



Foto: indebuurt Zoetermeer

Programma van eisen pilot maatwerkvervoer Zoetermeer

Versie 25 juni 2025

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	4
1.1 CONTEXT	4
1.2 BEOOGD EFFECT VAN DE PILOT	4
1.3 SCOPE PILOT MAATWERKVERVOER	4
1.4 ROL EN STATUS PROGRAMMA VAN EISEN	6
1.5 SAMENVATTING VERANTWOORDELIKHEDEN DEELNEMENDE PARTIJEN	6
2. EEN KEUZE VOOR INBESTEDING AAN DE BINNENBAAN	7
2.1 DE BINNENBAAN	7
2.2 GEVRAAGDE AANBIEDING VAN DE BINNENBAAN	7
2.3 FINANCIËLE ZAKEN	8
2.4 IMPLEMENTATIEPLAN	9
2.5 SAMENWERKING TUSSEN CONTRACTVERLENER EN CONTRACTHOUDER	9
3. VERVOERKUNDIGE EISEN	10
3.1 VERZORGINGSGEBIED PILOT	10
3.2 DOORONTWIKKELING VERVOERSPROPOSITIE	10
3.3 VERVOERPLAN	11
4. MATERIEEL EN INFRASTRUCTUUR	12
4.1 ALGEMENE EISEN AAN MATERIEEL	12
4.2 UITERLIJK EN RECLAME MATERIEEL	12
4.3 MILIEUPRESTATIES MATERIEEL	13
4.4 LEEFTIJD MATERIEEL	13
4.5 INFRASTRUCTUUR	13
4.6 HALTES	13
5. PERSONEEL	14
5.1 PERSONEEL EN REIZIGERS	14
5.2 SOCIAL RETURN ON INVESTMENT (SROI)	14

6. UITVOERINGSKWALITEIT

15

7. REISINFORMATIE, KLANTCONTACT EN BETALEN

16

7.1 BETALEN EN TARIEVEN	16
7.2 MARKETING	16
7.3 KWALITEITSEISEN TELEFONISCHE DIENSTVERLENING	16
7.4 KLANTTEVREDENHEID	17
7.5 AFSTEMMING BIJ CALAMITEITEN	17
7.6 KLACHTENPROCEDURE	17
7.7 INCIDENTEN	17

8. OVERIGE ZAKEN

18

8.1 CONTROLE EN TOEZICHT	18
8.2 DATA EN MONITORING	18
8.3 AUDIT	18
8.4 VERZEKERING	18
8.5 EVALUATIES	19

1. Inleiding

1.1 Context

In de Mobiliteitsvisie Zoetermeer 2030 is als uitgangspunt gehanteerd dat alle wijken van Zoetermeer middels een vorm van openbaar vervoer verbonden zijn. Door de verschraving van het openbaar vervoer zijn niet alle locaties binnen Zoetermeer voor iedere doelgroep met het openbaar vervoer meer bereikbaar. Met een pilot maatwerkvervoer wil het college van Zoetermeer ook invulling geven aan het Coalitieakkoord waarin de ambitie is opgenomen om de ontsluiting van de wijk Rokkeveen en de bereikbaarheid van het Haga-ziekenhuis te verbeteren. Een pilot maatwerkvervoer draagt ook bij aan het terugdringen van vervoersarmoede/vereenzaming. In de Programmabegroting 2024 is budget toegekend voor een pilot met maatwerkvervoer. Op 15 april 2024 heeft het college ingestemd met een projectopdracht voor het organiseren van de pilot.

Tijdens de pilot werkt de gemeente samen met de MRDH. De MRDH heeft namelijk veel ervaring met maatwerkvervoer. Als het voorstel voldoet aan de door de MRDH gestelde voorwaarde voor een pilot (in de beleidslijn Maatwerkvervoer Metropoolregio Rotterdam (programma Mmmove!)) draagt de MRDH 50% bij aan de kosten van een pilot. Belangrijk uitgangspunt hierbij is dat de pilot niet concurreert met bestaande OV-verbindingen. De Pilot zal, na ontvangst en succesvolle beoordeling van het implementatieplan, worden uitgevoerd door de Binnenbaan.

1.2 Beoogd effect van de pilot

Het beoogd effect van de pilot is de bereikbaarheid van de wijken Rokkeveen en Dorp te verbeteren en bovenal ervaring op te doen met de effectiviteit van en klanttevredenheid over maatwerkvervoer als mogelijke oplossing. In een vervolg stadium kunnen we verder onderzoeken of een eventuele combinatie met Wmo-vervoer en de Ouderenbus in Zoetermeer wenselijk en/of mogelijk is. Met de pilot maatwerkvervoer geven we invulling aan het Coalitieakkoord waarin de ambitie staat om de ontsluiting van de wijk Rokkeveen en de bereikbaarheid van het Haga-ziekenhuis te verbeteren.

De tijdsduur van de pilot is drie jaar en is verdeeld in twee fasen. Tussentijds wordt er geëvalueerd. Uiterlijk 2 maanden voor het verstrijken van het eerste jaar geeft de gemeente schriftelijk aan de Binnenbaan aan of de pilot wordt verlengd met twee jaar. Deze verlengingsbeslissing staat los van de inhoudelijke overgang van fase twee van de pilot. De gemeente streeft met dit maatwerkvervoerproduct naar een klanttevredenheidscijfer dat minimaal gelijk is aan het reguliere openbaar vervoer zijnde een 7,3. Aan het einde van de pilot ambieert de gemeente een klanttevredenheidscijfer van 7,8.

De pilot dient binnen het maximale beschikbare budget van de gemeente (€ 100.000 per jaar), aangevuld met subsidie vanuit de MRDH (maximaal 50% van de Exploitatiekosten van de pilot) te worden gerealiseerd. Deze subsidiestroom loopt via de gemeente. De doelstelling van de pilot is dat de Binnenbaan een situatie faciliteert die zorgt voor een uiteindelijke kostendekkingsgraad van minimaal 10%. Gegeven deze uitgangspunten wordt gestreefd naar een zo goed mogelijk bedieningsniveau van het pilotgebied.

