukken, mogelijk verkregen op grond van een indicatie, komen te vervallen.
- 17.3 De Opdrachtnemer levert uiterlijk vier (4) weken voor aanvang van de Vervoerperiode een systeem op, op basis waarvan Opdrachtnemer Valys Passen uitreikt aan personen die gebruik mogen maken van het Valys Vervoer en de diensten die Opdrachtnemer in dit verband verricht. De Opdrachtnemer voert gedurende de Vervoerperiode het in de eerste volzin beschreven systeem uit en ontwikkelt dat systeem, voor zover nodig, verder.

17.4 De Opdrachtnemer verstrekt op verzoek van de rechthebbende of diens vertegenwoordiger een Valys Pas aan personen die gebruik mogen maken van het Valys Vervoer vanwege:

- (i) een verklaring met betrekking tot een door of vanwege de gemeente verstrekte vervoersvoorziening;
- (ii) een OV-begeleiderskaart, als bedoeld in artikel 45 Besluit personenvervoer 2000, sub b en de Regeling van 18 december 1987 (*Opdrachtgeverscourant* 248) (Aanwijzing instanties afgifte legitimatiebewijs voor gehandicapten);
- (iii) een gehandicaptenparkeerkaart.

De Valys Pas wordt in ieder geval van een handtekening en een pasfoto van de pashouder voorzien.

17.5 In afwijking van het vorige artikellid, is de Opdrachtgever steeds bevoegd de toelatingscriteria voor het Valys Vervoer te wijzigen, aldus dat de Opdrachtgever beperkingen en/of nadere voorwaarden mag stellen aan degenen die gebruik mogen maken van het Valys Vervoer. De Opdrachtnemer neemt deze door de Opdrachtgever gegeven beperkingen en/of nadere voorwaarden steeds in acht bij het verstrekken van een Valys Pas zoals beschreven in het vorige artikellid.

17.6 De Opdrachtnemer brengt aan de Pashouder voor het verstrekken van een pas éénmalig Euro 6,80 (voluit: zes euro en tachtig eurocent) in rekening, inclusief BTW. Bij een verzoek van de Opdrachtnemer tot het opnieuw verstrekken van een Valys Pas wegens verlies of diefstal, mag de Opdrachtnemer het in de vorige volzin genoemde bedrag opnieuw in rekening brengen bij de Pashouder. De kosten voor de pas worden gedurende de vervoersperiode niet geïndexeerd.

17.7 De Opdrachtnemer neemt een aanvraag voor een Valys Pas eerst in behandeling nadat de aanvrager schriftelijk toestemming heeft gegeven voor daarvoor noodzakelijke verwerkingen van zijn persoonsgegevens in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens, waaronder Partijen tevens verstaan doorgifte van deze gegevens aan de Opdrachtgever indien de Opdrachtgever zulks verlangt. De Opdrachtnemer vraagt de toestemming eerst nadat de aanvrager zodanig schriftelijk is geïnformeerd dat hij zich een afgewogen oordeel kan vormen.

17.8 Bij de opzet en toepassing van de systemen voor het beheer en het doorgeven van aan personen gerelateerde gegevens neemt de Opdrachtnemer de Wet bescherming persoonsgegevens in acht.

17.9 De Opdrachtnemer vermeldt op de Valys Pas geen reclame en evenmin logo's, beeldmerken dan wel andere kentekenen van de Opdrachtnemer en/of de Opdrachtnemers, bedoeld in artikel 4, de door hen gedreven ondernemingen daaronder begrepen.

## **Artikel 18    Persoonlijk Kilometerbudget**

18.1 De Opdrachtgever zal jaarlijks tijdig op basis van de realisaties (gereden ritten) van het afgelopen jaar en de ramingen (verwachtingen te rijden ritten) voor het komende jaar, voor de door Pashouders te reizen kilometers vaststellen:

- (i) de hoogte van het standaard Persoonlijk Kilometerbudget en het hoog Persoonlijke Kilometerbudget;
- (ii) de onderlinge verhouding tussen het standaard Persoonlijk Kilometerbudget enerzijds en het hoog Persoonlijke Kilometerbudget anderzijds.

18.2 De Opdrachtnemer bericht Pashouders over hun standaard Persoonlijk Kilometerbudget aan te reizen kilometers en, in voorkomende gevallen, over hun hoog Persoonlijk Kilometerbudget.

18.3 In afwijking van het eerste artikellid, geldt dat indien de Opdrachtnemer tijdens een kalenderjaar een nieuwe Pashouder toelaat tot het Valys Vervoer, die nieuwe Pashouder een evenredig deel van het in het eerste artikellid bedoelde Persoonlijk Kilometerbudget (afgerond op decimalen in maanden) verkrijgt voor de alsdan resterende maanden van dat kalenderjaar, aldus dat een nieuwe Pashouder in het eerste kalenderjaar een Persoonlijk Kilometerbudget, afgerond op gehele kilometers, verkrijgt dat wordt bepaald door het standaard Persoonlijk Kilometerbudget en, in voorkomende gevallen, het hoog Persoonlijke Kilometerbudget beschreven in het eerste artikellid, te vermenigvuldigen met het aantal resterende maanden (inclusief de maand waarin de nieuwe Pashouder wordt toegelaten tot Valys Vervoer) gedeeld door twaalf.

