

PROGRAMMA VAN EISEN

EU-AANBESTEDING LEERLINGENVERVOER EN VERVOER VANUIT DE JEUGDWET gemeente Uithoorn

13 januari 2021

In opdracht van: Gemeente Uithoorn

Projectnummer: 1696-PvE-E

VERBINDT EN VERBETERT VERVOER



FORSETI

INHOUDSOPGAVE

1. OPDRACHT	5
1.1. Beschrijving dienst	5
1.2. Omvang opdracht	5
1.3. Wijziging van wet- en regelgeving en van beleid	5
2. UITVOERING	6
2.1. Ritplanning	6
2.1.1. Algemeen	6
2.1.2. Mutaties	6
2.1.3. Nieuwe aanmeldingen	6
2.1.4. Nieuwe bestemmingen	6
2.2. Combinatiebeperkingen	7
2.3. Ophaal- en afzetmarges	7
2.4. Individuele verblijfstijd in een voertuig	7
2.5. Opstap- en overstapplaatsen	8
2.6. Chauffeursinzet	8
2.7. Begeleiding	8
2.7.1. Begeleiding vanuit de opdrachtgever	8
2.7.2. Begeleiding vanuit de opdrachtnemer	8
2.8. Verbod in het voertuig	9
2.9. Hulpmiddelen	9
3. PERSONEEL	10
3.1. Onderaannemers	10
3.2. Chauffeurs	10
3.2.1. Algemeen	10
3.2.2. Dienstverlening	11
3.2.3. Rolstoelvervoer	11
3.3. Begeleiding	12



3.4. Vast aanspreekpunt en overig personeel	12
3.5. Verklaring omtrent het gedrag	12
3.6. Social Return	13
4. MATERIEEL	14
4.1. Voertuigtypen	14
4.2. Algemene eisen	14
4.3. Aanvullende eisen rolstoelvervoer	14
4.4. Milieueisen	15
5. COMMUNICATIE	16
5.1. Bereikbaarheid centrale	16
5.2. Communicatie	16
5.2.1. Voorafgaand aan het schooljaar	16
5.2.2. Gedurende het schooljaar	17
5.3. Communicatietool	18
5.4. Klanttevredenheid	18
6. KLACHTEN EN MELDINGEN	19
6.1. Klachten	19
6.1.1. Aanneame en registratie	19
6.1.2. Afhandeling	19
6.2. Meldingen	20
6.3. Loosmeldingen	20
6.4. Rapportage	20
7. REGISTRATIE EN EVALUATIE	21
7.1. Ritadministratie	21
7.2. Evaluatie	21
8. FINANCIEEL	22
8.1. Vergoeding	22



8.1.1.	Starttarief	22
8.1.2.	Tarief per beladen voertuiguur	22
8.1.3.	Individueel vervoer	23
8.1.4.	Voorbeeld	24
8.2.	Kostenverdeling	25
8.3.	Mutaties	25
8.4.	Efficiënte planning ritten	26
8.5.	Combinatievoordeel	26
8.6.	Facturatie	26
8.7.	Indexering	27
8.8.	TX-keurmerk	27
8.9.	Sanctiebeleid	28
8.9.1.	Algemeen	28
8.9.2.	Direct opeisbare boetebepaling	28
9.	OVERIG	30
9.1.	Implementatieplan	30
9.2.	Controle en toezicht	30
9.3.	Continuïteit	30
9.4.	Persoonsgegevens	30

DIGITALE BIJLAGEN

Colofon

Copyright 2021 Forseti, 's-Hertogenbosch

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.



1. OPDRACHT

1.1. Beschrijving dienst

De dienst betreft de totale uitvoering voor het leerlingenvervoer voor leerlingen die woonachtig zijn in de gemeente Uithoorn (hierna genoemd opdrachtgever). Er is sprake van één opdracht. Binnen deze opdracht is het mogelijk dat vanuit de opdrachtgever jeugdigen (in het kader van de Jeugdwet) vervoerd moeten worden.

De opdrachtnemer verzorgt de planning, registratie, klachtafhandeling, het verschaffen van informatie aan ouders/verzorgers/overige betrokkenen en opdrachtgever alsmede de uitvoering van het vervoer. Verder in dit Programma van Eisen volgt een meer gedetailleerde beschrijving van de opdracht voor de opdrachtnemer.

Waar in dit document wordt gesproken over leerlingenvervoer, wordt bedoeld het vervoer van leerlingen met een beschikking voor aangepast vervoer.

Waar in dit Programma van Eisen wordt gesproken over leerlingen, is het ook van toepassing voor de jeugdigen (tenzij nadrukkelijk anders beschreven).

1.2. Omvang opdracht

Momenteel betreft het totale vervoer circa 90 leerlingen met een beschikking voor aangepast vervoer en gemiddeld tien jeugdigen per jaar vanuit de Jeugdwet. Het aantal leerlingen, de herkomsten (woonadressen en ophaaladressen) en bestemmingen (scholen, stageplaatsen, buitenschoolse opvanglocaties en opvoedkundige centra) kunnen voor aanvang en ook gedurende de contractperiode wijzigen. Voor een beschrijving van de herkomsten, bestemmingen, type scholen, schooltijden en frequentie van het vervoer wordt verwezen naar de digitale bijlage A. Deze data geldt slechts als een indicatie van het vervoersvolume en betreft een momentopname (zie ook paragraaf 2.1.1). Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

1.3. Wijziging van wet- en regelgeving en van beleid

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de contractperiode alternatieven te onderzoeken voor het vervoer. Hierdoor kan het aantal leerlingen in het vervoer fluctueren. Toekomstige aanpassingen omtrent wet- en regelgeving en (financierings)beleid in het vervoer, zoals bijvoorbeeld het bevorderen van de zelfredzaamheid van de leerlingen, kan ertoe leiden dat wijzigingen moeten worden doorgevoerd in de exploitatie van de onderhavige opdracht. Dit kan ook van toepassing zijn bij onvoorziene situaties die van invloed zijn op de hele maatschappij, zoals maatregelen naar aanleiding van bijvoorbeeld een pandemie. Wijzigingen of aanpassingen die van grote invloed zijn op deze opdracht worden uitsluitend doorgevoerd nadat de opdrachtgever de opdrachtnemer hierover (tijdig) heeft geïnformeerd. De opdrachtnemer is verplicht hieraan alle medewerking te verlenen. Partijen treden met elkaar in overleg, waarbij de bij de offerte gevoegde prijsopbouw als uitgangspunt zal dienen.



2. UITVOERING

2.1. Ritplanning

2.1.1. Algemeen

Het leerlingenvervoer van de gemeente Uithoorn is exclusief. Dit betekent dat het niet is toegestaan dit vervoer te combineren met andere vormen van vervoer (anders dan de doelgroep binnen deze opdracht) of (leerlingen)vervoer van andere opdrachtgevers, zonder voorafgaande uitdrukkelijk schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.

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

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

De opdrachtnemer moet er rekening mee houden dat het vervoer van jeugdigen ook in de weekenden en tijdens de schoolvakanties kan plaatsvinden.

2.1.2. Mutaties

De opdrachtnemer is verplicht de door de opdrachtgever aangegeven mutaties van leerlingen die al zijn opgenomen in de planning binnen twee schooldagen te verwerken.

2.1.3. Nieuwe aanmeldingen

De opdrachtnemer is verplicht de door de opdrachtgever nieuw aangemelde leerlingen zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk de vijfde schooldag vanaf aanmelding, te vervoeren.

2.1.4. Nieuwe bestemmingen

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



2.2. Combinatiebeperkingen

Er gelden géén combinatiebeperkingen van bijvoorbeeld verschillende type leerlingen/scholen binnen de uitvoering van het leerlingenvervoer. Gedurende de uitvoering kan echter blijken dat bepaalde (type) leerlingen niet gecombineerd kunnen worden, dan is de opdrachtgever gerechtigd een combinatiebeperking op te leggen. De opdrachtnemer is verplicht hieraan medewerking te verlenen en de planning per omgaande hierop aan te passen.

