

PROGRAMMA VAN EISEN

# EU-AANBESTEDING LEERLINGENVERVOER EN VERVOER IN HET KADER VAN DE JEUGDWET Gemeente Raalte

9 maart 2021

In opdracht van: Gemeente Raalte  
Projectnummer: 1738-PvE-E

VERBINDT EN VERBETERT VERVOER



**FORS**  **TI**

## INHOUDSOPGAVE

<b>1. OMVANG OPDRACHT</b>	<b>5</b>
1.1. Beschrijving dienst	5
1.2. Omvang opdracht	5
1.2.1. Actueel	5
1.2.2. Beleids- en wetswijzigingen	5
<b>2. UITVOERING</b>	<b>7</b>
2.1. Ritplanning	7
2.1.1. Algemeen	7
2.1.2. Mutaties	7
2.1.3. Nieuwe bestemmingen	7
2.2. Combinatiebeperkingen	8
2.3. Ophaal- en afzetmarges	8
2.4. Individuele verblijfstijd	8
2.5. Op- en overstapplaatsen	9
2.6. Chauffeursinzet	9
2.7. Vaste zitplaats	9
2.8. Begeleiding	10
2.8.1. Begeleiding vanuit de opdrachtgever	10
2.8.2. Begeleiding vanuit de opdrachtnemer	10
2.9. Rookverbod, alcoholverbod en orde	10
2.10. Hulpmiddelen	10
<b>3. PERSONEEL</b>	<b>12</b>
3.1. Onderaannemers	12
3.2. Chauffeurs	12
3.3. Begeleiding	14
3.4. Vast aanspreekpunt en planners	14
3.5. Verklaring omtrent het gedrag	14



<b>3.6. Social Return</b>	<b>15</b>
<b>4. MATERIEEL</b>	<b>16</b>
<b>4.1. Voertuigtypen</b>	<b>16</b>
<b>4.2. Algemene eisen</b>	<b>16</b>
<b>4.3. Aanvullende eisen rolstoelvervoer</b>	<b>16</b>
<b>4.4. Milieueisen</b>	<b>17</b>
<b>5. COMMUNICATIE</b>	<b>18</b>
<b>5.1. Bereikbaarheid centrale</b>	<b>18</b>
<b>5.2. Communicatie</b>	<b>18</b>
5.2.1. Voorafgaand aan het schooljaar	18
5.2.2. Gedurende het schooljaar	19
<b>5.3. Communicatietool</b>	<b>19</b>
<b>5.4. Klanttevredenheidsonderzoek</b>	<b>19</b>
<b>6. KLACHTEN EN MELDINGEN</b>	<b>20</b>
<b>6.1. Klachten</b>	<b>20</b>
6.1.1. Aanname en registratie	20
6.1.2. Afhandeling	20
<b>6.2. Meldingen</b>	<b>20</b>
<b>6.3. Loosmeldingen</b>	<b>21</b>
<b>6.4. Rapportage</b>	<b>21</b>
<b>7. REGISTRATIE EN EVALUATIE</b>	<b>22</b>
<b>7.1. Ritadministratie</b>	<b>22</b>
<b>7.2. Evaluatie</b>	<b>22</b>
<b>8. FINANCIËEL</b>	<b>23</b>
<b>8.1. Vergoeding</b>	<b>23</b>
8.1.1. Starttarief	23
8.1.2. Tarief per beladen voertuiguur	23



8.1.3.	Individueel vervoer	24
8.1.4.	Kennismaking	25
8.1.5.	Compensatieregeling	25
<b>8.2.</b>	<b>Kostenverdeling</b>	<b>25</b>
<b>8.3.</b>	<b>Mutaties</b>	<b>26</b>
<b>8.4.</b>	<b>Efficiënte planning ritten</b>	<b>27</b>
<b>8.5.</b>	<b>Combinatievoordeel</b>	<b>27</b>
<b>8.6.</b>	<b>Facturatie</b>	<b>27</b>
<b>8.7.</b>	<b>Indexering</b>	<b>28</b>
<b>8.8.</b>	<b>TX-keurmerk</b>	<b>28</b>
<b>8.9.</b>	<b>Sanctiebeleid</b>	<b>29</b>
8.9.1.	Direct opeisbare boetes	29
8.9.2.	Algemeen	30
<b>9.</b>	<b>OVERIG</b>	<b>31</b>
<b>9.1.</b>	<b>Implementatieplan</b>	<b>31</b>
<b>9.2.</b>	<b>Controle en toezicht</b>	<b>31</b>
<b>9.3.</b>	<b>Continuïteit</b>	<b>31</b>
<b>9.4.</b>	<b>Persoonsgegevens</b>	<b>31</b>