18.4 Argonaut Advies stelt in ieder geval tot en met 30 juni 2013 de indicatie vast voor een hoog Persoonlijk Kilometerbudget, dat is uitgebracht met inachtneming van een door de Opdrachtgever vastgesteld protocol, welk protocol op de website van Argonaut Advies ([www.argonaut.nl](http://www.argonaut.nl)) is geplaatst. De Opdrachtnemer informeert Pashouders die in aanmerking wensen te komen voor een hoog Persoonlijk Kilometerbudget omtrent de te volgen procedure.

18.5 De Opdrachtnemer levert uiterlijk vier (4) weken voor aanvang van de Vervoerperiode een geautomatiseerd, fraudebestendig en klantgericht systeem voor de foutloze vastlegging en onverwijld wijziging van gegevens van de Pashouders op, in welk systeem tevens iedere Pashouder (indirect) inzicht moet kunnen krijgen in zijn eigen gegevens. In het systeem zijn onder meer (doch niet uitsluitend) opgenomen:

- (i) NAW-gegevens;
- (ii) de toegekende hoogte van het Persoonlijk Kilometerbudget;
- (iii) beschikbare restsaldo van het Persoonlijk Kilometerbudget;
- (iv) recente wijzigingen van het Persoonlijk Kilometerbudget door Ritten en verreden kilometers.

De Opdrachtnemer voert tijdens de Vervoerperiode het hiervoor in dit artikellid beschreven systeem uit, en voor zover nodig ontwikkelt dat systeem verder.

18.6 De Opdrachtnemer richt het in het vorige artikellid bedoelde systeem zodanig in dat het systeem hem in Opdrachtgever stelt de door Opdrachtnemers gedeclareerde Ritten en afstand van Ritten te controleren en te verifiëren bij de Pashouder. De Opdrachtgever mag steeds een controle uitoefenen in hoeverre het systeem fraudebestendig is, aan welke uitvoering de Opdrachtnemer steeds en onverwijld volledig medewerking moet verlenen. Aanwijzingen tot verbeteringen van het systeem moeten worden opgevolgd door

Opdrachtnemer. Desgewenst kan de Opdrachtgever een controleprotocol voorschrijven waaraan de Opdrachtnemer en de Opdrachtnemers gebonden zijn.

- 18.7 Bij de opzet en toepassing van het systeem, bedoeld in het vijfde artikellid, neemt de Opdrachtnemer de Wet bescherming persoonsgegevens in acht.

## **Artikel 19 Callcenter**

- 19.1 De Opdrachtnemer beschikt uiterlijk vier (4) weken voor aanvang van de Vervoerperiode over een Callcenter. In het als Annex 2 opgenomen Operationeel Plan van de Opdrachtnemer is beschreven hoe de Opdrachtnemer invulling geeft aan het Callcenter.
- 19.2 De Opdrachtnemer richt het Callcenter zodanig in dat het Callcenter voldoende capaciteit en flexibiliteit heeft om de binnenkomende telefoongesprekken en reserveringen via internet op een kwalitatief hoogwaardige wijze af te handelen. Telefonische wachttijden blijven tot maximaal één (1) minuten beperkt, terwijl de wachttijd van ten minste tachtig procent (80%) van alle telefoongesprekken minder dan twintig (20) seconden bedraagt.
- 19.3 De Opdrachtnemer organiseert het Callcenter zodanig dat de medewerkers daarvan tijdens de operationele uren in contact kunnen treden met de operationele Vervoermiddelen.
- 19.4 De centralist van het callcenter is verplicht om aan een Pashouder met een standaard persoonlijke kilometerbudget als eerst de Ketenrit te adviseren. Pas wanneer een reiziger aangeeft dit niet te willen, stelt de centralist het alternatief van een Deur tot Deur Rit voor. In een protocol volgt een nadere uitwerking hiervan. De Pashouder houdt keuzevrijheid voor het al of niet kiezen van Deur tot Deur Rit, zoals ook in artikel 12.8 is omschreven.
- 19.5 Opdrachtnemer doet voorstellen op welke wijze de centralist en de chauffeur (of andere begeleider) de reiziger zo goed mogelijk kan faciliteren bij het voorstellen en uitvoeren van een Ketenrit om eventuele (gepercipieerde) drempels voor de Ketenrit weg te nemen.