Het combineren van leerlingen uit andere gemeenten is toegestaan mits dit niet in strijd is met de eisen zoals beschreven in dit Programma van Eisen en na uitdrukkelijk schriftelijke toestemming van de opdrachtgever. Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst blijkt dat de opdrachtnemer dan wel de opdrachtgever mogelijkheden heeft om leerlingen van eenzelfde bestemming maar vanuit een andere gemeente gecombineerd te vervoeren dan dient de opdrachtnemer deze combinatiemogelijkheid voor te leggen aan de opdrachtgever. Indien de opdrachtgever geen belemmeringen ziet, en een andere opdrachtgever hier tevens mee akkoord gaat, zal hiertoe schriftelijk toestemming worden verleend. Kostenvoordelen die hieruit voortkomen komen deels ten gunste van de opdrachtnemer (zie paragraaf 8.5). Andersom kan dit ook betekenen dat bepaalde leerlingen van de opdrachtgever via de vervoerder van een andere gemeente gaan reizen.

2.3. Ophaal- en afzetmarges

De aflevertijd en ophaaltijd aan school moet gelegen zijn binnen een tijds marge van 15 minuten vóór het aanvangstijdstip respectievelijk 15 minuten ná het eindtijdstip van lesactiviteiten van de desbetreffende leerlingen.

Opdrachtnemers dienen van voorgaande ophaal- en afzetmarges uit te gaan. Tijdens de uitvoering van het vervoer kan de tijds marge in uitzonderingssituaties met een kleine afwijking worden verruimd (er ontstaat hierdoor wachttijd). De opdrachtnemer kan hiervoor schriftelijk een beargumenteerd voorstel indienen bij de opdrachtgever. Verruiming vindt nadrukkelijk én uitsluitend plaats na schriftelijke toestemming van de opdrachtgever. Na overleg kan de opdrachtgever bepalen dat de tijd boven de 15 minuten wordt vergoed.

2.4. Individuele verblijfstijd in een voertuig

Bij de uitvoering dient de opdrachtnemer er rekening mee te houden dat de individuele verblijfstijd zo beperkt mogelijk is. De individuele reistijd (verblijfstijd in het voertuig per rit) per leerling is gelimiteerd tot maximaal 60 minuten. Combinatie van leerlingen mag niet leiden tot overschrijding van het gestelde reistijd criteria.

Voor de bepaling van de individuele verblijfstijd geldt de werkelijke, in de praktijk gerealiseerde, reistijd. Deze tijd wordt bepaald vanaf het moment van het instappen tot het moment van uitstappen van een leerling. Afwijking van de maximale individuele verblijfstijd is alleen toegestaan, indien het door afstand niet mogelijk is binnen deze maximale tijdsduur te blijven. Dit kan overigens alleen na overleg en schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.



2.5. Opstap- en overstapplaatsen

Momenteel wordt er binnen het leerlingenvervoer van de opdrachtgever géén gebruik gemaakt van op- en/of overstapplaatsen.

Mocht gedurende de uitvoering van de overeenkomst blijken dat het invoeren van op- en/of overstapplaatsen wenselijk is, dan treden opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg om de mogelijkheden voor invoering te bespreken. De opdrachtgever beslist na dit overleg omtrent invoering van op- en/of overstapplaatsen én de vast te stellen locatie(s). De invoering hiervan heeft geen invloed op de afgegeven tarieven, wijze van vergoeding en overige voorwaarden.

2.6. Chauffeursinzet

De opdrachtgever gaat uit van één vaste chauffeur per route, maar maximaal twee vaste chauffeurs per route zijn toegestaan. De inzet van een andere chauffeur op een rit wordt uitsluitend toegestaan in geval van ziekte, vakantie of ontslag van de vaste chauffeur(s). Na het ontslag van een vaste chauffeur moet binnen vier weken een nieuwe vaste chauffeur aan de betreffende route zijn verbonden. In geval van ziekte van de vaste chauffeur mogen per ziekteperiode maximaal twee andere chauffeurs ingezet worden op de route. In voornoemde gevallen dienen alle betrokkenen, waaronder de ouders/verzorgers, in de betreffende rit zo spoedig mogelijk door de opdrachtnemer te worden geïnformeerd over genomen maatregelen. Een opdrachtnemer kan zich niet beroepen op de onmogelijkheid om tijdig voldoende chauffeurs te werven.

2.7. Begeleiding

Indien, gedurende de looptijd van de overeenkomst naar inzicht van de opdrachtnemer, blijkt dat in een voertuig begeleiding noodzakelijk is, dan dient daarover onverwijld overleg plaats te vinden tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. Uitsluitend na goedkeuring én in opdracht van de opdrachtgever wordt begeleiding ingezet op een route. Indien hier door de opdrachtgever toe besloten wordt dient de opdrachtnemer een zitplaats voor de begeleider in het voertuig beschikbaar te stellen.

2.7.1. Begeleiding vanuit de opdrachtgever

In geval van begeleiding georganiseerd vanuit de ouders/verzorgers behoeft geen separaat uurtarief te worden afgegeven. De vergoeding voor de rit zal worden bepaald door de begeleider in deze gevallen te zien als een extra reiziger. In geval de begeleiding eerder instapt of later uitstapt dan de eerste of laatste leerling (uitsluitend in overleg én goedkeuring van de opdrachtgever), wordt deze extra tijd derhalve vergoed.

2.7.2. Begeleiding vanuit de opdrachtnemer

In geval van begeleiding in te zetten door de opdrachtnemer (op verzoek van de opdrachtgever) zal hiervoor een uurtarief van € 36,00 (exclusief btw) worden betaald met een minimum van één uur per rit. De vergoeding voor de begeleider per rit loopt voor wat betreft de berekening van de beladen reistijd gelijk met de berekening van de vergoeding voor de route en start vanaf het eerste adres waar de begeleiding nodig is.



Vanaf het moment dat er geen leerling in het voertuig aanwezig is, wordt geen vergoeding gegeven. De kosten van de begeleiding dienen op een separate factuur per maand aangeleverd te worden.

2.8. Verbod in het voertuig

1. De opdrachtnemer zet enkel en alleen rookvrije voertuigen in. De chauffeur en/of begeleider roken niet binnen en buiten het voertuig tijdens de uitvoering van de rit. Dit geldt ook voor eventuele wachtmomenten voor, tijdens en na de rit.
2. De opdrachtnemer verplicht zich erop toe te zien dat er in de door hem gebruikte vervoermiddelen te allen tijde niet wordt gerookt en/of alcoholhoudende dranken worden gebruikt.
3. Het gebruik van verslavende middelen, waaronder (soft)drugs, medicijnen etc. die de rijvaardigheid negatief kunnen beïnvloeden is verboden.
4. De opdrachtnemer draagt zorg voor orde, rust en veiligheid in de voertuigen overeenkomstig artikel 72 Wet personenvervoer 2000 en artikel 52 van het Besluit personenvervoer.

De opdrachtgever kan, eventueel per route, aanvullende gedragsregels bepalen.

2.9. Hulpmiddelen

In sommige gevallen kan het gebruik van een zitverhoger, kinderstoel, gordelverlenger, 5 of 7 puntsgordel en gordelkapje noodzakelijk of gewenst zijn. Deze hulpmiddelen moeten door de ouders/verzorgers aan de opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld. De vervoerder is vervolgens verantwoordelijk (bij het kwijtraken vervangen van het hulpmiddel en bij defecten vervanging, of reparatie van het hulpmiddel) voor deze hulpmiddelen.

Daarnaast kan het voorkomen dat een leerling een hulphond, sociale hond (soho) of blindengeleidehond mee moet nemen tijdens het vervoer. De opdrachtnemer dient hieraan kosteloos alle medewerking te verlenen.



3. PERSONEEL

3.1. Onderaannemers

Het gebruik van onderaannemers is toegestaan. De opdrachtgever hecht grote waarde aan stabiliteit en wenst gedurende de looptijd van de overeenkomst geen tot weinig wisseling van uitvoerende onderaannemers. Dit houdt in dat maximaal 35% van de maandelijkse routes mag worden uitgevoerd door onderaannemers. De opdrachtgever dient tijdig én vooraf geïnformeerd te worden over de inzet van onderaannemers, ook bij wisselingen gedurende de looptijd. Het is niet toegestaan om de onderaannemers weer onderaannemers te laten inzetten.

Alle onderaannemers moeten op de hoogte zijn van de eisen binnen deze opdracht en moeten voldoen aan deze uitvoeringseisen. De gecontracteerde opdrachtnemer is en blijft het eerste aanspreekpunt én is verantwoordelijk voor het naleven van de eisen van de in te zetten onderaannemers. Er dient voor aanvang en bij wijzigingen aangegeven te worden welke onderaannemer voor welke route wordt ingezet. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor bij onvoldoende presteren een onderaannemer te weigeren.