1.3 Scope pilot maatwerkvervoer

De doelstelling is om, voor de vervoerder die de opdracht gegund wordt, een situatie te faciliteren die zorgt voor:

- Verbeteren van de bereikbaarheid van- en naar- Rokkeveen en Dorp;
- Terugdringen van eenzaamheid van inwoners Rokkeveen en Dorp;

- Leveren van modern, efficiënt en comfortabel "collectief vraaggericht vervoer", dat een aanvulling is op het bestaande openbaar vervoer;
- Opdoen van zoveel ervaring dat opschalen en inzetten van deze oplossing in meer gebieden van de MRDH in de toekomst mogelijk wordt;
- Bijdragen aan het verminderen van personeelstekort in de mobiliteitssector door mensen op te leiden;
- Doorstroom/uitstroom uit de uitkering bevorderen door duurzaam beroepsperspectief te bieden aan inwoners met een uitkering, passend bij de doelstelling van de Binnenbaan.

De pilot start op 1 januari 2026 en loopt drie jaar met als einddatum 31 december 2028 met inachtneming van het bepaalde onder 1.2. De intentie is om de pilot uit te voeren als samenwerkingsproces, waarbij de gemeente en de Binnenbaan samen werken aan een succesvol systeem.

Om de doelstellingen te bereiken wordt gedurende de pilot uitgegaan van een ingroeimodel in twee fasen, wat tussentijds op basis van de evaluatie aangepast kan worden. Onderstaande tabel geeft het gewenste groeipad weer.

	Fase 1	Fase 2
Vervoerspropositie		
Inzetdagen	Enkel werkdagen	7 dagen
Inzeturen	07:00 – 20:00	07:00 – 22:00
Route en dienstregeling	Rijden via vaste route en tijdstippen conform een dienstregeling	Uitbreiding met variabele inzet (haltes / tijdstippen) conform aanvragen
Verzorgingsgebied	Verbinding Rokkeveen en Dorp met Centrum	Verbinding Rokkeveen en Dorp met overige bestemmingen, zoals het Haga Ziekenhuis (met inachtneming concurrentiebeding)
Boeken ritten	Niet boeken, ritten volgens dienstregeling	Mogelijkheid tot boeken variabel vervoer (telefonisch)
Ondersteuning		
Betalen	Pin	OV-Chipkaart / OV-pay
Reisinformatie	Statische reisinformatie	Zichtbaar op 9292 / NS App
Software	Nvt	Rittenadministratie, reizigersondersteuning, planningssoftware (variabele inzet)
Prestaties		
Reizigers per dag	10	40
Klanttevredenscijfer	7,3	7,8
Kostendeckingsgraad	3%	10%
Doorstroompercentage naar regulier werk	40%	40%

Met name de overgang naar de variabele dienstregeling waarbij het vervoer echt maatwerk is, zal afhankelijk gemaakt worden van de uitkomsten van de evaluatie. Deze evaluatie vindt na een half jaar plaats. Voor andere stappen, zoals het opnemen van de reisinformatie op 9292 en de NS app, wordt gestreefd dit zo snel mogelijk te doen. De precieze invulling van Fase 2 op alle bovenstaande factoren zal gezamenlijk worden vastgesteld in de tweede helft van 2026.

1.4 Rol en status Programma van Eisen

Dit Programma van Eisen (PvE) is opgesteld door de gemeente Zoetermeer in samenwerking met de MRDH. Dit Programma van Eisen is het vertrekpunt voor het opstellen van een contract tussen de Gemeente en de Binnenbaan. Op basis van gesprekken tussen de Binnenbaan en de gemeente maar ook op basis van input van de MRDH kan de gemeente tijdens de aanloopfase tot het contract besluiten dit Programma van Eisen aan te passen.

1.5 Samenvatting verantwoordelijkheden deelnemende partijen

Binnen de pilot hebben de verschillende deelnemende partijen (Gemeente Zoetermeer, Binnenbaan, MRDH) verschillende verantwoordelijkheden. De investering vindt in beginsel plaats tussen de gemeente Zoetermeer en de Binnenbaan. De MRDH is als cofinancierder betrokken en bewaakt de kaders ten opzichte van het regulier OV.

Verantwoordelijkheden Gemeente Zoetermeer

- Inbesteding / opstellen PvE
- Begeleiding contract
- Evaluatie
- Financiering
- Realiseren en plaatsen haltepalen
- Verstrekken transponder voor bussluis

Verantwoordelijkheden De Binnenbaan

- Opleveren implementatieplan
- Opleveren vervoerplan
- Ontwerpen haltepalen
- Uitvoeren vervoersdienst (inclusief organisatie voertuigen en opleiding/inzet personeel)
- Marketing
- Afhandeling klachten
- Incidentregistratie
- Bereikbaarheid voor reizigersvragen
- Evaluatie
- Klanttevredenheidsonderzoek
- Innen reizigersopbrengsten
- Rapportage / monitoring

Verantwoordelijkheden MRDH

- Cofinanciering
- Bewaken scheiding pilot en regulier OV

2. Een keuze voor investering aan de Binnenbaan

2.1 De Binnenbaan

De Binnenbaan is het reïntegratiebedrijf van de gemeente Zoetermeer. Door de samenwerking met de Binnenbaan op te zoeken kiest de gemeente er bewust voor om de doelen van de pilot te verbreden met het belang van de gemeente voor re-integratie van mensen in het arbeidsproces. Bij deze keuze beseft de gemeente ook dat de dienstverlening van de Binnenbaan en haar personeel (zowel positief als negatief) af kan wijken van de dienstverlening van een professionele vervoerder.

De gemeente is voornemens het contract voor de pilot maatwerkvervoer te gunnen aan de Binnenbaan, als de gemeente zich kan vinden in het implementatieplan. De Binnenbaan is een 98% deelneming van de gemeente Zoetermeer. Andere aandeelhouders zijn de gemeente Leidschendam-Voorburg (1%) en de gemeente Rijswijk (1%). Op basis van de oprichtingsovereenkomst kan de gemeente Zoetermeer diensten investeren aan de Binnenbaan.