## **Artikel 20 Verstoring van de Rit**

- 20.1 Bij verstoringen van een Rit, door welke oorzaak dan ook, voert de Opdrachtnemer vanuit het Callcenter een goede regie teneinde de vertraging voor de Reizigers zo beperkt mogelijk te houden.
- 20.2 Indien een Pashouder vertraging ondervindt tijdens de Rit, dient de Pashouder onverwijld een medewerker van het Callcenter te kunnen spreken. Hiervoor geeft het menu van het reguliere reserveringsnummer als eerste optie "assistentie bij vertraging". Indien de Pashouder gebruik maakt van deze optie, krijgt de Pashouder binnen twintig (20) seconden een medewerker van het Callcenter aan de lijn, die alles in het werk zal stellen om het ongemak voor de Pashouder tot een minimum te beperken.
- 20.3 Indien er sprake is van een Ketenrit aldus dat, al dan niet een deel van, de Rit aansluitend op een reis per trein plaatsvindt en er sprake is van vertraging van die trein, kan de Pashouder het Callcenter op de hoogte brengen van die vertraging. In alle gevallen draagt de

Opdrachtnemer zorg voor dat het Vervoermiddel dat de Rit zou uitvoeren zo nodig wacht. Mocht dat niet mogelijk zijn, dan wijzigt de Opdrachtnemer de Rit aldus dat een nieuwe vertrektijd met de Pashouder wordt afgesproken, zonder inachtneming van de minimale vooraanmeldtijd in de zin van artikel 13.3 en 14.2.

20.4 Indien het Vervoermiddel waarmee de Rit wordt uitgevoerd betrokken is bij een ongeluk, calamiteit en/of wordt getroffen door een technisch/mechanisch mankement, waardoor dat Vervoermiddel de Rit niet verder kan uitvoeren, draagt de Opdrachtnemer er zorg voor dat de Pashouder binnen dertig (30) minuten de Rit kan vervolgen, mits de Pashouder daartoe zelf opdrachtgever is en in staat is.

## **Artikel 21 Inlichtingen over het Valys Vervoer**

21.1 De Opdrachtnemer levert uiterlijk vier (4) weken voor aanvang van de Vervoerperiode een systeem op, waarmee de Opdrachtnemer inlichtingen kan bieden over de wijze waarop hij het Valys Vervoer organiseert en uitvoert.

21.2 De Opdrachtnemer voert gedurende de Vervoerperiode het in het eerste artikellid beschreven systeem uit en, voor zover nodig, ontwikkelt dat systeem verder.

21.3 In het voorkomende geval dat in te zetten communicatiemiddelen en voorlichtingsmateriaal wijzigen, legt de Opdrachtnemer deze uiterlijk 1 maart van het desbetreffende contractjaar voor aan de Opdrachtgever.

## **Artikel 22 Communicatieplan**

22.1 De Opdrachtnemer werkt de paragraaf over communicatie zoals in het Operationeel Plan beschreven, binnen zes weken na gunning, na overleg met de Belangenorganisaties en de Opdrachtgever, nader uit tot het Communicatieplan. Het Communicatieplan omvat in ieder geval de volgende aspecten: strategie, middelen, doelgroepen, streefcijfers en frequentie.

22.2 De Opdrachtnemer voert het Communicatieplan conform de inhoud van dat plan uit.

22.3 De Opdrachtnemer actualiseert per contractjaar het Communicatieplan en stelt de geactualiseerde versie uiterlijk op 1 maart van het voorafgaande contractjaar – ter goedkeuring – ter hand aan de Opdrachtgever. Het Communicatieplan omvat een jaarlijks te actualiseren uitvoeringshoofdstuk, waarin de Opdrachtnemer aangeeft hoe hij het Communicatieplan in het eerstvolgende jaar realiseert. De concrete uitvoering van het plan wordt besproken met de Belangenorganisaties en Opdrachtgever.

### *Afdeling IIc Personeelseisen*

## **Artikel 23 Kwaliteitseisen personen**

23.1 De chauffeurs, serviceverlenende personen en (voor zover relevant) telefonisten van het Callcenter werkzaam ten behoeve van het uitvoeren van het Valys Vervoer, zijn voldoende gekwalificeerd, wat onder meer – doch niet uitsluitend – betekent dat die personen:

- (i) voldoen aan de wettelijke eisen die zijn gesteld aan de uitoefening van hun beroep;
- (ii) de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen;
- (iii) klantvriendelijk en klantgericht zijn;
- (iv) representatief zijn gekleed op een herkenbare wijze;
- (v) kennis of ervaring hebben met betrekking tot omgang met de doelgroepen dan wel de bereidheid te hebben deze kennis door middel van een cursus te verkrijgen;
- (vi) praktische vaardigheden betreffende het vervoeren van rolstoelgebruikers hebben;
- (vii) kennis van de in het Vervoermiddel gehanteerde beveiligingssystemen met betrekking tot rolstoelinzittenden conform Kwaliteits- en Bruikbaarheidsonderzoek van Hulpmiddelen voor gehandicapten hebben;
- (viii) voldoende routekennis op zowel de plaats van herkomst als de plaats van bestemming hebben;
- (ix) actuele kennis van de meest recente Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden of de opvolger van deze Code (onder een andere naam);
- (x) in het bezit zijn van de opleiding EHBO of levensreddend handelen, voor welke opleiding de chauffeurs jaarlijks een herhalingscursus volgen.