3.2. Chauffeurs

3.2.1. Algemeen

Aan de in te zetten chauffeurs (zowel vaste als vervangende) worden de volgende eisen gesteld:

1. De chauffeur voldoet aan de wettelijke eisen voor taxichauffeur.
2. De chauffeur is herkenbaar als chauffeur door middel van uniforme bedrijfskleding en/of een duidelijk zichtbare badge.
3. De chauffeur is representatief, vriendelijk en respectvol naar de leerlingen en naar de andere directbetrokkenen bij het vervoer en gaat vertrouwelijk om met alles wat hem/haar ter kennis komt over de leerling en/of zijn ouders/verzorgers.
4. De chauffeur heeft een servicegerichte instelling, beschikt over goede sociale vaardigheden en past deze toe.
5. De chauffeur heeft een goede mondelinge uitdrucksvaardigheid in de Nederlandse taal en heeft voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal.
6. De chauffeur beschikt - aantoonbaar door de opdrachtnemer - over kennis van omgang met de doelgroep en leerlingenvervoer. De chauffeur neemt deel aan specifieke trainingen en/of informatieavonden die georganiseerd worden door scholen waar hij of zij ook leerlingen naartoe vervoert. (naar verwachting maximaal twee bijeenkomsten van maximaal twee uur per schooljaar). De (personeels)kosten komen voor rekening van de opdrachtnemer.
7. De chauffeur is in het bezit van het certificaat levensreddend handelen. Op verzoek dienen certificaten te worden overhandigd aan de opdrachtgever.
8. De chauffeur heeft – aantoonbaar door de opdrachtnemer – met goed gevolg een training gevolgd van Het Nieuwe Rijden en past dit toe in de dagelijkse praktijk.
9. De chauffeur is verantwoordelijk voor veilig vervoer en past de rijstijl aan aan de weersomstandigheden.



10. De chauffeur heeft een goede kennis van wegen, straten en locaties van de bestemmingen binnen deze opdracht.
11. De chauffeur heeft kennisgenomen van de specifieke gedragskenmerken van de leerlingen in de route (aangeleverd door de opdrachtgever of ouders/verzorgers aan de opdrachtnemer).
12. De chauffeur is op de hoogte van het gebruik van de Taxipaspoort en de opdrachtnemer dient hieraan actief medewerking te verlenen (zoals het informeren van ouders/verzorgers over het bestaan ervan en het gebruiken/inzien van het Taxipaspoort in noodzakelijke situaties).

3.2.2. Dienstverlening

Aan de dienstverlening van de chauffeur (zowel vaste als vervangende) worden de volgende eisen gesteld:

1. De chauffeur blijft bij het ophalen en wegbrengen van een leerling toezicht houden op de overige leerlingen in het voertuig.
2. De chauffeur ziet erop toe dat de leerling daadwerkelijk naar binnen gaat dan wel opgevangen wordt door een ouder/verzorger of een medewerker van de bestemming (leerlingen worden niet in de klas gebracht).
3. De chauffeur zorgt voor een vaste zitplaatsverdeling in het voertuig. Deze verdeling dient voor alle betrokkenen zichtbaar aanwezig te zijn in het voertuig.
4. De chauffeur ziet erop toe dat de gordels op de juiste wijze worden gebruikt en dat de bediening van de portieren en ramen alleen door de chauffeur geschiedt.
5. De chauffeur zorgt ervoor dat er altijd via een vaste rit wordt gereden, tenzij er wegomleidingen zijn en/of wanneer er andere instructies zijn gegeven door het vervoersbedrijf.
6. De chauffeur stelt bij problemen met leerlingen of incidenten/calamiteiten tijdens de rit de betrokkenen (ouders/verzorgers, de bestemming en de opdrachtnemer) onverwijd op de hoogte. De opdrachtnemer brengt in geval van incidenten/calamiteiten de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch dezelfde dag, op de hoogte. Gedurende de implementatieperiode stelt de opdrachtnemer een calamiteitenprotocol op. Deze wordt in overleg met de opdrachtgever vastgesteld.

3.2.3. Rolstoelvervoer

Voor iedere chauffeur (zowel vaste als vervangende) die ingezet wordt voor het vervoer van rolstoelafhankelijke leerlingen gelden de volgende aanvullende eisen:

1. De chauffeur bezit praktische vaardigheden betreffende het vervoeren van rolstoelgebruikers en ziet erop toe dat rolstoelen altijd goed worden vastgezet alvorens te gaan rijden.
2. De chauffeur heeft kennis van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS).
3. De chauffeur heeft -- aantoonbaar door de opdrachtnemer - ervaring in de omgang met reizigers met een handicap.
4. De chauffeur is op de hoogte van de meest actuele code VVR (Sociaal Fonds Mobiliteit).



3.3. Begeleiding

Indien de opdrachtnemer wordt gevraagd de inzet van een begeleider te organiseren, dient de opdrachtnemer rekening te houden met de volgende eisen die aan de begeleiding worden gesteld:

1. De begeleider heeft een servicegerichte instelling, beschikt over goede sociale vaardigheden en past deze toe.
2. De begeleider heeft een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal.
3. De begeleider beschikt - aantoonbaar door de opdrachtnemer - over kennis van omgang met de doelgroep.
4. De begeleider neemt deel aan specifieke trainingen en/of informatieavonden die georganiseerd worden door scholen waar hij of zij de leerlingen naartoe begeleid (naar verwachting maximaal twee bijeenkomsten van maximaal twee uur per schooljaar). De (personeels)kosten komen voor rekening van de opdrachtnemer.

3.4. Vast aanspreekpunt en overig personeel

De opdrachtnemer benoemt een vast aanspreekpunt (coördinator leerlingenvervoer) die zowel voor de opdrachtgever als voor overige betrokkenen direct aanspreekbaar is gedurende de bereikbaarheid van de centrale. Bij afwezigheid heeft deze coördinator een vaste vervanger. Het vaste aanspreekpunt dient voor de opdrachtgever bereikbaar te zijn via een direct (nood)nummer. Voor deze coördinator (zowel vaste als vervangende) gelden de volgende eisen:

1. De coördinator dient vanaf de implementatie betrokken te worden bij onderhavige opdracht en is volledig op de hoogte van de inhoud van de aanbestedingsdocumenten en de ingediende inschrijving.
2. De coördinator kent de omgeving waarin het leerlingenvervoer plaatsvindt.
3. De coördinator denkt proactief mee en verschaft input/advies voor ontwikkelingen en is beslissingsbevoegd om volledig en acuut te handelen
4. De coördinator is gedurende de tijden dat het vervoer van de opdrachtgever plaatsvindt bereikbaar voor vragen met betrekking tot de uitvoering.
5. De coördinator heeft ervaring met het vervullen van een vergelijkbare functie in een vergelijkbare opdracht.
6. De coördinator heeft een beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.

De planners moeten de omgeving kennen waar het leerlingenvervoer plaatsvindt.

3.5. Verklaring omtrent het gedrag

De opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer dat alle direct bij het vervoer betrokken medewerkers in het bezit zijn van een verklaring omtrent gedrag zoals deze voor het verkrijgen van de chauffeurspas wordt geëist. De opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om voorgaand aan de start van de overeenkomst of gedurende de looptijd van de overeenkomst (bijvoorbeeld naar aanleiding van incidenten) een recente VoG (Taxikaart) op te vragen van de betrokken chauffeurs en/of begeleiders. Na het eerste verzoek mag de verstrekte verklaring omtrent gedrag niet ouder zijn dan 6 maanden. De kosten komen voor rekening van de opdrachtnemer.



3.6. Social Return

Opdrachtgever beoogt een resultaat van 100% duurzame plaatsing van kandidaten uit de doelgroep Social Return op vrijgevallen reguliere arbeidsplaatsen binnen onderhavige opdracht, gedurende de looptijd van de overeenkomst. Opdrachtnemer draagt zorg dat elke door natuurlijk verloop vrijgevallen arbeidsplaats in de uitvoering van de opdracht wordt ingevuld door kandidaten uit de doelgroep Social Return.

Managementfuncties worden in beginsel van deze regel uitgesloten. Het is de opdrachtnemer toegestaan om binnen de opdracht personeel tussen locaties uit te wisselen bij groei, dan wel krimp van de opdracht. Dit geldt uitsluitend voor vast personeel en geschiedt in overleg met de opdrachtgever.

Opdrachtnemer verplicht zich gedurende de looptijd van de overeenkomst een waarde gelijk aan tenminste 3% van de uiteindelijke opdrachtwaarde aan te wenden voor Social Return.