De gemeente kan de werkzaamheden voor de pilot maatwerkvervoer laten uitvoeren door de Binnenbaan als er een relatie is met de primaire taak van de Binnenbaan, zijnde re-integratie. In artikel 3 van de statuten van de Binnenbaan is het doel en zijn de taken van de Binnenbaan beschreven. De bepalingen uit de Dienstverlenersovereenkomst met de Binnenbaan zijn van toepassing, voor zover deze niet strijdig zijn met de bepalingen voor de voor de pilot te sluiten overeenkomst, die dan prevaleert.

De Binnenbaan is het aanspreekpunt voor de uitvoering van de gehele pilot voor de gemeente.

2.2 Gevraagde aanbieding van de Binnenbaan

De Binnenbaan, wordt verzocht een aanbod te doen voor het leveren van een maatwerkvervoer verbinding in Rokkeveen. Onderdeel van deze inschrijving is:

- Het aantal chauffeurs
- Het aantal en type voertuigen
 - inclusief de vervanging bij onderhoud en storing;
 - voorzien van correct werkende OV-chipkaart of andere betaalapparatuur vanaf jaar 2.
- Telefonische bereikbaarheid, aangevuld met beschikbaarheid per email voor:
 - Het beantwoorden van vragen van reizigers over rit en de rituitvoering;
 - Verstrekken van informatie aan reizigers over de specifieke dienstverlening en de wijze waarop de reiziger hiervan gebruik kan maken.
 - In een later stadium mogelijk voor rit aanvragen.
- Hard- en software om de telefonische boekingen en reizigersondersteuning bij te houden en op termijn ritten te kunnen boeken op het moment dat opgeschaald wordt naar variabele reismogelijkheden.
- Telefoons, passend bij de software, voor de chauffeurs op het moment dat wordt opgeschaald naar variabele reismogelijkheden.
- Ontwerp van de haltepalen met informatievoorziening. Dit dient te geschieden in overleg met de wijkvertegenwoordigers en het ingenieursbureau van de gemeente Zoetermeer. De gemeente Zoetermeer is verantwoordelijk voor de plaatsing. Hieronder valt ook het aanbrengen van informatie in bestaande bushokjes indien deze als opstapplaats gebruikt worden. Deze informatie wordt ook aangeleverd door de Binnenbaan.
- Koppeling met OV9292/NS app en actualiseren reisinformatie vanaf de tweede fase van de pilot, en zo mogelijk al gedurende de eerste fase.

Onderdeel van de pilot is een doorontwikkeling van de vervoerpropositie van lijndienst naar vraaggestuurde vervoersopties. Een vraaggestuurde invulling vraagt om toepassing van planningsoftware voor het rechtstreeks door reizigers boeken van ritten via een app. Chauffeurs worden dan ook door de Binnenbaan voorzien van een telefoon waarmee zij informatie krijgen over de te rijden route. De Binnenbaan is verantwoordelijk voor het tijdig beschikbaar hebben van de benodigde soft- en hardware.

2.3 Financiële zaken

De Binnenbaan wordt verzocht voor de eerste fase een all-in prijs per Dienstregelinguur voor de dienstverlening aan te bieden, rekening houdend met alle gestelde eisen. Deze prijs per Dienstregelinguur (DRU-bedrag) omvat niet alleen de kosten voor de exploitatie, maar ook de bijbehorende overheadskosten. Voor de tweede fase zit hierin een vergoeding voor het beschikbaar hebben van voertuigen en personeel tijdens de Dienstregelingen zodra de pilot zich door ontwikkelt naar het bieden van variabele reismogelijkheden.

De opbouw van de prijs moet zeker gelet op de keuze voor een inbesteding in een open boek calculatie onderbouwd worden. Daarnaast wordt van de Binnenbaan verwacht een redelijk en billijk voorstel te doen voor het geval de dienstverlening na één jaar niet wordt verlengd. De volgende zaken zijn naast de reeds gegeven beschrijving relevant voor de prijsbepaling:

- Het te verwachten aantal Dienstregelingen; rekeninghoudend met een spreiding van plus of min 5% van het aantal uren voor eigen risico van de Binnenbaan; Hierbij kunnen afwijkende bedieningstijden en frequenties geboden worden tijdens verschillende dagsoorten (weekdag, zaterdag, zon- of feestdag, vakantiedag).
- Startdatum in overleg, zo snel als realistisch mogelijk is. Indien mogelijk per 1 januari 2026
- Projectduur van 3 jaar;
- Exitmogelijkheid na één jaar.

De totale Exploitatiekosten per jaar worden berekend door het aantal uitgevoerde Dienstregelingen op jaarbasis te vermenigvuldigen met het DRU-bedrag. Niet geleverde uren worden niet in rekening gebracht. De totale jaarlijkse subsidie wordt berekend door de reizigersinkomsten af te trekken van de totale exploitatiekosten. Voorafgaand aan het jaar wordt een opgave gemaakt van het aantal geplande Dienstregelingen, door onderstaande tabel in te vullen. Hierbij wordt het aantal dagen per dagsoort aangepast aan het betreffende jaar

Dagsoort	Aantal dagen	Aantal DRU per dagsoort	Totaal aantal DRU
Werkdagen	255		
Zaterdag	58		
Zon- en feestdagen	52		
Totaal	365		

Doelstelling is een kostendekkingsgraad van tenminste 10%. Deze doelstelling wordt geacht gehaald te worden in het derde jaar. Het eerste jaar wordt de gerealiseerde kostendekkingsgraad bepaald en de doelstelling voor de duur van het project in overleg aangepast aan de realisatie, rekening houdend met de trend van de reizigersopbrengsten. De Binnenbaan is opbrengstverantwoordelijk voor de pilot.

2.4 Implementatieplan

Van de Binnenbaan wordt een Implementatieplan verwacht. De gemeente verwacht minimaal de volgende onderwerpen in het Implementatieplan:

- Aanpak invoering aangeboden Dienstregeling voor de eerste fase en hoe te komen tot de roosterplanning van het personeel;
- Een beschrijving hoe de organisatie is ingericht en hoe de belangrijkste functies worden ingevuld;
- De verwachte omvang van het Personeel dat nodig is voor de uitvoering van de dienstregeling;
- De wijze van informatieverstrekking/voorlichting aan het Personeel.
- De wijze waarop wordt gegarandeerd dat het Personeel bij aanvang van de pilot in staat en bevoegd is de Dienstregeling uit te voeren conform het Programma van Eisen.
- Op welke wijze het organiseren en inrichten van de keuring, opleiding en begeleiding van het rijdend Personeel plaatsvindt;
- Een beschrijving van de inzet van de Voertuigen, inclusief een beschrijving hoe de Binnenbaan tijdig voldoende Voertuigen kan inzetten;
- Planning van de implementatieperiode in de vorm van een realistisch tijdschema op weekbasis, waarin de doorlooptijd en einddatum van de verschillende activiteiten is aangegeven
- Concrete maatregelen met SMART meetbare doelstellingen om de dienstverlening onder de aandacht van de bewoners te brengen.