23.2 Vervoerders dienen over TX-Keur of gelijkwaardig te beschikken. De chauffeurs die met de uitvoering van de opdracht zijn belast, zijn per 1 april 2013 in bezit van de volgende diploma's (eventueel als onderdeel van het TX-Keur of gelijkwaardig). Diploma's en vaardigheden die relevant zijn:

- (i) het CCV Chauffeursdiploma Taxi (of een bewijs van wettelijke vrijstelling);
- (ii) het CCV diploma Sociale Vaardigheden Taxi of een gelijkwaardige interne opleiding die deels fysiek gegeven wordt en gegeven wordt door een erkende opleider;
- (iii) het CCV diploma Doelgroepenvervoer of een gelijkwaardige interne opleiding die deels fysiek gegeven wordt en gegeven wordt door een erkende opleider.

De Opdrachtnemer kan gebruik maken van een in het eerste jaar van de Vervoerperiode geldende vrijstelling van de verplichting beschreven in onderdeel (iii) van dit artikellid, aldus dat uiterlijk op 31 december 2013 alle chauffeurs deze diploma's hebben.

Daarnaast hebben alle chauffeurs die worden ingezet voor de opdracht een training gevolgd van "Het Nieuwe Rijden", voor aanvang van het dienstverband of uiterlijk binnen een jaar nadat ze in dienst zijn getreden.

23.3 De begeleiding door de chauffeur bestaat in ieder geval uit:

- (i) begeleiding van de Pashouder van de deur van de locatie beschreven in artikel 10.2 naar de deur van het Vervoermiddel en vica versa, indien de Pashouder dit wenst;
- (ii) hulp bij het in- en uitstappen;
- (iii) het dragen van Bagage;
- (iv) het in- en uitrijden en vastzetten van een rolstoel, inclusief inzittende of het vastzetten van een scootmobiel of rollator;
- (v) toezien op het gebruik van veiligheidsgordels;
- (vi) bij overstap of opstap op de trein, begeleiding tot aan de afgesproken ingang van het station en hulp bij aanschaffen vervoersbewijs, tenzij sprake is van assistentieverlening door een spoorwegonderneming, in welk geval de chauffeur van het Valys Vervoer ten

- minste zorg draagt voor begeleiding naar de plaats van het desbetreffende spoorwegstation waar de assistentieverlener van een spoorwegonderneming de Pashouder op zal komen halen;
- (vi) bij een opstap of overstap op een veerverbinding, begeleiding tot aan de bemanning van de boot.

23.4 Social return bij het Rijk is gericht op personen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt. Dit zijn in principe personen die gedurende langere tijd werkloos zijn (langer dan 12 maanden), 50 jaar of ouder zijn of zonder re-integratieondersteuning niet of moeilijk aan het werk komen. Deze doelgroep is breed gedefinieerd en betreft zowel hoog- als lager geschoolde personen. In het kader van Social return is Opdrachtnemer verplicht om tenminste 2% van de loonsom te in te zetten op basis hiervan, binnen twee jaar na ingangsdatum van de overeenkomst.

### *Afdeling IId Vervoermiddelen*

#### **Artikel 24 Algemene eisen aan het Vervoermiddel**

- 24.1 Onverminderd de hierna beschreven voorwaarden, voldoet het Vervoermiddel te allen tijde aan de eisen gesteld in:
- (i) de Nederlandse en de Europese wet- en regelgeving, onder meer aan het vervoer van Gehandicapten;
  - (ii) de meest recente Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden of de opvolger van deze Code (onder een andere naam). aan het vervoer van Gehandicapten.
- 24.2 De Opdrachtnemer is verplicht het Vervoermiddel aan de binnen- en buitenzijde schoon te houden. In het Vervoermiddel geldt te allen tijde een rookverbod, onder meer voor de chauffeur, andere functionarissen van de Opdrachtnemer en de Reiziger(s).
- 24.3 Het Vervoermiddel is herkenbaar als voertuig bestemd voor Valys Vervoer.
- 24.4 Er worden geen eisen gesteld ten aanzien van de maximum leeftijd van de voertuigen. De voertuigen beschikken, indien de weersomstandigheden dit vragen, te allen tijde over winterbanden of all weatherbanden.
- 24.5 Het Vervoermiddel beschikt over een elektronische routeplanner (te weten een navigatiesysteem met de meest recente kaarten).
- 24.6 Ieder Vervoermiddel beschikt voor de Reizigers over duidelijke vermelding van informatie en klachtennummers, waaronder externe meldingsinstanties.
- 24.7 De Vervoermiddelen die de Opdrachtnemer zelf gebruikt bij het uitvoeren van het Valys Vervoer zijn uitgerust met de navolgende voertuigapparatuur: GPS, een dataterminal voor draadloze verzending van berichten via een beveiligingsnetwerk (zoals Gobox BCT of gelijkwaardig), een printer en een geïntegreerde mobiele telefoon oplossing (Voicebox

geheten) en een boordcomputer. De Opdrachtnemer zal bevorderen dat de Vervoermiddelen die de Opdrachtnemers, zoals beschreven in artikel 4, gebruiken bij het uitvoeren van het Valys Vervoer eveneens worden uitgerust met de in de eerste volzin beschreven voertuigapparatuur.