Tijdens de overlegmomenten worden actuele ontwikkelingen besproken.



4. MATERIEEL

4.1. Voertuigtypen

Al het vervoer dient plaats te vinden met de volgende voertuigen:

1. Taxi/personenauto (maximaal vier zitplaatsen voor passagiers).
2. Taxibus (maximaal acht zitplaatsen voor passagiers).
3. Rolstoelbus (maximaal acht zitplaatsen voor passagiers, waarvan ten minste twee geschikt voor het vervoer van rolstoelgebonden personen).

4.2. Algemene eisen

Voor alle in te zetten voertuigen (ook van eventuele onderaannemers) gelden de volgende eisen:

1. Alle voertuigen zijn door de Rijksdienst voor het Wegverkeer goedgekeurd voor taxivervoer. De voertuigen voldoen tevens aan de Regeling permanente eisen taxi's (Wet Personenvervoer 2000).
2. Alle voertuigen zijn voorzien van een veiligheidsgordels, kinderslot, airco of klimaatbeheersing, verbandtrommel, brandblusser, noodhamer en gordelsnijder. De opdrachtnemer ziet erop toe dat de inventaris indien nodig wordt aangevuld.
3. Alle voertuigen hebben een fatsoenlijk uiterlijk (bijvoorbeeld: geen deuken en geen afwijkende kleuren) en zien er aan de binnenzijde representatief uit.
4. Alle voertuigen zijn voorzien van communicatieapparatuur voor directe communicatie tussen centrale en voertuig.
5. De opdrachtnemer draagt te allen tijde zorg voor veilig vervoer. Dit betekent dat het verplicht is om gedurende de winterperiode (of wanneer weersomstandigheden dit verlangen) de voertuigen te voorzien van winterbanden of dat er all weather banden gebruikt worden.

4.3. Aanvullende eisen rolstoelvervoer

1. De opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de richtlijnen voor chauffeurs van de meest actuele Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR) van Sociaal Fonds Mobiliteit.
2. De rolstoelplaats wordt bereikt middels een lift of een oprijplaat waarvan de hellingshoek zodanig moet zijn dat het inrijden van de rolstoel ergonomisch verantwoord kan plaatsvinden.
3. De rolstoelplaats is voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging voor zowel rolstoel als leerling. Deze bevestiging dient als zodanig gebruikt te worden.
4. De vervoerder instrueert de chauffeurs, onderaannemer dusdanig dat zij toezien op de juiste rolstoel certificering (sticker met haaksymbool). Bij ontbreken hiervan wordt dit direct gemeld bij de opdrachtgever.



4.4. Milieueisen

De opdrachtgever streeft ernaar om het gebruik van schone en duurzame transportbrandstoffen te stimuleren. Gedurende de looptijd van het contract kunnen opdrachtgever en opdrachtnemer met elkaar in overleg treden hoe verder bijgedragen kan worden aan duurzaamheidsdoelstellingen. Tijdens de overlegmomenten worden actuele ontwikkelingen besproken.

Met betrekking tot duurzaamheid wordt verwezen naar de meest recente milieucriteria voor het maatschappelijk inkopen van transportdiensten. Ten aanzien van milieuvriendelijkheid worden de volgende minimale eisen gesteld:

1. Al het materieel moet minimaal voldoen aan de Euro 6-norm (of aantoonbaar gelijkwaardig).
2. Indien tijdens de looptijd van het contract nieuwe voertuigen worden aangeschaft voor de uitvoering van het onderhavige vervoer, dienen deze te voldoen aan de hoogst geldende milieunorm op het moment van aanschaf.
3. Het onderhoudssysteem van de voertuigen moet erop gericht zijn de milieubelasting van de voertuigen tot een minimum te beperken.



5. COMMUNICATIE

5.1. Bereikbaarheid centrale

De centrale van de opdrachtnemer is op alle dagen dat het leerlingenvervoer operationeel is bemand en persoonlijk telefonisch bereikbaar, vanaf een half uur voor het moment dat het vervoer aanvangt tot een uur nadat de laatste leerling is afgezet bij het afzetadres. Dit betreft ook voor het eventuele weekendvervoer, en vervoer welke in de vakantieperiodes plaats vindt. De opdrachtnemer moet buiten de voorgenoemde bereikbaarheidstijden telefonisch bereikbaar zijn door middel van een antwoordapparaat.

De gemiddelde telefonische wachttijd per maand bedraagt niet meer dan 30 seconden. Deze data dienen maandelijks te worden aangeboden aan de opdrachtgever. De continuïteit van de werking van de centrale dient ook bij extreme piekbelasting gegarandeerd te zijn. Met wachttijd wordt verstaan de tijd die verstrijkt tussen de eerste beltoon en het feitelijke telefonische contact met een medewerker van de opdrachtnemer. Indien de beller na 60 seconden geen medewerker heeft gesproken, dient de opdrachtnemer de beller de mogelijkheid te bieden dat de opdrachtnemer de beller terugbelt indien het nummer wordt achtergelaten. De beller moet ook de mogelijkheid hebben om wel te blijven wachten op een medewerker van de opdrachtnemer.

De opdrachtnemer stelt voor de betrokkenen een rechtstreeks telefoonnummer voor het leerlingenvervoer beschikbaar. Aan de opdrachtgever wordt een rechtstreek (nood)nummer beschikbaar gesteld.

5.2. Communicatie

Er worden specifieke eisen gesteld aan de communicatie voorafgaand en gedurende het schooljaar.

5.2.1. Voorafgaand aan het schooljaar

1. De opdrachtgever zal, bij verlenging, ieder schooljaar zo snel mogelijk (en uiterlijk zes weken voor aanvang van het nieuwe schooljaar) de volgende informatie verstrekken aan de opdrachtnemer: leerlingenlijst (NAW, eventuele afwijkende (school)tijden, adressen en reisdagen).
2. De opdrachtnemer heeft vooraf contact met scholen met betrekking tot de afzetlocaties en overleg aangaande de warme overdracht. Daarnaast is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het tijdig in kaart brengen van alle studiedagen. De opdrachtgever levert uiterlijk de eerste week van het nieuwe schooljaar de lijst met studiedagen en vastgestelde vakantie periode per school aan.
3. Elk schooljaar wordt er een nieuwe lijst met schooladressen, e-mailadressen, start- en eindtijden en contactpersonen van de scholen gedeeld met de gemeente
4. De opdrachtnemer verstrekt de opdrachtgever uiterlijk drie weken voor aanvang van het nieuwe schooljaar de (voorlopige) planning.
5. De opdrachtnemer informeert de ouders/verzorgers van de leerling uiterlijk één week vóór de eerste schooldag van elk schooljaar schriftelijk over relevante kenmerken van de geplande ritten.



De informatie bevat alle noodzakelijk geachte gegevens doch minimaal het ophaaltijdstip, het tijdstip waarop de leerling wordt thuisgebracht, informatie over de chauffeur, de locatie van ophalen, telefoonnummers waarop de opdrachtnemer bereikbaar is en informatie met betrekking tot het melden van klachten. Indien er sprake is van een wijziging gedurende het schooljaar, dan bevat de informatie uitsluitend de noodzakelijke gegevens, zoals een gewijzigde ophaaltijd of gewijzigde chauffeur.

6. Uiterlijk drie werkdagen voorafgaand aan de start van het schooljaar dient de chauffeur persoonlijk kennis te komen maken met de ouders/verzorgers en leerlingen. Indien de opdrachtnemer aantoonbaar maakt dat alle ouders/verzorgers en de leerlingen in deze periode zijn bezocht, mag op de eerste factuur in het nieuwe schooljaar één extra rit in rekening worden gebracht bij de opdrachtgever.
7. Gedurende de implementatieperiode wordt een informatiefolder gemaakt door de opdrachtnemer. Hierin worden onder andere gedragsregels, contactgegevens en (verwijzing naar) de klachtenregeling opgenomen. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kosten, het drukken en verstrekken van de folder aan ouders/verzorgers en schoolleiding. De inhoud van de folder wordt in overleg met de opdrachtgever vastgesteld en is gereed voorafgaand aan de start van de overeenkomst.