## BIJLAGE

- 1 Digitale bijlagen
- 2 Social Return
- 3 Milieucriteria

Colofon

Copyright 2021, Forseti, 's-Hertogenbosch

*Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd 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. OMVANG OPDRACHT

### 1.1. Beschrijving dienst

De dienst betreft de totale uitvoering (planning, regie en uitvoering) van het leerlingenvervoer voor leerlingen die woonachtig zijn in de gemeente Raalte (hierna genoemd opdrachtgever). Daarnaast is het vervoer van jeugdigen in het kader van de Jeugdwet onderdeel van deze opdracht.

Er is sprake van één opdracht. 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 Programma van Eisen wordt gesproken over leerlingen, is het ook van toepassing voor de jeugdigen (tenzij nadrukkelijk anders beschreven).

De gemeente Raalte is op zoek naar meer aandacht voor de reiziger, synergievoordelen en dat alles tegen een juiste prijs - in plaats van een 'race to the bottom'. In een opdrachtnemer zoekt de gemeente een proactieve, flexibele en meewerkende partij die wil meedenken en -bewegen in het ontwerpen van toekomstbestendig vervoer gericht op een hoge mate van tevredenheid onder de reizigers.

### 1.2. Omvang opdracht

#### 1.2.1. Actueel

Momenteel betreft het totale vervoer circa 115 leerlingen met een beschikking voor aangepast vervoer en gemiddeld 20 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 en betreft een momentopname. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

De omvang van de opdracht kan (tijdelijk) wijzigen door onvoorziene situaties die van invloed zijn op de hele maatschappij, zoals maatregelen naar aanleiding van bijvoorbeeld een pandemie. Indien er sprake is van een aanzienlijke daling van het vervoersvolume, waarbij de oorzaak buiten de invloedssfeer van de opdrachtgever ligt – bijvoorbeeld door maatregelen naar aanleiding van een pandemie - zal er sprake zijn van een minimum omzetgarantie. De opdrachtgever hanteert in deze situaties een compensatieregeling zoals beschreven in paragraaf 8.1.5.

#### 1.2.2. Beleids- en wetswijzigingen

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 kan ertoe leiden dat wijzingen moeten worden doorgevoerd in de exploitatie van de onderhavige opdracht.



Ook andere gemeentelijke ontwikkelingen, zoals aanpassingen in de Verordening Leerlingenvervoer en/ of het verder toepassen van het kantelingsbeleid kunnen in de toekomst gevolgen hebben voor het volume in het vervoer. Daarnaast hanteert de opdrachtgever het beleid om de zelfredzaamheid van de leerlingen te bevorderen. Dit beleid kan van invloed zijn op het volume binnen onderhavige opdracht. Wijzigingen of aanpassingen die van grote invloed zijn worden uitsluitend doorgevoerd nadat de opdrachtgever de opdrachtnemer hierover (tijdig) heeft geïnformeerd. De opdrachtnemer is verplicht hieraan alle medewerking te verlenen.



## 2. UITVOERING

### 2.1. Ritplanning

#### 2.1.1. Algemeen

Het leerlingenvervoer en vervoer in het kader van de Jeugdwet van de opdrachtgever is exclusief. Dit betekent dat het niet is toegestaan dit vervoer te combineren met andere vormen van vervoer (anders dan de doelgroepen binnen deze opdracht), 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, zo spoedig mogelijk maar binnen vijf werkdagen, te worden uitgevoerd.

De benodigde informatie voor de definitieve ritplanning wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst door de opdrachtgever aangereikt. Het betreft onder andere van toepassing zijnde adressen, vervoerkenmerken per leerling en type school. De begin- en eindtijdstippen van de scholen moeten door de 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. De opdrachtnemer onderhoudt hierover contact met de scholen.

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

#### 2.1.2. Mutaties

De opdrachtnemer is verplicht de door de opdrachtgever aangegeven mutaties en nieuw aangemelde leerlingen, zo spoedig mogelijk maar uiterlijk de vijfde werkdag vanaf aanmelding, te verwerken in de planning.