24.8 Vervoermiddelen die worden ingezet en lichter zijn dan 3500 kilogram voldoen tenminste aan de Euro 4 norm en beschikken over een roetfilter (dieselveertuigen), een bandenspanningsmeter en brandstofverbruikindicator via de boordcomputer of een ander signaleringssysteem.

## **Artikel 25 Toegankelijkheid van het Vervoermiddel**

25.1 De Opdrachtnemer spant zich gedurende de Vervoerperiode optimaal in om de Vervoermiddelen, de reisinformatie en de serviceverlening zodanig in te richten, dat de Pashouder geen belemmeringen ondervindt bij het gebruik van het Vervoermiddel.

25.2 Ter uitvoering van de in het eerste artikellid beschreven verplichting, is het Vervoermiddel in het geval van vervoer van een Pashouder die rolstoelgebonden is, in elk geval voorzien van een vastzetsysteem voor rolstoelinzittenden dat ten minste voldoet aan NEN 2746 of gelijkwaardig. De rolstoel als zodanig dient ook veilig te zijn en geen (ernstige) gebreken te vertonen.

## *Afdeling IIe Klachten*

### **Artikel 26 Klachtenregeling**

26.1 De Opdrachtnemer voert een klachtenprocedure, welke procedure de Opdrachtnemer in overleg met Belangenorganisaties opstelt. Bij die klachtenprocedure neemt de Opdrachtnemer in ieder geval de navolgende voorwaarden in acht:

- (i) klachten worden binnen vijftien (15) dagen na indiening van de klacht op betrouwbare en zorgvuldige wijze afgehandeld;
- (ii) De klager dient bezwaar te kunnen instellen tegen de wijze van afhandeling van de klacht door Opdrachtnemer bij een van Opdrachtnemer onafhankelijke klachtencommissie. Het is mogelijk om zowel schriftelijk (via internet) als mondeling (per telefoon) klachten in te dienen (voor blinden en slechtzienden).

26.2 De Opdrachtnemer heeft vóór 1 april 2013 de in het vorige artikellid genoemde klachtencommissie ingesteld, dan wel aansluiting gezocht bij een bestaande klachten- of geschillencommissie, na overleg met de Belangenorganisaties.

### **Artikel 27a Klachtenregistratie- en klachtenafhandelingsysteem**

27a.1 De Opdrachtnemer heeft – uiterlijk vier (4) weken voor aanvang van de Vervoerperiode – een klachtenregistratie- en klachtenafhandelingsysteem ingesteld.

27a.2 Telkens binnen één (1) maand na afloop van een kwartaal verstrekt de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever een overzicht van de in het afgelopen kwartaal ingediende klachten met



vermelding van de wijze van afhandeling conform het model dat een onderdeel is van het als Annex 4 bijgevoegde overzicht.

## **Artikel 27b Onderzoek naar verbetering klanttevredenheid**

27b.1 Naast het klanttevredenheidsonderzoek dat Opdrachtnemer periodiek uitvoert verzorgt de Opdrachtnemer een onderzoek naar het verbeteren van de klanttevredenheid over het Valys Vervoer.

27b.2 De Opdrachtnemer neemt een representatieve steekproef van alle reserveringen van de Ritten om de ervaringen van het Valys Vervoer door te nemen en suggesties voor verbeteringen te vragen. De Opdrachtnemer registreert en analyseert de van de Pashouder verkregen informatie en stelt op basis daarvan een rapportage op. Tevens verstrekt de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever na afloop van iedere zes maanden een rapportage over het afgelopen kwartaal.

27b.3 De Opdrachtnemer organiseert twee (2) keer per jaar een representatief "mystery guest-onderzoek" om te controleren in hoeverre chauffeurs, serviceverlenende personen en telefonisten van het callcenter, bij het uitvoeren van het Valys Vervoer de in het Programma van Eisen vastgelegde afspraken nakomen. Mocht de Opdrachtnemer constateren dat de desbetreffende chauffeur, de serviceverlenende personen en telefonisten de afspraken niet nakomen, dan volgt een waarschuwing aan Opdrachtnemer. Bij een tweede constatering, zal de Opdrachtnemer de desbetreffende medewerker van Opdrachtnemer (of zijn onderaannemers) niet meer inzetten voor het Valys vervoer.

27b.4 De Opdrachtnemer richt een gebruikersoverleg in dat twee keer per jaar bijeenkomt. De samenstelling en werkwijze zijn beschreven in het Operationeel Plan.