5.2.2. Gedurende het schooljaar

1. Gedurende het schooljaar informeert de opdrachtnemer de ouders/verzorgers van de leerling zo spoedig mogelijk mondeling, telefonisch, schriftelijk of via een app of WhatsApp, bij belangrijke wijzigingen in de ritplanningen en/of chauffeur.
2. Bij ziekte van de chauffeur informeert de opdrachtnemer de ouders/verzorgers van de leerling zo spoedig mogelijk mondeling, telefonisch of via WhatsApp. De betrokkenen worden geïnformeerd over de wijze waarop de vervanging wordt opgelost en wanneer de leerling wordt opgehaald.
3. Bij tussentijdse wijziging van de vaste chauffeur, of bij het instromen van een nieuwe leerling dient de chauffeur persoonlijk vooraf kennis te komen maken met de ouders/verzorgers en leerlingen.
4. In het voertuig is een lijst (op papier of digitaal te benaderen) aanwezig waarop zijn aangegeven: naam, huisadres, (waarschuwings)telefoonnummer, schooladres en specifieke omstandigheden van de vervoerde leerlingen.
5. Bij vertraging van minimaal 15 minuten en/of calamiteiten neemt de opdrachtnemer zo spoedig mogelijk contact op met de betrokkenen (ouders/verzorgers, school en opdrachtgever).
6. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat ieder voertuig, dat wordt ingezet voor het leerlingenvervoer van de opdrachtgever, zichtbaar is voorzien van een pictogramkaart. Deze kaart geeft op een eenvoudige manier voor de leerlingen de regels in de taxi weer.
7. De opdrachtnemer bemiddelt bij knelpunten tussen de chauffeur en ouders/verzorgers. De opdrachtgever wordt hierover geïnformeerd door de opdrachtnemer.
8. De opdrachtnemer levert maandelijks een lijst met alle leerlingegegevens op waarop de indicaties en de A-B km afstand op staan.
9. De opdrachtnemer neemt regelmatig contact op met de scholen m.b.t. wijzigingen en aanvullingen van de studiedagen. Eventuele wijzigingen en aanvullingen worden gemeld bij de opdrachtgever.



5.3. Communicatietool

De opdrachtnemer is verplicht om de opdrachtgever realtime digitaal inzage te geven in de mutaties van het leerlingenvervoer (waaronder ziek- en betermeldingen, klachten en routes). Alle ouders/verzorgers moeten hier ook gebruik van kunnen maken om bijvoorbeeld klachten in te dienen en ziek-/betermeldingen. Daarnaast dienen ouders/verzorgers de opdrachtnemer ook telefonisch te kunnen benaderen voor bijvoorbeeld ziek- en betermeldingen en klachten. Ook de opdrachtgever moet toegang hebben tot deze tool en inzage hebben onder andere ziek- en betermeldingen, klachten en routes.

Indien de opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst besluit om zelf gebruik te gaan maken van een webbased applicatie voor het doorgeven van (nieuwe) leerlingen, mutaties, route (met koppeling aan de leerling), klachten etc., is de opdrachtnemer verplicht hier kosteloos alle medewerking aan te verlenen. De webbased applicatie wordt dan gedurende de looptijd van de overeenkomst gratis ter beschikking gesteld aan de opdrachtnemer als communicatiemiddel tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer.

De opdrachtnemer moet, indien de opdrachtgever dit wenst, dagelijks de routeplanning (route, leerling, gewenste ophaal- afzettijd, geplande ophaal- afzettijd) in .xls of .csv formaat aanleveren via een door de opdrachtgever aan te geven emailadres, danwel rechtstreeks in de webbased applicatie.

5.4. Klanttevredenheid

Jaarlijks voert de opdrachtnemer in de periode tussen de herfst- en kerstvakantie een klanttevredenheids-onderzoek uit naar de feitelijke kwaliteit van de uitvoering van het vervoer en de beleving daarvan door de reiziger. De vragen worden vooraf met de opdrachtgever afgestemd en ter goedkeuring voorgelegd. De resultaten worden besproken met de opdrachtgever. Als de resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek aanleiding geven tot verbeteringen dan dient de opdrachtnemer binnen 4 weken een plan van aanpak aan te leveren bij de opdrachtgever. Het doel is het gezamenlijk verbeteren van de kwaliteit van het leerlingenvervoer en de dienstverlening.



6. KLACHTEN EN MELDINGEN

6.1. Klachten

Een klacht en is iedere uiting (zowel schriftelijk als mondeling) van ongenoegen over de uitvoering van het leerlingenvervoer in de breedste zin des woords, van de leerling, de ouders/verzorgers of van ieder ander die direct of indirect met het vervoer te maken heeft.

6.1.1. Aanname en registratie

De opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch, per e-mail en via de chauffeur zijn ingediend. De opdrachtnemer dient zorg te dragen dat klachten 24 uur per dag schriftelijk en/ of per email kunnen worden ingediend. Voor telefonische klachten dient de opdrachtnemer op werkdagen bereikbaar te zijn (conform de vastgestelde bereikbaarheid in paragraaf 5.1).

6.1.2. Afhandeling

1. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van alle gemelde klachten.
2. Klachten dienen binnen vijf werkdagen na de datum van indiening schriftelijk te zijn afgehandeld.
3. Een kopie van de afhandeling wordt verzonden aan de opdrachtgever.
4. Tijdens de overlegmomenten worden gemelde klachten, meldingen en de afhandeling ervan besproken. Wanneer er naar het oordeel van de opdrachtgever sprake is van structurele klachten wordt van de opdrachtnemer een plan van aanpak verlangd. Hierbij geldt als eis een parameter van maximaal twee gegronde klachten per 1.000 uitgevoerde leerlingritten binnen een maand. Indien het aantal gegronde klachten genoemde parameter gedurende twee achtereenvolgende maanden heeft overschreden, zal de opdrachtnemer binnen 14 dagen een plan van aanpak opstellen met maatregelen teneinde zorg te dragen dat het aantal klachten tot onder genoemde parameter daalt. De hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
5. Indien een klacht naar het oordeel van de indiener van de klacht niet goed wordt afgehandeld, kan deze zich wenden tot Stichting Landelijk Klachtenmeldpunt Taxivervoer.

Van iedere klacht en melding dient minimaal door de opdrachtnemer te worden geregistreerd:

- Naam en adres van de klager en leerling.
- Datum van indiening.
- Afhandelingsdatum van de klacht.
- De aard van de ingediende klacht.
- Datum en tijdstip van de rit waarop de klacht betrekking heeft.
- De wijze en met welk resultaat de ingediende klacht is afgehandeld.
- Wel of niet gegrondverklaring.
- Indien van toepassing: de reden waarom de klachten niet gegrond is.



6.2. Meldingen

Een melding is iedere uiting die directe actie behoeft. Te denken valt aan een ouder/verzorger of andere betrokkene, zoals een school, die meldt dat een leerling die ochtend niet is opgehaald.

1. De opdrachtnemer stuurt maandelijks een overzicht met de meldingen van die maand digitaal naar de opdrachtgever. Tevens wordt hierbij genoteerd welke meldingen in in klacht zijn ontaard.
2. Meldingen over de uitvoering van het vervoer dienen door de opdrachtnemer in ontvangst te worden genomen en dienen door de opdrachtnemer zo snel mogelijk te worden opgelost.
3. De opdrachtnemer registreert van elke melding de volgende gegevens:
 - Naam indiener melding.
 - Aard en inhoud van melding.
 - Datum en aanvangstijdstip rit.
 - Nummer route en naam school.
 - Naam en geboortedatum leerling.
 - Wijze van afhandeling en reden melding.

6.3. Loosmeldingen

Het kan voorkomen dat een chauffeur een leerling regelmatig niet thuis aantreft of regelmatig langer moet wachten bij een ophaaladres van een leerling dan nodig is. In deze situaties dient de chauffeur dit te melden bij de eigen centrale. De opdrachtnemer dient hier vervolgens contact over op te nemen met de opdrachtgever, zodat gezamenlijk verdere actie kan worden ondernomen.

6.4. Rapportage

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen en verstrekken van een maandelijkse klachtenrapportage. Er dient in deze rapportage een duidelijk onderscheid te worden gemaakt tussen meldingen en klachten. Ook de loosmeldingen dienen maandelijks gerapporteerd te worden.



7. REGISTRATIE EN EVALUATIE

7.1. Ritadministratie

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

- Aantal uitgevoerde ritten.
- Ritplanning (leerlingen, volgorde en tijden ophalen en wegbrengen, voertuigtypen) conform format van de digitale bijlage B.
- Aantal nog vrije zitplaatsen.
- Naam of chauffeursnummer ingezette chauffeur(s) per rit.
- Kenteken ingezet voertuig.
- Overschrijding van de ophaal- en afzetmarges en de reden daarvan.
- Incidenten tijdens het vervoer (zoals ongevallen met voertuigen of leerlingen).
- Alle mutaties die in routes hebben plaatsgevonden.
- Ritdata op persoonsniveau conform bijlage B.