2.5 Samenwerking tussen contractverlener en contracthouder

Doel van de pilot is leren. Om dit leren te waarborgen vindt er nauw overleg plaats tussen de gemeente en de Binnenbaan, als contracthouder. Hiervoor wordt het Pilotoverleg ingesteld. Het Pilotoverleg wordt ingevuld door de betrokken personen binnen zowel de gemeente als de Binnenbaan, eventueel aangevuld met de verantwoordelijke ambtenaar vanuit de MRDH. De frequentie waarin dit overleg plaatsvindt is afhankelijk van de noodzaak en de ontwikkeling van de gang van zaken. In de beginperiode (vanaf het moment van aanbesteding) zal dit wekelijks zijn. Na deze eerste periode wordt in gezamenlijk overleg bepaald welke frequentie van overleg wenselijk is.

De gemeente zorgt bij het Pilotoverleg voor het vastleggen van afspraken en besluiten, zodat er dossiervorming ontstaat. De gemeentelijke vertegenwoordigers in het Pilotoverleg zijn verantwoordelijk voor het regulier informeren van de portefeuillehouder in het College van B&W en voor het organiseren van een bestuurlijk overleg indien wenselijk of noodzakelijk

Bij een verschil van mening over de invulling van de pilot bepaalt de Gemeente. De Binnenbaan werkt volledig mee aan de wens van de Gemeente om de pilot te evalueren.

3. Vervoerkundige eisen

3.1 Verzorgingsgebied pilot

De pilot richt zich op het ontsluiten van de wijken Rokkeveen en Dorp. De pilot richt zich op vervoer binnen deze wijken en vanuit deze wijken (mogelijk met overstap) naar het Haga ziekenhuis Zoetermeer, treinstation Zoetermeer en het centrum van Zoetermeer (Bijvoorbeeld OV halte Centrum West). In onderstaand figuur is dit aangegeven.

Aandachtspunt bij de afbakening gebied en het bepalen van route en dienstregeling is dat de pilot niet concurrerend mag zijn met het huidige OV-netwerk. De pilot vindt plaats binnen het verzorgingsgebied van de OV-concessie Haaglanden Streek. Vervoerder EBS is op dit moment concessiehouder. Deze concessie wordt gereden in opdracht van de MRDH. In overeenstemming met de voorwaarden van de beleidslijn Move!!! mag de pilot niet resulteren in een vermindering van reizigersinkomsten voor de zittende vervoerder gegeven het feit dat de vervoerder – op dit moment EBS – inkomstenrisicodragers is in deze concessie. Daarnaast is een concurrerende vervoerder ook wettelijk (Wet Personenvervoer 2000) niet toegestaan. Voor dit gebied geldt daarom met name dat paralleliteit met lijn 71 vermeden dient te worden. De route van de pilot zal zich daarom in eerste instantie richten op het verbinden van de wijken Rokkeveen en Dorp met het centrum. Een verdere verbinding met het Haga Ziekenhuis wordt pas in fase 2 overwogen.

De pilot vindt ook plaats binnen het verzorgingsgebied van het Wmo contract Haaglanden. Dit contract wordt momenteel verzorgd door Noot Personenvervoer. Opdrachtgever voor dit contract is de regio Haaglanden waar Zoetermeer onderdeel van is. Ook hiervoor geldt dat de pilot geen wezenlijke invloed mag hebben op het contract, maar hiervoor geldt geen wettelijke verplichting. Dit wordt onder andere gewaarborgd door van de pilot niet te vragen om rolstoelvervoer te faciliteren.



3.2 Doorontwikkeling vervoerspropositie

De gemeente kiest weloverwogen om deze pilot te laten rijden door De Binnenbaan en daarmee vanuit de doelstellingen van de Binnenbaan te investeren in het opleiden van chauffeurs vanuit een uitkering en het vergroten van baankansen. De keuze voor De Binnenbaan en daarmee voor chauffeurs die, zeker in het begin, minder ervaren zijn dan chauffeurs in dienst bij taxi- of ov-bedrijven heeft mogelijk consequenties voor de ervaren dienstverlening door reizigers t.o.v. regulier openbaar vervoer. Daartegenover staat wel de kans dat chauffeurs gedurende de pilot en daarna kunnen doorstromen naar regulier werk. De gemeente vraagt als onderdeel van de inschrijving van de Binnenbaan om aan te geven hoe de Binnenbaan in de pilotperiode van drie jaar de doorontwikkeling van de dienstverlening verwacht. Daarbij kunnen verschillende

fases worden onderscheiden (conform de omschreven scope in 1.3), waarbij het besluit om door te gaan naar fase 2 pas valt in 2027:

- Rijden via vaste route en tijdstippen conform een dienstregeling (frequentie nog nader te bepalen)
- Rijden via vaste route en tijdstippen conform aanvragen
- Rijden via routes en tijdstippen conform aanvragen

Onderdeel van de bieding is ook een overzicht van de aangeboden bedieningstijden op basis van onderstaande tabel.

Dagsoort	Start uur	Eind uur	Aantal uren per dag
Werkdagen			
Zaterdagen			
Zon- en feestdagen			

Ook voor het aantal uren verwacht de gemeente een doorontwikkeld aanbod van de Binnenbaan. Een minimale inzet is een aanbod op werkdagen tussen 07:00 – 20:00. In de aanbidding geeft de Binnenbaan aan welke doorontwikkeling ze gedurende de eerste drie jaar nastreeft mbt de bedieningstijden.