### *Afdeling IIf Overig*

## **Artikel 28 Vervoersvoorwaarden**

28.1 De Opdrachtnemer hanteert bij de overeenkomsten die door of namens hem met de Pashouder worden gesloten voor het Valys Vervoer, geen andere voorwaarden dan de vooraf door de Opdrachtgever goedgekeurde voorwaarden. Acht (8) weken voor aanvang van de Vervoerperiode legt de Opdrachtnemer de voorgenoemde voorwaarden aan de Opdrachtgever ter goedkeuring voor. Wijzigingen in de voorwaarden worden aan de Staat ter goedkeuring voorgelegd.

28.2 De Opdrachtnemer maakt de door haar gehanteerde voorwaarden alsmede de wijzigingen daarvan op een adequate wijze openbaar via de daartoe geëigende informatiekanaalen. Voorts verstrekt de Opdrachtnemer deze voorwaarden kosteloos op verzoek van Reizigers.

## **Artikel 29 Ketenmobiliteit**

29.1 Opdrachtgever heeft een sterke wens tot het verbeteren van het aantal Ketenritten en werkt zelf reeds aan het wegnemen van drempels voor het gebruik van een Ketenrit. Dit gebeurt

onder meer door het openbaar vervoer (halten en voertuigen) toegankelijker te (laten) maken.

De Opdrachtnemer heeft een pro-actieve houding aangaande het verbeteren van de ketenmobiliteit van het vervoer van mensen met een mobiliteitsbeperking, aldus dat op een efficiënte en voor de Pashouder adequate wijze verschillende vervoersvormen in de reis worden gecombineerd.

- 29.2 De Opdrachtnemer voert op regelmatige basis met spoorwegondernemingen (en andere partijen) overleg om de reisketen voor de Pashouder gebruikersvriendelijk te maken en te houden.
- 29.3 De Opdrachtnemer bevordert dat reizen van Pashouders zoveel mogelijk met gebruik van de trein plaatsvinden. De activiteiten van de Opdrachtnemer zijn daarop gericht, waaronder de communicatie en promotieactiviteiten. Opdrachtnemer zal tijdens de looptijd van de overeenkomst, actief voorstellen tot promotie van Ketenritten ontwikkelen en bespreken met Opdrachtgever.
- 29.4 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bekendmaken van Valys als ketenvervoer, onder andere door iedere nieuwe pashouder een gratis Ketenrit aan te bieden en vervolgens door middel van een vragenlijst zijn ervaringen te vragen;
- 29.5 De Opdrachtnemer geeft op de website van Valys (zoals beschreven in artikel 9.2) informatie over toegankelijkheid van de trein.

### **Artikel 30 Toekomstige positie van het Valys Vervoer**

- 30.1 De Opdrachtnemer neemt bij het uitvoeren van het Valys Vervoer in acht dat de toekomstige positie van het Valys Vervoer relaties heeft met een aantal ontwikkelingen zoals het steeds toegankelijker worden van het reguliere Openbaar Vervoer en decentralisatie van overheidsverantwoordelijkheid.

### **Artikel 31 Samenwerking**

- 31.1 De Opdrachtnemer initieert en onderhoudt samenwerking met betrokken organisaties bij het Valys Vervoer dan wel organisaties die een rechtstreeks belang hebben bij de uitvoering van het Valys Vervoer, waaronder, maar niet uitsluitend, begrepen zijn: gemeenten, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten, provincies, het Interprovinciaal Overleg, spoorwegondernemers, organisaties van opdrachtnemers en de Belangenorganisaties.

### **Artikel 32 Informatie en rapportage**

- 32.1 De Opdrachtnemer verstrekt voor ieder kwartaal van een Contractjaar gedurende de Vervoerperiode alsmede voor ieder Contractjaar gedurende de Vervoerperiode de informatie aan de Opdrachtgever die is beschreven in Annex 4. De Opdrachtnemer volgt voor de wijze van informatieaanlevering de systematiek die blijkt uit dat overzicht. Het verstrekken van de

informatie vindt uiterlijk één maand na afloop van het desbetreffende kwartaal van een Contractjaar plaats. Vanaf 2014 wordt de informatie per kalenderjaar verstrekt.