Alle bovenstaande gegevens moet de opdrachtnemer maandelijks, gelijktijdig met de maandfactuur, kosteloos aan de opdrachtgever verstrekken. Daarnaast dient de opdrachtnemer alle mutaties door te geven en dient deze de opdrachtgever in te lichten indien een leerling gedurende een langere periode (meer dan vijf schooldagen) afwezig is. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om (steekproefsgewijs) de betrouwbaarheid van de ritadministratie te (laten) controleren.

7.2. Evaluatie

1. Minimaal tweemaal per schooljaar komen de opdrachtnemer en opdrachtgever bij elkaar voor een overlegmoment.
2. Naast de overlegmomenten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is de opdrachtnemer verplicht kosteloos medewerking te verlenen om, op aangeven van de opdrachtgever maximaal twee keer per jaar deel te nemen aan een overleg tussen de opdrachtgever, opdrachtnemer, (vertegenwoordigers van) ouders/verzorgers en scholen.
3. Indien een extra overleg vanuit ouders/verzorgers en/of scholen gewenst wordt dient de opdrachtnemer hier kosteloos medewerking aan te verlenen.



8. FINANCIEEL

8.1. Vergoeding

De vergoeding aan de opdrachtnemer bestaat uit twee tariefonderdelen, te weten:

1. Starttarief per rit (vast tarief).
2. Tarief per beladen voertuiguur (variabel tarief).

Het tarief per beladen voertuiguur, het variabele tarief, dient in deze procedure geoffreerd te worden.

8.1.1. Starttarief

Voor het starttarief per rit gelden de volgende tarieven per voertuigtype die gedurende de gehele contractperiode (exclusief prijsindexering) worden gebruikt:

1. Taxipersonenauto/taxibus: € 10,50 per rit (exclusief btw);
2. Rolstoelbus: € 18,00 per rit (exclusief btw).

Het starttarief voor een rolstoelbus geldt alleen indien daadwerkelijk een rolstoel met het voertuig wordt vervoerd.

Onder rit wordt de afstand tussen het opstappunt van de eerste leerling tot en met het uitstappunt van de laatste leerling verstaan, ongeacht het aantal scholen/bestemmingen dat in de route wordt aangedaan (dus enkele reis).

8.1.2. Tarief per beladen voertuiguur

1. De vergoeding aan de opdrachtnemer wordt gebaseerd op de beladen reistijd van de ritten.
2. De beladen reistijd wordt bepaald aan de hand van de afgesproken versie van Andes, uitgaande van de snelste en meest optimale route van het eerste huisadres/opstappunt van een leerling, via eventuele tussenpunten (huisadres/opstappunt) van andere leerlingen, naar de eindbestemming. Hierbij dient gebruik gemaakt te worden van de 6 karakters postcode (4 cijfers + 2 letters) van huisadressen/opstappunten en eindbestemming.
3. In overeenstemming tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt bepaald welke versie gebruikt wordt en met welke frequentie een nieuwere versie gebruikt wordt.
4. De opdrachtgever mag bij het opstellen van de factuur gebruik maken van een ander planningspakket (zoals Easy Travel), maar in geval van afwijkingen in het door de opdrachtnemer gebruikte planningspakket, is de berekening door de opdrachtgever vanuit Andes leidend.
5. Er gelden geen blokkades voor de instellingen, tenzij dit in overeenstemming tussen opdrachtnemer en opdrachtgever wordt besloten.



6. Voor de facturatie gelden, ongeacht in te zetten voertuigen, de volgende instellingen:

Wegtype	Snelheden (in km/h)
Autosnelweg	90
Hoofdverbinding 1	80
Hoofdverbinding 2	70
Verbindingsweg	60
Doorgaande weg	40
Lokale weg	30
Wegverdeling	Percentages (in %)
Enkele rijbaan	88
Stedelijk	50
Speciale wegtypen	Snelheden (in km/h)
Onverhard	30
Woonerf	4
Veerdienst	6
30 km	20

7. Naast de beladen reistijd die resulteert uit Andes mag 1 minuut instaptijd per leerling worden opgeteld. In geval van een rolstoelgebonden leerling mag 5 minuten instaptijd per leerling worden opgeteld.
8. Wachttijden (binnen bepaalde grenzen én boven de vastgestelde marge van 15 minuten) bij de bestemming als gevolg van verschillende ophaaltijden van leerlingen in één en dezelfde (terug)rit mogen, na overleg en vooraf toestemming met de opdrachtgever, opgeteld worden bij de beladen reistijd. Hiervoor dient afzonderlijk een factuur te worden gemaakt.
9. Er wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbrekingen, omleidingen en files. Deze eventuele extra beladen reistijd kan niet in rekening worden gebracht.
10. De opdrachtnemer houdt rekening met het feit dat de vergoedingstijd van een route kan afwijken van de werkelijke benodigde reistijd. Deze afwijkende berekende tijden ten opzichte van de werkelijkheid is verdisconteerd in het beladen uurtarief. De opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de overeenkomst geen extra werkelijke reistijd in rekening brengen bij de opdrachtnemer.

8.1.3. Individueel vervoer

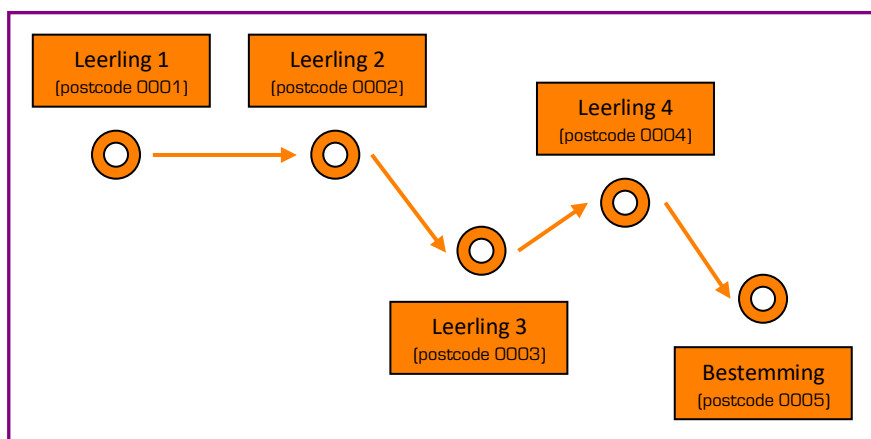
In het geval dat de opdrachtgever een leerling zodanig indiceert dat deze individueel vervoerd moet worden, wordt voor de rit voor deze leerling een opslagpercentage gerekend van 15% op het tarief per beladen voertuiguur. Dit opslagpercentage geldt enkel wanneer expliciet vooraf door de opdrachtgever opdracht wordt gegeven om een leerling individueel te vervoeren.



Deze opslag is niet van toepassing bij individueel vervoer doordat combinatie met andere leerlingen om vervoer technische redenen onmogelijk is (bijvoorbeeld in geval van afwijkende school- of stagetijden), waardoor een leerling alleen in een rit zit, zoals bij afwijkende bestemmingen en/of afwijkende ophaaltijden. In deze situaties is er in ieder geval geen sprake van een door de opdrachtgever afgegeven indicatie voor individueel vervoer.

8.1.4. Voorbeeld

In onderstaande figuur is een voorbeelduitwerking opgenomen van de aangehouden vergoedingssystematiek voor het vervoer van de opdrachtgever.



De bij de figuur behorende berekening van de vergoeding voor de opdrachtnemer is uitgewerkt in de onderstaande tabel:

Gehanteerde tarieven zijn fictief.

Gegevens rit		Vergoeding voor de rit	
Voertuigtype	Taxi		
Aantal leerlingen	4		
Tarief per beladen voertuiguur	€ 35,00		
Vaste vergoeding (starttarief)	€ 10,50	Som vaste vergoeding	€ 10,50
Variabele vergoeding			
Beladen reistijd (Andes)	71 min		
Extra reistijd door instap (min/reiziger)	4 min		
Totaal beladen reistijd	75 min	Som variabele vergoeding	€ 43,75
		Opslag individueel vervoer	n.v.t.
		Vergoeding van de rit (som vaste vergoeding + som variabele vergoeding + opslag)	€ 54,25

N.B. Bovenstaand is alleen de berekening van de heenrit (van huis/opstapadres naar school/bestemming) weergegeven. De berekening van de terugrit (van school/herkomst naar huis/afzetadres) verloopt via dezelfde systematiek.