#### 2.1.3. 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 maar uiterlijk de vijfde schooldag na aanmelding te vervoeren.



## 2.2. Combinatiebeperkingen

Er gelden geen combinatiebeperkingen van bijvoorbeeld verschillende type leerlingen/scholen/bestemmingen binnen de uitvoering van het vervoer. 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.

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 school 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 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 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 van lesactiviteiten respectievelijk 15 minuten ná het eindtijdstip van lesactiviteiten van de desbetreffende leerlingen.

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

De opdrachtnemer dient in de planning rekening te houden met een zo beperkt mogelijke reistijd voor de leerling. De individuele reistijd (verblijfstijd in het voertuig per rit) per leerling is gelimiteerd tot maximaal 90 minuten. Afwijking van de maximale individuele verblijfstijd is alleen toegestaan, indien het door afstand niet mogelijk is binnen deze maximale tijdsduur te blijven.

Bij de uitvoering dient de opdrachtnemer er rekening mee te houden dat de individuele verblijfstijd zo beperkt mogelijk is. Combinatie van leerlingen mag niet leiden tot overschrijding van het gestelde reistijd criteria. Daarnaast wordt de meest logische route bepaald op basis van de adressen van de in de route te vervoeren leerlingen. Het startpunt van de chauffeur is hierbij niet van belang.



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.

## 2.5. Op- en overstapplaatsen

Momenteel wordt er binnen het onderhavige vervoer van de opdrachtgever géén gebruik gemaakt van op- 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 voorkeur van de opdrachtgever gaat uit naar één vaste chauffeur per route, maar per route is de inzet van twee vaste chauffeurs, volgens een vaste wekelijkse structuur, ook 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). In alle gevallen dienen alle ouders/verzorgers in de betreffende rit zo spoedig mogelijk door de opdrachtnemer te worden geïnformeerd over genomen maatregelen.

De opdrachtnemer dient tevens rekening te houden met de volgende voorwaarden:

- Bij ziekte van de vaste chauffeur mogen ter vervanging maximaal twee andere chauffeurs worden ingezet.
- In geval van ontslag van een vaste chauffeur moet er binnen vier weken een nieuwe vaste chauffeur worden ingezet op de route.

Een opdrachtnemer kan zich niet beroepen op de onmogelijkheid om tijdig voldoende chauffeurs te werven of de onmogelijkheid om vaste chauffeurs in te zetten.

## 2.7. Vaste zitplaats

Om rust, structuur en duidelijkheid op de routes te realiseren hebben leerlingen een vaste zitplaats in het voertuig welke door de chauffeur wordt gehandhaafd. Indien om moverende redenen door de opdrachtgever of opdrachtnemer besloten wordt tot het wijzigen van de zitplaatsindeling vormt deze gewijzigde indeling de nieuw te hanteren zitplaatsindeling.



## 2.8. 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.

### 2.8.1. Begeleiding vanuit de opdrachtgever

In geval van begeleiding in te zetten vanuit de school/gemeente of 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 leerling. 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.

### 2.8.2. 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 leerlingen en start op het ophaaladres van de begeleider. Vanaf het moment dat er derhalve geen leerling in het voertuig aanwezig is, zal geen vergoeding worden gegeven.

## 2.9. Rookverbod, alcoholverbod en orde

- 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.
- 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.
- Het gebruik van verslavende middelen, waaronder (soft)drugs en medicijnen die de rijvaardigheid negatief kunnen beïnvloeden is verboden.
- 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.

## 2.10. Hulpmiddelen

In sommige gevallen kan het gebruik van een zitverhoger, kinderstoel gordelverlenger en gordelkapje noodzakelijk of gewenst zijn. De opdrachtgever stelt de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van dergelijke standaard hulpmiddelen.



Indien ouders/verzorgers afwijkende hulpmiddelen verlangen zorgen zij er zelf voor dat deze hulpmiddelen beschikbaar zijn bij aanvang rit. Het afwijkende hulpmiddel blijft niet in het voertuig achter maar verblijft, in het geval van leerlingenvervoer, gedurende het schoolprogramma op school zodat er geen problemen ontstaan wanneer op een bepaald dagdeel een ander voertuig komt voorrijden.