- 32.2 De Opdrachtnemer richt de administratie in verband met de uitvoering van het Valys Vervoer en de nakoming van de verplichtingen van dit Programma van Eisen, zodanig in dat alle van belang zijnde gegevens en bewijsstukken ten behoeve van het uitvoerings-, controle en verantwoordingsproces zichtbaar en controleerbaar zijn vastgelegd. Uit de administratie blijkt in ieder geval:
- (i) het aantal Ritten dat Opdrachtnemer heeft laten uitvoeren en de lengte in kilometers van deze Ritten;
  - (ii) de toegedeelde Persoonlijke Kilometerbudgetten en het verbruik hiervan;
  - (iii) het totaal aantal Pashouders en het percentage dat minimaal één Rit per jaar maakt;
  - (iv) over welke indicatie (zoals bedoeld in artikel 18) de Pashouder beschikt;
  - (v) het aantal Pashouders dat bij de Rit is vergezeld door Begeleiders;
  - (vi) het aantal Begeleiders per Rit.
- 32.3 Op eerste verzoek van de Opdrachtgever verstrekt de Opdrachtnemer kosteloos alle informatie die nodig is voor de verantwoording, evaluatie, informatievoorziening, beleidsvorming en voorbereiding van contracten voor Valys Vervoer. De Opdrachtnemer bewerkstelligt dat de Opdrachtnemers eveneens deze gegevens – via de Opdrachtnemer – aan de Opdrachtgever verstrekken.
- 32.4 Desgevraagd door de Opdrachtgever, verleent de Opdrachtnemer zijn volledige medewerking aan onderzoeken die in opdracht of met goedkeuring van de Opdrachtgever worden uitgevoerd, welke medewerking onder meer – doch niet uitsluitend – Opdrachtgever uit inzage in zijn administratie en overige terzake van belang zijnde bescheiden, alsmede van de administratie en over terzake van belang zijnde bescheiden van de Opdrachtnemers zoals bedoeld in de artikel 4.
- 32.5 De Opdrachtnemer zal de uitgevoerde Ritten zodanig registreren dat het mogelijk is op basis van gespecificeerde maanddeclaraties de deugdelijke uitvoering in zijn volle omvang vast te stellen.
- 32.6 Onverminderd het bepaalde in het eerste artikellid, verstrekt de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever steeds jaarlijks uiterlijk op 15 oktober de inlichtingen om het standaard Persoonlijk Kilometerbudget en het hoog Persoonlijk Kilometerbudget zoals bedoeld in artikel 18, voor het daarop volgende kalenderjaar te kunnen vaststellen.

## Hoofdstuk III Bekostiging van het vervoer

### Afdeling IIIa Tarieven Pashouders en betaling door Pashouders

#### Artikel 33 Tarieven

- 33.1 Er gelden bij het Valys Vervoer de volgende tarieven per persoon per kilometer:
- (i) het nultarief, te weten Euro 0,00 (zegge: nul euro);
  - (ii) het OV-tarief, vergelijkbaar met een gemiddeld tarief in het Openbaar Vervoer, in 2012 is dat tarief Euro 0,20 (zegge: twintig eurocent);
  - (iii) het commerciële tarief, te weten @@@,
- 33.2 Een Pashouder betaalt voor een Rit waarbij hij zijn Persoonlijk Kilometerbudget aanspreekt, het OV-tarief. De Pashouder mag één Begeleider meenemen tegen betaling van het nultarief.
- 33.3 Indien een Pashouder zijn Persoonlijk Kilometerbudget niet aanspreekt (als zijn Persoonlijk Kilometerbudget reeds geheel verbruikt is), betaalt de Pashouder voor een Rit het commerciële tarief. In dat geval mag de Pashouder maximaal 1 Begeleider en twee Meereizenden meenemen tegen betaling van het nultarief. De kilometers van Begeleiders worden niet in mindering gebracht op het Persoonlijk Kilometerbudget van de Pashouder.
- 33.4 De Opdrachtnemer maakt in de managementrapportages onderscheid in de Ritten naar de uit deze bepaling volgende vier situaties:
- a. Begeleiders die het nultarief hebben betaald;
  - b. Pashouders die het OV-tarief hebben betaald;
  - c. Begeleiders die het OV-tarief hebben betaald;
  - d. Pashouders die het commerciële tarief hebben betaald.
- 33.5 Bij de in het eerste artikellid genoemde tarieven gelden de volgende afspraken over indexering gedurende de Vervoerperiode:
- (i) het nultarief wijzigt niet;
  - (ii) de Opdrachtgever mag vanaf 2013 jaarlijks een, naar eigen inzicht te bepalen, indexering toepassen op het OV-tarief, tot op 4 decimalen nauwkeurig;
  - (iii) de Opdrachtnemer mag vanaf 2013 jaarlijks een indexering toepassen op het commerciële tarief, volgens de relevante NEA-index groepsvervoer per taxi.
- 33.6 De Opdrachtnemer brengt aan de Pashouders en diens Begeleiders geen tol- en of veergelden in rekening, deze gelden komen voor rekening van de Opdrachtnemer. Gelden voor veerverbindingen op de waddeneilanden komen voor rekening van de Pashouder.