8.2. Kostenverdeling

Indien er binnen de uitvoering sprake is van gecombineerde ritten (combinatie tussen andere gemeenten), en of combiantie van leerlingenvervoer en jeugdvervoer (Jeugdwet) dan worden de kosten van de gecombineerde ritten verdeeld op basis van een verdeelsleutel. De verdeelsystematiek wordt gebaseerd op de individuele directe reistijden (zonder combinatie) van een leerling naar zijn bestemming. Deze reistijden worden conform de instellingen uit dit Programma van Eisen bepaald en leveren zodoende van iedere leerling een directe reistijd op.

In het volgende voorbeeld is de berekening voor een gecombineerde rit uitgewerkt en toegelicht. Het betreft een fictief voorbeeld van in totaal 2 leerlingen en 2 jeugd (A tot en met D) uit de gemeente die naar een locatie X gaan.

Leerling	Doelgroep	Directe reistijd naar X volgens Andes	Subtotaal reistijden per doelgroep
A	Leerling	A → X = 25	45
B	Leerling	B → X = 20	
C	Jeugd	C → X = 15	25
D	Jeugd	D → X = 10	
Totaal:			70

Stel: totale kosten van deze rit, exclusief btw: € 45,00. De verdeling tussen de afdelingen (doelgroepen) wordt als volgt: Leerlingenvervoer: $(45/70) \times € 45,00 = € 28,93$

Jeugdvervoer: $(25/70) \times € 45,00 = € 16,07$

Tijdens de uitvoering van het contract dient de opdrachtnemer verplicht op deze wijze te factureren. Deze splitsing is ook inzichtelijk op de factuur. Dit betekent ook dat er aparte facturen worden verstuurd voor de verschillende doelgroepen.

8.3. Mutaties

1. Gedurende het schooljaar en de contractperiode treden mutaties op in het aantal te vervoeren leerlingen en bestemmingen. Hierdoor zal de ritplanning en/of voertuiginzet mogelijk veranderen.
2. Daarbij geldt dat ziekte of afwezigheid van een leerling van minder dan zes schooldagen niet als mutatie hoeft te worden ingediend. Is deze periode langer dan vijf aaneengesloten dagen (dus vanaf de zesde dag), dan is de opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd voor het vervoer van die afwezige leerling(en). Als door ziekte en/of afwezigheid van één of meerdere leerlingen een rit of route niet wordt gereden is de opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd vanaf de eerste dag dat deze situatie zich voordoet. Dit is tevens van toepassing in geval van bijvoorbeeld studiedagen of andere vrije dagen.
3. Mutaties dienen op de factuur duidelijk inzichtelijk te worden weergegeven (inclusief de mutatiedatum).
4. Een gewijzigde ritplanning kan enerzijds leiden tot een wijziging (toe- of afname) van de beladen reistijd en anderzijds tot een gewijzigde inzet van voertuigtypes.
5. De gewijzigde ritplanning dient zodanig te zijn dat de kosten (ofwel de totale reistijd) voor de opdrachtgever altijd zo laag mogelijk zijn. Bovendien dient de opdrachtgever altijd toestemming te geven, bij een gewijzigde planning.



De opdrachtgever gaat ervan uit dat de voertuigen altijd zo vol mogelijk zullen rijden en dat wagentypes worden gekozen die dit mogelijk kunnen maken. De opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat er genoeg voertuigtypen in reserve zijn om te zorgen dat de efficiëntie gewaarborgd blijft en dat flexibel kan worden omgegaan met gewijzigde omstandigheden.

6. Voor de vergoeding van mutaties binnen het vervoer geldt één tarief per beladen uur (de voertuigtypes: taxi/personenauto, taxibus en rolstoelbus), het zogenaamde geoffreerde tarief.
7. Voordat de opdrachtnemer tot een veranderde ritplanning en/of inzet van voertuigen komt, dient de opdrachtgever goedkeuring aan de wijziging te geven.

8.4. Efficiënte planning ritten

1. De opdrachtnemer maakt voor het vervoer van alle leerlingen een zo (kosten) efficiënt mogelijke planning van ritten en voertuigen, uitgaande van de randvoorwaarden van het Programma van Eisen. Deze planning dient reëel te zijn en dient als referentiepunt voor de start van het nieuwe schooljaar. De opdrachtgever kan hierbij ook dwingend in voorkomende gevallen het in te zetten voertuigtype bepalen.
2. Uiterlijk drie weken voor het begin van het schooljaar wordt een eerste ritplanning gemaakt die goedgekeurd dient te worden door de opdrachtgever.
3. Elke verplaatsing van A (1e ophaaladres), via eventuele tussenpunten, naar B (eindbestemming) wordt gezien als een afzonderlijke rit. Dit betekent dat een ochtendrit afzonderlijk wordt gezien van een middag(retour)rit.
4. Iedere unieke rit dient per periode (ochtend/middag) een uniek nummer te krijgen.
5. Voor elke rit wordt de beladen reistijd bepaald conform de uitgangspunten van paragraaf 8.1.

8.5. Combinatievoordeel

Zoals beschreven in paragraaf 2.2 zijn, onder voorwaarden, combinatiemogelijkheden met andere gemeenten (andere dan de opdrachtgevers) toegestaan. De opdrachtnemer maakt het combinatievoordeel financieel inzichtelijk voor de opdrachtgever. Na toestemming van de opdrachtgever om de combinatie te maken, komt 50% van het financiële voordeel dat het de opdrachtgever oplevert ten gunste van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer dient pro-actief mee te denken in combinatiemogelijkheden. Gedurende de implementatieperiode dient de opdrachtnemer een plan van aanpak aan te leveren met een beschrijving van de wijze waarop de opdrachtnemer dit aanpakt gedurende de contractperiode.

Tijdens de overlegmomenten worden actuele ontwikkelingen besproken.

8.6. Facturatie

Iedere maand vindt facturatie plaats door de **(som van de beladen reistijd + berekende instaptijd) x het betreffende tarief per beladen voertuiguur** zoals geoffreerd in de inschrijving + **het starttarief per rit per voertuigtype**.



1. De opdrachtnemer geeft in een maandfactuur de onderbouwing weer van de gereden ritten plus de gegevens zoals vermeld in hoofdstuk 7. Hierin dienen wijzigingen in de ritplanning eveneens meegenomen te worden.
2. De opdrachtnemer dient de facturen binnen 14 kalenderdagen na het einde van de desbetreffende maand digitaal in te dienen.
3. Betaling door opdrachtgever geschiedt binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur indien door de opdrachtnemer aan alle gestelde voorwaarden wordt voldaan.
4. De opdrachtnemer dient zich tijdens de uitvoering te houden aan het facturatieformat dat als digitale bijlage B bij dit Programma van Eisen is opgenomen. Het volledig ingevulde format dient maandelijks digitaal (in xls-bestandsformaat) te worden verstrekt aan de opdrachtgever.
5. De opdrachtgever is gerechtigd om wijzigingen op het facturatieformat door te voeren.
6. De opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat de in dit hoofdstuk vastgelegde vergoedingssystematiek kan afwijken van de werkelijke reistijd en volgorde binnen de route (optimalisatie).
7. Facturen dienen een duidelijke splitsing weer te geven van kosten per gemeente conform paragraaf 8.2. Iedere gemeente ontvangt een eigen factuur per doelgroep.
8. Facturen dienen de kosten van ritten met de indicatie 'individueel vervoer' vanuit de opdrachtgever separaat weer te geven. Leerlingen die individueel vervoerd worden zonder dat hier door de opdrachtgever een indicatie voor is afgegeven dienen niet separaat te worden weergegeven.

8.7. Indexering

1. De opdrachtnemer heeft het recht om jaarlijks, per 1 januari, de tarieven te indexeren conform de kostenontwikkeling die jaarlijks wordt berekend door Panteia/NEA (NEA-index taxi).
2. De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever uiterlijk op 1 december schriftelijk over de te hanteren indexering, voorzien van een onderbouwing. Te late berichtgeving (na 1 december), betekent dat de indexering niet toegepast mag worden in het volgende kalenderjaar. Derhalve kan een indexering nooit achteraf worden toegepast.
3. De eerste mogelijkheid voor indexering vindt plaats per 1 januari 2022.