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 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 alle contractverplichtingen, waaronder de uitvoeringseisen beschreven in dit Programme van Eisen. 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. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor een onderaannemer en/of chauffeur te weigeren. Ook gedurende de looptijd van de overeenkomst behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om de inzet van een onderaannemer en/of chauffeur (per omgaande) stop te zetten.

#### 3.2. Chauffeurs

Aan de in te zetten chauffeurs worden de volgende eisen gesteld.:

- De chauffeur voldoet aan de wettelijke eisen voor taxichauffeur en is in het bezit van een geldige chauffeurskaart.
- De chauffeur is herkenbaar als chauffeur door middel van uniforme bedrijfskleding en/of een duidelijk zichtbare badge.
- De chauffeur is nooit als verdachte in contact geweest met justitie voor relevante zaken die jongeren betreffen of veroordeeld voor dergelijke zaken.
- 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.
- 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.
- De chauffeur is verantwoordelijk voor veilig vervoer en past de rijstijl aan aan de weersomstandigheden.
- De chauffeur heeft een servicegerichte instelling, beschikt over goede sociale vaardigheden.
- De chauffeur beschikt aantoonbaar over kennis (door ervaring of door een door de opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroep en het onderhavige vervoer en heeft minimaal de cursus Contractvervoer (leerlingenvervoer) (SFM) gevolgd. Deze cursus dient voorafgaand aan het moment dat een chauffeur voor het eerst wordt ingezet, met goed gevolg te worden afgesloten.
- De chauffeur heeft een goede kennis van wegen, straten en locaties van de scholen binnen het vervoersgebied.
- De chauffeur heeft een goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal.
- De chauffeur is in het bezit van het certificaat levensreddend handelen. Op verzoek dienen certificaten te worden overhandigd aan de opdrachtgever.



- De chauffeur heeft kennisgenomen van de specifieke gedragskenmerken van de leerlingen in de route (aangeleverd door de opdrachtgever of ouders/verzorgers aan de opdrachtnemer).
- De opdrachtnemer en chauffeurs zijn op de hoogte van het gebruik van de Taxipaspoort en 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).

Aan de dienstverlening van de chauffeur worden de volgende eisen gesteld:

- De chauffeur blijft bij het ophalen en wegbrengen van een leerling toezicht houden op de overige leerlingen in het voertuig.
- 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 school/locatie.
- De chauffeur zorgt, indien noodzakelijk (en op indicatie van de opdrachtgever), ervoor dat de leerlingen achter de voordeur van de school worden afgezet. De leerlingen worden niet in de klas/locatie gebracht.
- De chauffeur zorgt voor een vaste zitplaatsverdeling in het voertuig. Deze verdeling dient voor ouder/verzorger, leerkracht, leerlingen en chauffeur zichtbaar aanwezig te zijn in het voertuig.
- De chauffeur ziet erop toe dat de gordels op de juiste wijze worden gebruikt.
- 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.
- De chauffeur de bediening van de portieren en ramen geschiedt alleen door de chauffeur.
- Bij problemen met de kinderen of incidenten/calamiteiten tijdens de rit worden de betrokkenen (ouders/verzorgers, de school en het vervoerbedrijf) onverwijld daarvan op de hoogte gesteld. De opdrachtnemer brengt in geval van incidenten/calamiteiten de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch binnen twee uur, op de hoogte.
- De chauffeur maakt voor/bij de start van een nieuw schooljaar, alsmede voor en bij de start van het vervoer bij tussentijdse instromende leerlingen, kennis met de ouders/verzorgers en de leerlingen. De opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief. Dit wordt door de opdrachtgever actief gecontroleerd en wordt vergoed zoals beschreven in paragraaf 8.1.4.
- De chauffeur bij wisseling van (één van) de vaste chauffeur(s) gedurende het (school)jaar, dient de nieuwe chauffeur vooraf kennis te maken met de ouders/verzorgers en de leerlingen.