3.3 Vervoerplan

Per fase dient de Binnenbaan, voorafgaand aan de nieuwe fase een exploitatiebegroting en Vervoerplan op jaarbasis in bij de gemeente. Het Vervoerplan en de begroting wordt voorgelegd aan de Gemeente ter goedkeuring. Deze begroting vormt de basis voor de door de Binnenbaan aan de gemeente te sturen facturen voor uitvoering van de pilot. De begroting geeft ook inzicht in de doorontwikkeling van de dienstverlening in de betreffende periode. Bij de inschrijving wordt het Vervoerplan voor de eerste fase verstrekt. Dit Vervoerplan bevat tenminste:

- De geplande bediening: In het eerste jaar zal er gereden worden op een vaste route conform dienstregeling. Het eerste vervoerplan bevat daarom voor deze bediening:
 - De route
 - De voorgenomen dienstregeling
 - De geplande rijtijd per rit
 - Bedieningsuren en bijbehorende frequenties per uur
- De omkadering: Hoe is de organisatie vormgegeven? Het gaat dan om:
 - Aantal chauffeurs (aantal en FTE)
 - Aantal overig FTE
- Kosten volgens open begroting
 - Voertuigen
 - Personeel
 - Software
 - Overige kosten

4. Materieel en infrastructuur

4.1 Algemene eisen aan materieel

- De Voertuigen dienen door de Rijksdienst voor het Wegverkeer te zijn goedgekeurd voor personenvervoer;
- De Voertuigen dienen minimaal te beschikken over 8 zitplaatsen en zijn geschikt om te rijden met een B rijbewijs.
- De Voertuigen dienen herkenbaar te zijn door:
 - Aanduiding naamgeving verbinding op alle zijden (naamgeving is onderdeel van het in te dienen plan)
 - Logo gemeente Zoetermeer en MRDH op alle zijden.
 - Telefoonnummer organisatie
 - OV chipkaart logo of een logo van ander betaalmiddel dat van toepassing is.
- In het Voertuig dienen aanwezig te zijn:
 - een goedgekeurde schuim- of poederblusser met een capaciteit van minimaal 2 liter;
 - blusdeken;
 - een gevulde EHBO koffer die voldoet aan de DIN 13164 norm en waarvan de inhoud een geldige houdbaarheidsdatum heeft. Deze moet tijdens het rijden opgeborgen zijn in een afgesloten compartiment dan wel vastzitten in een houder die bevestigd is aan het voertuig of aan een vast onderdeel daarvan;
 - een noodhamer;
- De Voertuigen dienen onderhouden te zijn in overeenstemming met voorschrift van de leverancier en rookvrij te zijn;
- De Voertuigen zijn voorzien van goedwerkende communicatiemiddelen, bijvoorbeeld een mobiele telefoon, waarmee op elk gewenst moment contact kan worden opgenomen met de opdrachtnemer, de reiziger en die eveneens gebruikt kunnen worden in noodsituaties;
- De Voertuigen moeten vanaf de tweede fase voorzien zijn van OV-chipkaart. In het eerste jaar is aanwezige betaalapparatuur voor pinbetaling afdoende. De apparatuur mag ook "hand-held" zijn en hoeft dus niet vast in het voertuig te zijn bevestigd;
- De Voertuigen zijn voorzien van een comfortabele instap met een maximale instaphoogte van 25 centimeter.
- De Voertuigen zijn voorzien van sta-, grip- en geleidestangen, bij uitgevoerd in een zwavelgele kleur en op nader aan te geven plaatsen voorzien van een greeprofiel en/of kinbeschermer;
- De Voertuigen zijn voorzien van vasthoudbeugels aan iedere stoel.
- De Voertuigen hoeven gedurende de pilotfase nog niet geschikt te zijn voor rolstoelgebruik. Hiervoor dient het vervoer van Regiotaxi Haaglanden.

4.2 Uiterlijk en reclame Materieel

Uitstraling van de voertuigen is aan de Binnenbaan, maar de voertuigen moeten wel als herkenbaar zijn als onderdeel van de pilot maatwerkvervoer Zoetermeer. Er wordt bij de uitstraling recht gedaan aan de rol van zowel de gemeente Zoetermeer als van de MRDH als deze laatste overgaat tot subsidiering van de pilot. Op het voertuig is prominent en goed zichtbaar informatie aanwezig over het te gebruiken telefoonnummer en website, minimaal op beide zijkanten en de achterkant van het voertuig. Als er een app beschikbaar is moet deze ook worden getoond op het voertuig. Voertuigen mogen in beperkte mate voorzien zijn van reclame. Het is aan de gemeente om een voorstel hiervoor van de Binnenbaan te beoordelen.

4.3 Milieuprestaties Materieel

Voertuigen dienen minimaal te voldoen aan de Euro 6 uitlaatgasnormering. Gelet op de duurzaamheidsdoelstellingen van de gemeente hebben elektrische voertuigen, met minder milieubelastende smeeroliën, hydraulische vloeistoffen en vetten de voorkeur. Aangezien het een pilot betreft wordt dit niet als eis opgelegd.

4.4 Leeftijd Materieel

Gelet op doelstellingen ten aanzien van circulariteit vereist de gemeente voor deze pilot geen nieuwe voertuigen. Voertuigen dienen wel aan alle eisen te voldoen en dienen een maximale leeftijd van 5 jaar te hebben.

4.5 Infrastructuur

De Binnenbaan zorgt zelf voor benodigde stallingen, onderhoudsvoorzieningen, pauzevoorzieningen en eventueel benodigde laadvoorzieningen.

4.6 Haltes

De Binnenbaan stelt als onderdeel van haar aanbieding haltelocaties voor waar gebruik van gemaakt gaat worden. De haltes moeten voor reizigers herkenbaar zijn als halte voor de pilot. Het ontwerp van de haltepalen en de reizigersinformatie wordt in samenwerking met de gemeente Zoetermeer gerealiseerd. Bij gebruik van de haltes mag er geen hinder ontstaan voor de uitvoering van reguliere openbaar vervoer diensten. De Binnenbaan kan voorstellen doen voor het aanwijzen en aanpassen van haltes richting de gemeente. Na akkoord van de gemeente, waarbij mobiliteit van de afdeling stadsbeheer in ieder geval ook wordt betrokken, worden aanpassingen buiten geëffectueerd door de gemeente. Maximale gemiddelde loopafstand tot een halte is 400 meter. Reizigers die deze afstand niet kunnen overbruggen en thuis opgehaald willen of moeten worden, kunnen vooralsnog ook gebruik maken van het reguliere WMO-vervoer binnen de gemeente.