## **Artikel 34 Betalingswijze voor de Pashouder**

- 34.1 Voor elke Rit betaalt de Reiziger het aantal gereisde kilometers maal het van toepassing zijnde tarief, volgens de systematiek beschreven in het vorige artikel. Het aantal gereisde kilometers wordt bepaald op basis van het Routeprotocol dat als Annex 3 is bijgevoegd.
- 34.2 De Opdrachtnemer moet er zelf voor zorgdragen dat de Pashouders aan hem het door de Pashouder verschuldigde reizigerstarief betaalt.
- 34.3 Indien Begeleider(s) in voorkomende gevallen het OV-tarief verschuldigd zijn, verlangt de Opdrachtnemer de betaling daarvan van de Pashouder, aldus dat de Begeleider(n) niet zelf het door hun verschuldigde tarief aan de Opdrachtnemer betalen.
- 34.4 De Opdrachtnemer voorkomt dat er, al dan niet contante, betalingen tijdens het Valys Vervoer en/of in het Vervoermiddel plaatsvinden. Ter uitvoering hiervan verlangt de Opdrachtnemer van de Pashouder dat hij een machtiging tot automatische incasso verstrekt, waarmee betaling zal plaatsvinden. Maandelijks verstrekt de Opdrachtnemer aan de Pashouder een overzicht van de uitgevoerde Ritten en de daarmee gemoeide kosten, met afzonderlijke vermelding van het door de Pashouder verschuldigde reizigerstarief en, in voorkomende gevallen, het door Begeleiders verschuldigde OV-tarief. De Opdrachtnemer zal met de afzonderlijke Pashouders afspraken maken over de wijze waarop het overzicht wordt verstrekt. De kosten van het verstrekken van dat overzicht draagt de Opdrachtnemer. Ná het verstrekken van dit overzicht, wordt het in dat overzicht vermelde bedrag van de opgegeven rekening afgeschreven.
- 34.5 De door de Opdrachtnemer van Pashouders ontvangen bedragen ter voldoening van het door de Begeleiders verschuldigde OV-tarief, behoeft de Opdrachtnemer niet aan de Opdrachtgever af te dragen en komen evenmin in mindering op de door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer te betalen vergoeding zoals bedoeld in artikel 35.

### *Afdeling IIIb Vergoeding van de Opdrachtgever bij het uitvoeren van Valys Vervoer*

## **Artikel 35 De te betalen vergoeding**

- 35.1 De Opdrachtgever betaalt aan de Opdrachtnemer – uitsluitend – een vergoeding voor de Ritten van Pashouders waarvoor het Persoonlijk Kilometerbudget van de Pashouder is aangesproken.
- 35.2 Voor andere Ritten dan de Ritten beschreven in het eerste artikellid, ontvangt de Opdrachtnemer geen vergoeding van de Opdrachtgever.
- 35.3 De hoogte van de in het eerste artikellid genoemde vergoeding wordt bepaald aan de hand van de twee componenten: het opstaptarief per rit en de prijs per kilometer. Het opstaptarief wordt maar 1 keer per Rit in rekening gebracht per Pashouder, dit geldt ook voor Ketenritten.
- 35.4 De prijs per kilometer per rit worden vastgesteld aan de hand van het volgende model waarbij de vergoeding per kilometer afneemt naarmate de ritlengte toeneemt.

35.5 De hoogte van het opstaptarief is @@@ (nog bepalen).

35.6 Opdrachtnemer offreert een vast bedrag per kilometer. Dit bedrag mag worden aangegeven tot twee cijfers achter de komma (Eurocent). Het bedrag is exclusief BTW.

## **Hoofdstuk IV Ongestoorde overgang van vervoer bij afloop van de Vervoerperiode**

### **Artikel 37 Ongestoorde overgang van vervoer bij afloop Vervoerperiode**

37.1 Tot het einde van de Vervoerperiode moet de Opdrachtnemer – in overeenstemming met algemene beginselen van goed ondernemerschap – als een goed opdrachtnemer blijven opereren ter zake het uitvoeren van het Valys Vervoer, voor zover dit redelijkerwijs in haar vermogen ligt, onder meer ter voorkoming van:

- (i) vermindering van de economische waarde van het Valys Vervoer;
- (ii) vermindering van de economische prestaties en de economische optimalisatie van het Valys Vervoer;
- (iii) vermindering van de personele bezetting voor zover deze een ongestoorde voortgang van het Valys Vervoer belemmert.

37.2 Bij het eindigen van de Vervoerperiode (ná het verstrijken van de verwachte duur daarvan dan wel door beëindiging, intrekking of enige andere grond voor het eindigen van de Overeenkomst), verleent de Opdrachtnemer haar volledige medewerking aan een zorgvuldige en ongestoorde overgang van het Valys Vervoer naar een opvolgende opdrachtnemer van dat vervoer. Onder deze overgang zijn onder meer begrepen de eventuele verplichting tot overgang van mensen en middelen en contractuele rechten en verplichtingen naar de opvolgende opdrachtnemer, voor zover dit ingevolge de gekozen wijze van overgang nodig is. Opdrachtnemer is verplicht na afloop van de overeenkomst alle vervoersdata over te dragen die Opdrachtnemer nodig heeft teneinde een nieuwe aanbesteding op te starten met een 'level playing field' voor gegadigden.