Voor iedere chauffeur die ingezet wordt voor het vervoer van rolstoelafhankelijke leerlingen gelden de volgende aanvullende eisen:

- De chauffeur bezit praktische vaardigheden betreffende het vervoeren van rolstoelgebruikers.
- De chauffeur heeft kennis van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS) en ziet erop toe dat rolstoelen altijd goed worden vastgezet alvorens te gaan rijden.
- De chauffeur heeft aantoonbaar ervaring in de omgang met kinderen met een handicap.
- De chauffeur is op de hoogte van de meest actuele code Veilig Rolstoelvervoer (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:

- De begeleider heeft een servicegerichte instelling en beschikt over goede sociale vaardigheden.
- De begeleider heeft een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal.
- De begeleider beschikt over kennis (door ervaring of door een door de opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroep.
- De begeleider mag nooit in contact geweest zijn met justitie voor relevante zaken die jongeren betreffen of veroordeeld voor dergelijke zaken. Dit dient voorafgaand aan de inzet aangetoon te worden door middel van een actuele Verklaring omtrent het Gedrag.

### 3.4. Vast aanspreekpunt en planners

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

- Beide aanspreekpunten dienen vanaf de implementatie betrokken te worden bij onderhavige opdracht en zijn volledig op de hoogte van de inhoud van de aanbestedingsdocumenten en de ingediende inschrijving.
- De aanspreekpunten kennen de omgeving waarin het onderhavige vervoer plaatsvindt en één van beide is gedurende de tijden dat het vervoer van de opdrachtgever plaatsvindt bereikbaar voor vragen met betrekking tot de uitvoering.
- Het aanspreekpunt denkt proactief mee en verschaft input/advies voor ontwikkelingen en is beslissingsbevoegd om volledig en acuut te handelen
- De aanspreekpunten hebben ervaring met het vervullen van een vergelijkbare functie in een vergelijkbare opdracht.
- De aanspreekpunten beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.

De planners moeten de omgeving kennen waar het onderhavige vervoer 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 chauffeurskaart wordt geëist.

De opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om gedurende de looptijd van de overeenkomst een recente VoG op te vragen van de betrokken chauffeurs en/of begeleiders (bijvoorbeeld naar aanleiding van incidenten). Na het eerste verzoek mag de verstrekte verklaring omtrent gedrag niet ouder zijn dan drie maanden. Deze kosten komen voor rekening van de opdrachtnemer.



### 3.6. Social Return

De opdrachtgever hecht waarde aan een inclusieve arbeidsmarkt, waarbij iedereen participeert naar vermogen. De opdrachtgever heeft besloten om in deze aanbesteding Social Return On Investment (SROI) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde op te nemen. De aanbieder verplicht zich om bij gunning minimaal 5% van de gefactureerde opdrachtsom aan te wenden voor SROI-activiteiten. In bijlage 2 vindt u de toelichting van de werkwijze.



## 4. MATERIEEL

### 4.1. Voertuigtypen

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

- Taxi/personenauto (maximaal vier zitplaatsen voor passagiers).
- Taxibus (maximaal acht zitplaatsen voor passagiers).
- 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 gelden de volgende eisen:

- 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).
- In het voertuig dienen een verbandtrommel, brandblusser, noodhamer en gordelsnijder aanwezig te zijn. De opdrachtnemer ziet er op toe dat de inventaris indien nodig wordt aangevuld.
- In het voertuig is een lijst (op papier of digitaal) aanwezig waarop zijn aangegeven: naam, huisadres, (waarschuwings)telefoonnummer, schooladres en specifieke omstandigheden van de vervoerde leerlingen.
- De voertuigen hebben een fatsoenlijk uiterlijk (bijvoorbeeld: geen deuken en geen afwijkende kleuren) en zien er aan de binnenzijde representatief uit.
- In de voertuigen is communicatieapparatuur voor directe communicatie tussen centrale en voertuig aanwezig.
- Elke zitplaats van ieder type voertuig dat wordt ingezet is voorzien van een veiligheidsgordel die geschikt is voor kinderen. Indien de medische situatie van een leerling het noodzakelijk maakt dient een voertuig met airco te worden ingezet.
- De inschrijver 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.
- Ieder voertuig is voorzien van een kinderslot.

### 4.3. Aanvullende eisen rolstoelvervoer

- De vervoerder alsmede de chauffeur voldoet aan alle wettelijke gestelde eisen met betrekking tot rolstoelvervoer.
- De opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de richtlijnen voor chauffeurs van de actuele Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR) van Sociaal Fonds Mobiliteit.
- 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.