5. Personeel

5.1 Personeel en Reizigers

Van de chauffeur wordt het volgende verwacht dat zij of hij:

- kennis heeft van de spelregels van de maatwerkvervoer propositie;
- beschikt over een rijbewijs B en een Verklaring omtrent Gedrag;
- sociaal vaardig, servicegericht en klantvriendelijk is;
- correct en representatief gekleed is en herkenbaar is als chauffeur door badge of bedrijfskleding;
- (goed) Nederlands spreekt;
- helpt met bagage;
- netjes en zorgvuldig omgaat met hulpmiddelen en bagage;
- erop toeziet dat in het voertuig nooit gerookt wordt, geen alcohol of drugs wordt gebruikt en niet gegeten wordt;
- zorgt dat er geen voor andere reizigers hoorbare muziek afgespeeld wordt;
- zorgt voor orde en rust in het voertuig;
- zorgt voor veilig en comfortabel vervoer;
- verkeersdrempels rustig en beheerst passeert;
- de reizigersbijdrage int met de OV chipkaartapparatuur of met een andere tussen de Binnenbaan en gemeente overeengekomen betaalwijze;
- problemen signaleert en via de eigen organisatie doorgeeft aan de opdrachtgever;
- meewerkt aan door de opdrachtgever uit te voeren controles op de weg.

Als de vervoerspropositie doorontwikkelt naar een vraaggestuurde propositie wordt ook verwacht dat de chauffeur:

- controleert of de juiste persoon instapt;
- rijdt volgens de door de software voorgeschreven route;
- bij het nog niet aanwezig zijn van de reiziger, hij/zij tenminste drie minuten bij de halte wacht.

Naast eisen aan rijdend personeel moet ook het overige, bij de pilot betrokken, personeel beschikken over:

- kennis van de spelregels van de pilot maatwerkvervoer;
- een servicegerichte en klantvriendelijke instelling;
- een goede kennis van wegen, straten en openbare gebouwen/gelegenheden binnen het vervoergebied
- een goede mondelinge uitdrukingsvaardigheid in de Nederlandse taal.

5.2 Social Return on Investment (SROI)

Op deze investering zijn de Beleidsregels Social Return Zoetermeer van toepassing. Door het toepassen van de Social Return regeling geeft de gemeente samen met haar opdrachtnemers invulling aan haar beleidsdoelen. Voor deze investering geldt dat als uitvoeringsvoorwaarde een percentage van ten minste 5% wordt gehanteerd van de totale opdrachtsom. Door de keuze voor samenwerking met De Binnenbaan wordt meer dan voldaan aan deze eisen.

6. Uitvoeringskwaliteit

Voor de kwaliteit van de uitvoering van de dienstverlening worden afspraken gemaakt tussen De Binnenbaan en de gemeente. Deze afspraken hebben onder meer betrekking op de uitvoering van de ritten en de tevredenheid van reizigers.

1. Vervoerplicht, vervoerscapaciteit en zitplaatskans	
Vervoerplicht: Dit houdt in dat de vervoerder verplicht is om de dienstregeling uit te voeren zoals gepland, tenzij er sprake is van Overmacht. Zodra er sprake is van een vraaggestuurde dienstverlening is De Binnenbaan verplicht voertuigen klaar te hebben staan om alle gevraagde ritten uit te voeren binnen de daarvoor afgesproken eisen.	Minimaal 95% van de ritten uitgevoerd per maand
Vervoerscapaciteit: Dit verwijst naar het aantal beschikbare zitplaatsen in de Voertuigen. Het is belangrijk dat de capaciteit voldoende is om aan de vraag te voldoen.	8 zitplaatsen
Zitplaatskans: Dit is de kans dat een reiziger een zitplaats kan vinden dan wel boeken tijdens de reis. Een hoge zitplaatskans draagt bij aan het comfort van de reizigers.	Minimaal 90%
2. Rituitval en Vervangend Vervoer	
Rituitval: Dit gebeurt wanneer een geplande rit niet wordt uitgevoerd. Dit kan verschillende oorzaken hebben, zoals technische storingen of personeelstekort.	Maximaal 5%
Vervangend Vervoer: Wanneer een rit uitvalt, moet de vervoerder zorgen voor alternatieve vervoersmogelijkheden, zoals vervangende bussen om de reizigers naar hun bestemming te brengen.	Binnen 2 uur geregeld
3. Punctualiteit en Aansluitingen	
Punctualiteit: Dit is de mate waarin voertuigen op tijd rijden volgens de dienstregeling. Hoge punctualiteit is essentieel voor de betrouwbaarheid van het openbaar vervoer.	80% van de voertuigen vertrekt maximaal 3 minuten te laat van de halte (1 ^e jaar 75%) 0% van de voertuigen vertrekt te vroeg van de halte
Aansluitingen: Dit verwijst naar de mogelijkheid om gemakkelijk over te stappen van de ene vervoersdienst naar de andere. Goede aansluitingen zijn belangrijk om reistijden te verkorten en het gemak voor reizigers te vergroten. Aansluiten op het reguliere OV is een eis waaraan voldaan moet worden vanuit de regelgeving van Mmmove.	80% van de voertuigen haalt de vooraf overeengekomen aansluitmogelijkheden.
4. Arbeidsmarkt	
Doorstroming chauffeurs vanuit afstand tot de arbeidsmarkt naar regulier werk binnen OV/taxi wereld	20% (20% naar overige sectoren)

7. Reisinformatie, klantcontact en betalen

In afstemming met de Binnenbaan wordt in de pilot gekozen voor een doorontwikkeling van de propositie. De wijze waarop invulling wordt gegeven aan maatwerkvervoer is van invloed op de aard van de benodigde informatie en de wijze waarop klanten aan deze informatie (kunnen) komen.