8.8. TX-keurmerk

De opdrachtgever vereist dat de opdrachtnemer inclusief eventuele onderaannemers in het bezit zijn van het TX-keurmerk (of aantoonbaar vergelijkbaar), dan wel het ISO 9001:2008 of 9001:2015 certificaat indien het een niet daadwerkelijk bij de uitvoering betrokken partij betreft. Deze dient uiterlijk op het moment van start van het vervoer overlegd te kunnen worden. Op het moment dat de opdrachtnemer (of één van de andere betrokken partijen) gedurende de uitvoering van de overeenkomst het keurmerk kwijtraakt, dan hanteert de opdrachtgever per de eerste dag van de eerstvolgende maand een **korting (malus) van 1%** op de geoffreerde variabele uurtarieven. De opdrachtnemer dient dit te melden bij de opdrachtgever. Deze malus wordt direct verwerkt op de factuur. Op het moment dat aantoonbaar is dat alle bij de uitvoering betrokken partijen weer in het bezit zijn van het keurmerk, komt per de eerste dag van de eerstvolgende maand de malus te vervallen.



Wanneer door controle blijkt dat de opdrachtnemer het vervallen van het keurmerk niet heeft gemeld dan wordt de korting alsnog met terugwerkende kracht toegepast. Indien de opdrachtnemer binnen 6 maanden het keurmerk niet aantoonbaar bezit kan de opdrachtgever de overeenkomst ontbinden.

8.9. Sanctiebeleid

8.9.1. Algemeen

Indien bij herhaling sprake is van niet, niet tijdige, niet deugdelijke, niet gehele nakoming van de overeenkomst en na schriftelijke in gebreke stelling van de opdrachtnemer heeft de opdrachtgever het recht om de opdrachtnemer één of meerdere ritten/routes te ontnemen en hiervoor een andere partij in te schakelen. De opdrachtnemer zal in dat geval verantwoordelijk worden gehouden voor de door de opdrachtgever te maken extra kosten. Indien een onderaannemer herhaaldelijk niet aan de gestelde voorwaarden voldoet stelt de opdrachtgever de opdrachtnemer hiervoor in gebreke.

Het is vervolgens aan de opdrachtnemer om de kwaliteit te herstellen naar het in onderhavige opdracht geëiste niveau, of in een uiterst geval deze onderaannemer uit te sluiten voor de uitvoering van onderhavige opdracht.

Er wordt een boete in rekening gebracht van maximaal € 5.000,- per situatie wanneer de opdrachtnemer in gebreke wordt gesteld bij een schriftelijke aanmaning waarbij hem een redelijke termijn voor de nakoming wordt gesteld, en nakoming binnen deze redelijke termijn uitblijft. Inhouding van de boete geschiedt middels de boete in mindering te brengen op de eerstvolgende factuur. Ook voor het niet (tijdig) aanleveren van de periodiek gevraagde (management)informatie en facturatie gegevens kan deze sanctie opgelegd worden. Indien na het in rekening brengen van een boete de opdrachtgever alsnog niet voldoet aan de gestelde eisen kan worden besloten tot ontbinding van het contract.

De opdrachtgever heeft het recht een onafhankelijk adviesbureau in te schakelen om tekortkomingen in het vervoer te onderzoeken. De opdrachtnemer dient hieraan medewerking te verlenen.

8.9.2. Direct opeisbare boetebepaling

De inzet van het wagenpark dient minimaal te voldoen aan het geoffreerde bij het gunningcriterium Duurzaamheid (G2). Bij een gemiddeld minder duurzame inzet dan aangeboden (in de betreffende periode) geldt de volgende direct opeisbare boete op het totale maandbedrag van de factuur:

Minder duurzaam dan geoffreerd (van het totaal per maand):	Korting op de maandfactuur:
Tot 10%	5%
10% tot 20%	10%
20% tot 30%	15%
Vanaf 30%	20%



Minder percentage als aangeboden vaste chauffeurs):	Korting op de maandfactuur:
Tot 10%	4%
10% tot 20%	8%
20% tot 30%	12%
Vanaf 30%	16%

Deze direct opeisbare boete (korting) moet door de opdrachtnemer direct verwerkt worden op de facturen aan de opdrachtgever. Daarnaast moet de opdrachtnemer bij de factuur een plan aanleveren op welke wijze ervoor wordt gezorgd dat wordt voldaan aan de geoffreerde duurzaamheid (inclusief planning). Indien het plan niet wordt nageleefd treedt het sanctiebeleid conform paragraaf 8.9.1. in werking.



9. OVERIG

9.1. Implementatieplan

De winnende opdrachtnemer dient binnen vijf werkdagen na definitieve gunning een implementatieplan aanleveren bij de opdrachtgever.

1. In het implementatieplan zijn de maatregelen en acties beschreven die nodig zijn voordat het vervoer van start kan gaan. Een onderdeel van het plan is een gedetailleerde tijdsplanning die de acties beschrijft die de opdrachtnemer zal ondernemen om een goede implementatie vorm te geven.
2. Het implementatieplan besteedt aandacht aan de inrichting van de centrale, het werven van nieuw personeel, opleiding en instructie van het personeel, communicatie met de ouders/verzorgers (bijvoorbeeld in de vorm van een ouderavond) en de eventuele aanschaf of aanpassing van voertuigen.
3. Tijdens de uitvoering van de implementatie dient de opdrachtgever periodiek in kennis gesteld te worden van de uitvoering van het implementatieplan. De opdrachtgever maakt hierover na definitieve gunning aanvullende afspraken met de opdrachtnemer.

9.2. Controle en toezicht

De opdrachtgever heeft het recht om steekproefsgewijs controle te (laten) houden. Dit kunnen zowel aangekondigde als onaangekondigde controles betreffen. Tijdens deze controles wordt getoetst of door de opdrachtnemer en/of haar onderaannemers aan de in de aanbestedingsdocumenten gestelde eisen wordt voldaan.

9.3. Continuïteit

De opdrachtnemer verplicht zich gedurende de vastgestelde contractperiode het vervoer te verzorgen, zonder zich te kunnen beroepen op eventuele belemmeringen als ziekte van chauffeurs en/of mankementen aan het materiaal en/of een tekort aan materiaal en/of een tekort aan chauffeurs. Dit geldt ook voor combinanten en onderaannemers.

9.4. Persoonsgegevens

Vanwege privacygevoelige informatie gelden de volgende voorwaarden:

1. Bij beëindiging van de overeenkomst zal de opdrachtnemer, zonder gerechtelijke tussenkomst en/of ingebrekestelling en op haar kosten, alle actuele en historische gegevensbestanden noodzakelijk voor de uitvoering van het vervoersysteem binnen de door de opdrachtgever daarvoor gestelde termijn in het alsdan door de opdrachtnemer gebruikte format teruggeven aan de opdrachtgever en kopieën of delen ervan die in eigen programma's bij de opdrachtnemer zijn opgenomen uitwissen dan wel vernietigen.
2. Beide partijen nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van de informatie over elkaars organisatie en de leerling- en ritdata.



Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, zal ieder der partijen informatie en gegevensdragers welke haar ter beschikking staan, niet buiten het kader van deze overeenkomst aan derden ter beschikking stellen en aan haar personeel slechts bekend maken voor zover dat nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties.

3. De door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer aangeleverde klantgegevens zullen door de opdrachtnemer uitsluitend worden gebruikt voor de uitvoering van de ritten overeenkomstig de bepalingen van deze overeenkomst.
4. De door de opdrachtnemer verwerkte leerling- en ritgegevens zullen door de opdrachtnemer uitsluitend worden verstrekt aan de opdrachtgever of aan een door de opdrachtgever daartoe schriftelijk aan te wijzen derde.
5. De opdrachtnemer verbindt zich ten opzichte van de opdrachtgever de aangeleverde persoonsgegevens overeenkomstig de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) te verwerken en de verplichtingen die op grond van deze wetgeving op de verantwoordelijke rusten na te komen.
6. Er wordt een verwerkersovereenkomst opgesteld om de privacy van persoonsgegevens te waarborgen. Voorwaarden en sancties die volgen bij niet nakoming van deze overeenkomst worden door opdrachtnemer en opdrachtgever middels deze verwerkersovereenkomst te overeenkomen.



Digitale bijlagen

- A Leerlinglijst
- B Format factuurdata



FORSETI

VERBINDT EN VERBETERT VERVOER

Europalaan 28d • 5232 BC 's-Hertogenbosch • (073) 523 10 60 • info@forseti.nl • www.forseti.nl