- De rolstoelplaats is voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging voor zowel rolstoel als leerling. Deze bevestiging dient als zodanig gebruikt te worden. De chauffeur is verantwoordelijk voor het verantwoord en veilig vastzetten van de rolstoel.
- 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, waarbij minimaal moet worden voldaan aan de eisen zoals beschreven in bijlage 3 (Maatschappelijk verantwoord inkopen, productgroep Transport en vervoer, contractvervoer).

In de inschrijving dient de mate van duurzaamheid van het in te zetten materieel per 1 januari 2022 te worden geoffreerd. Bij niet naleving van de aangeboden duurzaamheid is sprake van een direct opeisbare boete, zoals beschreven in paragraaf 8.9.2.



## 5. COMMUNICATIE

### 5.1. Bereikbaarheid centrale

De centrale van de opdrachtnemer is op alle dagen dat het vervoer 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 woonadres. De opdrachtnemer moet buiten de voorgenoemde bereikbaarheidstijden minimaal telefonisch bereikbaar zijn door middel van een antwoordapparaat.

### 5.2. Communicatie

#### 5.2.1. Voorafgaand aan het schooljaar

- De opdrachtgever zal, bij verlenging, ieder schooljaar zo snel mogelijk de volgende informatie verstrekken aan de opdrachtnemer: leerlingenlijst (NAW, eventuele afwijkende schooltijden, adressen en reisdagen).
- De opdrachtnemer heeft vooraf contact met scholen/locaties 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.
- Elk schooljaar wordt er een nieuwe lijst met schooladressen, e-mailadressen, start- en eindtijden en contactpersonen van de scholen gedeeld met de gemeente
- De opdrachtgever zal, bij verlenging, ieder schooljaar de volgende informatie verstrekken aan de opdrachtnemer: scholenlijst (NAW, schooltijden, adressen, vakanties en studiedagen) en informatie met betrekking tot het vervoer in het kader van de Jeugdwet.
- In de week voorafgaand aan de start van het schooljaar dient de chauffeur persoonlijk kennis te komen maken met de ouders/verzorgers en leerlingen.
- De opdrachtnemer informeert de ouders/verzorgers van de leerling mondeling (tijdens een kennismakingsgesprek met de chauffeur), en schriftelijk uiterlijk in de week vóór de eerste schooldag van elk schooljaar over relevante kenmerken van de geplande ritten.  
De informatie bevat alle door de opdrachtnemer 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.
- Bij vertraging en/of calamiteiten neemt de opdrachtnemer zo spoedig mogelijk contact op met de betrokkenen (ouders/verzorgers, school/locatie en opdrachtgever).
- Gedurende de implementatieperiode wordt een informatiefolder (digitaal en papier) 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

- Gedurende het schooljaar informeert de opdrachtnemer de ouders/verzorgers van de (nieuwe) leerling mondeling (tijdens een kennismakingsgesprek met de chauffeur) zo spoedig mogelijk, telefonisch of schriftelijk, bij belangrijke wijzigingen in de ritplanningen en/of chauffeur.
- 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.
- In het voertuig is een lijst (op papier of digitaal) aanwezig waarop zijn aangegeven: naam, huisadres, (waarschuwings)telefoonnummer, schooladres en specifieke omstandigheden van de vervoerde leerlingen.
- Uiterlijk drie weken na de start van het nieuwe schooljaar ontvangt de opdrachtgever van de opdrachtnemer de definitieve ritplanning waarin (eventuele) mutaties zijn verwerkt.
- Bij vertraging en/of calamiteiten neemt de opdrachtnemer zo spoedig mogelijk contact op met de betrokkenen (ouders/verzorgers, school en opdrachtgever).
- 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.

### 5.3. Communicatietool

De opdrachtnemer is verplicht om de opdrachtgever realtime digitaal inzage te geven in de mutaties van het vervoer (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. Klanttevredenheidsonderzoek

De opdrachtnemer voert éénmaal per jaar een klanttevredenheidsonderzoek uit, waarbij een onderscheid dient te worden gemaakt tussen het leerlingenvervoer en vervoer in het kader van de Jeugdwet. Gedurende de implementatie worden door opdrachtnemer en opdrachtgever nadere afspraken gemaakt over de wijze waarop het klanttevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd. De kosten voor het klanttevredenheidsonderzoek komen voor rekening van de opdrachtnemer.