De Binnenbaan zorgt er voor dat alle opstappunten voorzien zijn van informatie over de route en de dienstregeling. Deze informatie is ook beschikbaar op een in te richten website en is telefonisch te raadplegen via het in te richten informatienummer voor klanten. Bij een vraaggestuurd aanbod (onderdeel fase 2) is er geen sprake meer van een vaste route of vast dienstregeling. Route en vertrek- en aankomsttijden worden dan bepaald op basis van ritaanvragen en een planningssysteem en met reizigers gedeeld via een app of telefonisch indien de rit telefonisch is geboekt.

7.1 Betalen en tarieven

Er is geen cash geld aanwezig in de voertuigen. Ritten worden in het eerste fase afgerekend met een reguliere pinpas. Vanaf de tweede fase is er OV-chipkaart betaalapparatuur in de Voertuigen aanwezig en moet er ook met een OV-chipkaart danwel OV-pay afgerekend kunnen worden.

De volgende tarieven gelden voor het afrekenen met de OV-chipkaart, OV-pay en reguliere pinpas:

- vast bedrag binnen de wijk € 2,00
- vast bedrag variabele ritten: wordt overeengekomen bij de evaluatie
- telefonisch boeken: tarief wordt overeengekomen bij de evaluatie.

Op de aangeboden tarieven wordt jaarlijks de NEA index taxivervoer toegepast, voor het eerst op 1 januari 2027. Indien een klant niet verschijnt is de inschrijver gerechtigd de reizigersbijdrage bij de reiziger in rekening te brengen

7.2 Marketing

Bekendheid van de nieuwe vervoersdienst bij inwoners is van groot belang voor het gebruik van de dienst. Zowel de gemeente als de Binnenbaan hebben een rol in het onder de aandacht van inwoners brengen van de pilot.

- Het gaat vooral om tijdige communicatie vooraf en tijdens de pilot. Tijdig vooraf is minimaal 2 maanden voor startdatum. Werving van personeel begint in augustus 2025 en is ook onderdeel van de marketing.
- De wijkvereniging wordt betrokken bij de opzet van de plannen en kan ook ondersteuning bieden, bijvoorbeeld door het verspreiden van flyers in het gebied waar de Binnenbaan gaat rijden.

7.3 Kwaliteitseisen telefonische dienstverlening

Uitgangspunt is een 0900 nummer voor de ritaanvragen (pas noodzakelijk bij variabele reisopties in fase 2) en een ander nummer dat tegen gebruikelijk tarief kan worden gebruikt voor het beantwoorden van vragen over de uitvoering van de dienstverlening. De Binnenbaan doet een voorstel voor de praktische invulling.

Specifieke eisen voor het aannemen van ritten en klantvragen:

- Reizigers mogen hun rit tot minimaal een uur voor de door hun gewenste tijd boeken.
- Gemiddelde tijd voor opnemen van telefoon 20 seconden.
- Maximale tijd voor het opnemen van telefoon 1 minuut.
- Aantal afgebroken calls maximaal 4% van het totaal.

- De Binnenbaan heeft software die deze gegevens betrouwbaar kan rapporteren aan de Gemeente.
- De centrale is open gedurende de beschikbaarheidsuren van het vervoer.
- De telefoniecentrale kan ten allen tijde rechtstreeks contact opnemen met het voertuig dat de dienstverlening uitvoert.
- De Binnenbaan is verplicht, bij een vraaggestuurde inzet, alle ritaanvragen uit te voeren, tenzij de reiziger zelf afziet van de rit omdat de wachttijd te lang is.

7.4 Klanttevredenheid

Jaarlijks wordt een klanttevredenheidsonderzoek gedaan. De Binnenbaan organiseert dit onderzoek en deelt de resultaten met de gemeente voorafgaand aan tussenevaluaties. Dit onderzoek kan schriftelijk op papier of digitaal worden uitgevoerd. Minimaal 10% van de reizigers die heeft deelgenomen aan de pilot dient te hebben deelgenomen aan het onderzoek.

Vanaf het moment waarop met een app voor het boeken van ritten wordt gewerkt kan dit onderzoek via de app worden gedaan, omdat reizigers na de rit meteen een beoordeling kunnen invullen. De klanttevredenheid wordt weergegeven met 1 tot en met 5 sterren. De eerste drie maanden van de pilot worden gezien als nulmeting. Daarna wordt de inschrijver geacht ieder half jaar het percentage ritten dat 1 of 2 sterren krijgt te verlagen. De maximale doelstelling is 80% van de ritten 4 of 5 sterren te laten krijgen.

7.5 Afstemming bij calamiteiten

Bij weercode rood wordt de dienstverlening gestaakt, of in noodzakelijke gevallen bij weercode oranje. De dienstverlening wordt weer opgestart bij weercode oranje en in overleg met de overige vervoerders in het gebied. Reizigers die buitenshuis zijn gestrand, moeten zo mogelijk nog worden opgehaald.

7.6 Klachtenprocedure

Klachten en opmerkingen worden via de telefooncentrale, email of de te ontwikkelen app ingediend en afgehandeld. De backoffice van de telefooncentrale of van de app registreert de klachten.

De Binnenbaan zorgt voor een adequate afhandeling van de klacht conform de klachtenregeling van de Dienstverlenersovereenkomst, artikel 13. De Binnenbaan kan de klacht van de klager 'niet ontvankelijk', 'gegrond' of 'ongeground' verklaren. Daarnaast kan een klacht 'gegrond, maar niet verwijtbaar' worden verklaard. Indien door de gemeente gevraagd wordt door de Binnenbaan een toelichting gegeven bij een oordeel.

7.7 Incidenten

Incidenten worden binnen een dag gecommuniceerd met de contactpersoon binnen gemeenten. Denk hierbij aan ongelukken, vechtpartijen etc. Daarnaast worden incidenten en de aard en afhandeling ervan opgenomen in een registratiesysteem en onderdeel gemaakt van de reguliere rapportage.

8. Overige zaken

8.1 Controle en toezicht

De gemeente is als opdrachtgever binnen de geldende wetgeving gerechtigd op welke wijze dan ook te toetsen of de Binnenbaan voldoet aan het Programma van Eisen.

8.2 Data en monitoring

De Binnenbaan dient volledig te voldoen aan de AVG. Met de Binnenbaan zal een verwerkersovereenkomst worden afgesloten.

Om de kwaliteit van de dienstuitvoering te controleren, levert de Binnenbaan onderstaande gegevens op. In het eerste jaar van de pilot kan worden volstaan met excelbestanden, daarna worden de gegevens beschikbaar gesteld middels een online dashboard. Het detailniveau van de gegevens is dag-, halte- en ritniveau.

- Instappers per halte;
- Rituitval;
- Punctualiteit;
- Aansluitingen;
- Reizigersopbrengsten;
- Aantal doorgestroomde medewerkers;
- Incidenten.

De Binnenbaan levert op verzoek van de gemeente binnen de gevraagde termijn onbewerkte gegevens verkregen via het gebruik van OVpay, de OV-chipkaart en/of eventuele reguliere pinbetalingen. De Binnenbaan stelt deze gegevens ook na de wettelijke bewaartermijn van 18 maanden in (minimaal) geaggregeerde en toegankelijke vorm beschikbaar aan de gemeente.

8.3 Audit

Op alle op te leveren gegevens wordt via een afzonderlijke verantwoording per kalenderjaar, uiterlijk drie maanden na verstrijken van het kalenderjaar, een controleverklaring afgegeven door de accountant van de Binnenbaan dat de gegevens een getrouw beeld van de werkelijkheid weergeven of op een deugdelijke wijze tot stand zijn gekomen.

8.4 Verzekering

De Binnenbaan dient in de inschrijving bewijzen te overleggen dat hij beschikt over de volgende verzekeringen ofwel een verklaring af te geven dat hij deze na gunning voor de start van de pilot zal afsluiten:

- een verzekering volgens de WAM (Wet Aansprakelijkheid Motorvoertuigen) voor de te gebruiken voertuigen met een verzekerd bedrag van ten minste € 1.000.000,00 per gebeurtenis;
- een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor schade die het gevolg is van de (indirecte) bedrijfsvoering, waarvoor de WAM geen of onvoldoende dekking geeft. De dekking dient voor taxivoertuigen (maximaal acht personen, excl. bestuurder) minimaal € 2.000.000,00 per aanspraak te zijn. Indien een concernpolis wordt overgelegd dient duidelijk te zijn dat de inschrijver hiermee is gedekt;
- een (collectieve) ongevallenverzekering voor inzittenden en bestuurder met een minimaal verzekerd bedrag van € 10.000,00 bij overlijden en € 30.000,00 bij blijvende invaliditeit;

- een Schadeverzekering Inzittenden (SVI) voor elk voertuig met een minimaal verzekerd bedrag van € 1.000.000,00 per gebeurtenis;
- een schadeverzekering voor de chauffeur in geval van een éézijdig ongeval met een minimaal verzekerd bedrag van € 1.000.000,00 (één miljoen) per gebeurtenis ingeval de SVI hiervoor geen dekking geeft.

8.5 Evaluaties

De pilot zal tussentijds elke 6 maanden worden geëvalueerd. MRDH, gemeente Zoetermeer, de Binnenbaan en een vertegenwoordiging van bewoners cq reizigers zijn de betrokken partijen in deze evaluatie.

Onderwerpen bij de tussentijdse evaluatie zijn:

- Het tempo van doorontwikkeling
- Resultaten
- Verbeterpunten
- De kostendekkingsgraad en het aantal reizigers
- De reizigerstevredenheid en het aantal klachten
- De ervaringen met de software indien van toepassing

De pilot eindigt na 3 jaar. Structurele voortzetting kan plaatsvinden in overleg. Hiervan is geen sprake als de kostendekkingsgraad structureel minder dan 10% is. Indien meer dan één voertuig nodig is en de kostendekkingsgraad boven de 10% is, wordt met de OV-concessiehouder overlegd over het opnemen van de wijk in het reguliere openbaar vervoer.

Begrippenlijst

Dienstregelingsuur (DRU): Eenheid waarin de totale inzet van voertuigen in de dienstregeling wordt aangegeven. Hierin valt alleen de tijd dat het voertuig daadwerkelijk ingezet is in de dienstregeling. Deze eenheid wordt ook gebruikt om het DRU-bedrag te bepalen.

DRU-bedrag: Subsidie die de overheid verleent per dienstregelingsuur.

Exploitatiekosten: De totale kosten per jaar (direct en indirect) van de Pilot

Kostendekkingsgraad: Het aandeel reizigersopbrengsten ten opzichte van de totale Exploitatiekosten van de pilot.

Implementatieplan: Het plan waarin alle benodigde maatregelen zijn opgenomen om vanaf de startdatum (1 januari 2026) het vervoer conform dit Programma van Eisen probleemloos uit te kunnen voeren.

Overmacht: betreft elke gebeurtenis die de Binnenbaan beperkt of hindert in de nakoming van zijn verplichtingen in dit Programma van Eisen en die niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het maatschappelijke verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt, zoals extreme weersomstandigheden (bijvoorbeeld ijzel en/of hevige sneeuwval waarbij het KNMI code Rood afgeeft), epidemieën/pandemieën met ernstige gevolgen voor het maatschappelijk verkeer, een plotselinge aanwijzing van bevoegd gezag, een natuurramp, een catastrofe of een ander ernstig Incident buiten de invloedssfeer van de Binnenbaan.

Pilotoverleg: Het Pilotoverleg is een overlegstructuur waarin betrokken personen vanuit zowel de gemeente als de Binnenbaan samenkomen, eventueel aangevuld met een verantwoordelijke ambtenaar van de Metropoolregio Rotterdam Den Haag (MRDH). Dit overleg dient ter afstemming en monitoring van de voortgang van een project of aanbesteding. De frequentie van het overleg is flexibel en wordt aangepast aan de noodzaak en de ontwikkelingen binnen het project. In de beginfase vindt het overleg wekelijks plaats; daarna wordt in gezamenlijk overleg bepaald wat een passende frequentie is.

Vervoerplan: Plan per fase waarin omschreven staat welke dienstuitvoering de Binnenbaan aanbiedt.

Voertuig: Voertuig (of vervangend voertuig), wat ingezet kan worden in de dienstuitvoering

COLOFON

Projectteam Gemeente Zoetermeer

Versie 25 juni 2025