## 6. KLACHTEN EN MELDINGEN

### 6.1. Klachten

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

#### 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 tijdens kantooruren (ma- vrij 8.00u - 17.00u) bereikbaar te zijn.

#### 6.1.2. Afhandeling

- De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van alle gemelde klachten.
- Klachten dienen binnen vijf werkdagen na de datum van indiening schriftelijk te zijn afgehandeld.
- Een kopie van de afhandeling wordt verzonden aan de opdrachtgever.
- In het periodieke overleg worden gemelde klachten en de afhandeling ervan besproken. Wanneer er naar het oordeel van de opdrachtgever sprake is van structurele klachten, of klachten die naar het oordeel van de opdrachtgever dermate ernstig zijn wordt van de opdrachtnemer een plan van aanpak tot verbetering verlangd. De hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
- Indien een klacht naar het oordeel van de indiener van de klacht niet goed wordt afgehandeld, kan deze zich wenden tot de opdrachtgever.

Van iedere klacht 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 gegrond verklaring.
- 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/locatie, die meldt dat een leerling die ochtend niet is opgehaald.

- De opdrachtnemer stuurt maandelijks een overzicht met de meldingen van die maand digitaal naar de opdrachtgever.



- 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.
- 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 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 vanuit de opdrachtgever 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 op leerlingenniveau gerapporteerd te worden. De rapportage dient maandelijks gelijktijdig met de factuur beschikbaar te worden gesteld aan de opdrachtgever. De factuur wordt niet in behandeling worden genomen wanneer deze rapportages ontbreken.



## 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 digitaal vast in een door de opdrachtgever vastgesteld format:

- Aantal uitgevoerde leerlingritten.
- Aantal uitgevoerde ritten in het kader van de Jeugdwet.
- Ritplanning (leerlingnamen, volgorde en tijden ophalen en wegbrengen, voertuigtypen) conform het format in 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 passagiers).
- Een opeenvolgend genummerde klachtenregistratie. Bij elke klacht dienen datum en aanvangstijdstip van de rit en naam en geboortedatum van de leerling te worden geregistreerd. Tevens dient een overzicht van de ontvangen meldingen te worden verstrekt.
- 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 vier schooldagen) afwezig is. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om (steekproefsgewijs) de betrouwbaarheid van de ritadministratie te (laten) controleren.

### 7.2. Evaluatie

- De opdrachtgever ontvangt maandelijks van de opdrachtnemer een overzicht van de geregistreerde klachten.
- De opdrachtnemer rapporteert de opdrachtgever op basis van de unieke nummering van de klachten maandelijks over de stand van zaken met betrekking tot de afhandeling.
- Minimaal tweemaal per schooljaar zal overleg plaatsvinden tussen de opdrachtnemer en opdrachtgever.
- 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/locaties.
- Indien een extra overleg vanuit ouders/verzorgers en /of scholen/locaties gewenst wordt dient de opdrachtnemer hier kosteloos medewerking aan te verlenen.



## 8. FINANCIËEL

### 8.1. Vergoeding

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

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

Het tarief per beladen voertuiguur, het variabele tarief, dient de inschrijver in deze procedure te offeren.

#### 8.1.1. Starttarief

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

- Taxipersonenauto/taxibus: € 10,50 per rit (exclusief btw);
- 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 dat in de route wordt aangedaan (dus enkele reis).

#### 8.1.2. Tarief per beladen voertuiguur

- De vergoeding aan de opdrachtnemer wordt gebaseerd op de beladen reistijd van de ritten.
- De beladen reistijd wordt bepaald aan de hand van de meest recente versie van routeplanner Easy Travel, uitgaande van de snelste route van het eerste huisadres/opstappunt van een leerling, via eventuele tussenpunten (huisadres/opstappunt) van andere leerlingen, naar de eindbestemming (school). Hierbij dient gebruik gemaakt te worden van de 6 karakters postcode (4 cijfers + 2 letters) van huisadressen/opstappunten en eindbestemming (school). In geval van afwijkingen in de door de opdrachtnemer gebruikte versie van Easy Travel en de door de opdrachtgever gebruikte versie van Easy Travel gaat de meest recente versie voor.
- Gedurende de contractperiode kan het zijn dat er updates volgen. Indien dit aan de orde is, zullen de opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk het moment van overstappen naar de update afspreken. Indien geen expliciete overeenstemming over een nieuw te gebruiken versie wordt tot stand komt blijft Easy Travel Europa 2019 de te gebruiken versie. Wanneer door de opdrachtnemer een andere versie wordt gebruikt vindt achteraf dan ook geen verrekening plaats.
- Er gelden geen blokkades voor de instellingen, tenzij dit in overeenstemming tussen opdrachtnemer en opdrachtgever wordt besloten.



- 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

- Naast de beladen reistijd die resulteert uit Easy Travel mag 1 minuut instaptijd per leerling worden opgeteld. In geval van een rolstoelgebonden leerling mag 5 minuten instaptijd per leerling worden opgeteld.
- Wachttijden (binnen bepaalde grenzen én boven de vastgestelde marge van 15 minuten) bij de school als gevolg van verschillende eindtijden van leerlingen in één en dezelfde (terug)rit mogen, na overleg en vooraf toestemming met de opdrachtgever, opgeteld worden bij de beladen reistijd. Dit dient wel afzonderlijk te worden weergegeven op de factuur.
- Er wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbrekingen, omleidingen en files. Deze eventuele extra beladen reistijd kan niet in rekening worden gebracht.
- De totale beladen reistijd wordt per maand rekenkundig afgerond op hele minuten.

### 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 vervoertechnische 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 schooltijden. In deze situaties is er dus geen sprake van een door de opdrachtgever afgegeven indicatie voor individueel vervoer.

#### 8.1.4. Kennismaking

Indien de opdrachtnemer aantoonbaar maakt dat de kennismaking zoals beschreven in paragraaf 3.2 heeft plaatsgevonden, mag op de eerste factuur in het nieuwe schooljaar één extra rit in rekening worden gebracht bij de opdrachtgever.

#### 8.1.5. Compensatieregeling

Vanwege de huidige ontwikkelingen met betrekking tot het vervoersvolume (vanwege de recente Coronacrisis) wenst de opdrachtgever de opdrachtnemer te compenseren voor een mogelijke daling van het vervoersvolume binnen onderhavige opdracht. Deze compensatieregeling is nadrukkelijk én uitsluitend van toepassing indien er sprake is van oorzaken die buiten de invloedssfeer van de opdrachtgever liggen. De opdrachtgever compenseert – indien de compensatieregeling van toepassing wordt verklaard – 70% van de routeomzet per niet uitgevoerde rit. De vergoeding wordt gebaseerd op het op dat moment geldende routetarief.

Deze regeling is nadrukkelijk niet van toepassing in de volgende situaties:

- indien er sprake is van doorgevoerde maatregelen vanuit de opdrachtgever die van invloed kunnen zijn op het vervoersvolume (zie paragraaf 1.2.2);
- bij uitval van routes door feest-, studie- of vakantiedagen;
- bij uitval van routes in verband met afwezigheid van de leerlingen;
- indien vanuit de overheid andere regelingen worden opgelegd waarvan gebruik wordt gemaakt, dan gaat die regeling boven deze compensatieregeling.

## 8.2. Kostenverdeling

Indien er sprake is van gecombineerde ritten waarin Jeugdigen (vervoer in het kader van de Jeugdwet) en leerlingenvoer gecombineerd worden, 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/jeugdige naar zijn school/bestemming. Deze reistijden worden conform de instellingen uit dit aanbestedingsdocument bepaald en leveren zodoende van iedere leerling een directe reistijd op. Voor ritten waarin opstapplaatsen worden gebruikt geldt de directe reistijd vanaf de halte waar de leerling opstapt naar de bestemming.

In het volgende voorbeeld is de berekening voor een gecombineerde rit uitgewerkt en toegelicht. Het betreft een fictief voorbeeld van in totaal 4 leerlingen (A t/m D) uit de twee typen vervoer die naar school XX gaan.



Leerling	Typen vervoer	Directe reistijd naar XX, volgens Easy Travel	Subtotaal reistijden per gemeente
A	Leerlingenvervoer	A -> XX = 25	45
B	Leerlingenvervoer	B -> XX = 20	
C	Vervoer in het kader van de Jeugdwet	C -> XX = 15	25
D	Vervoer in het kader van de Jeugdwet	D -> XX = 10	
<b>Totaal</b>			<b>70</b>

Stel: totale kosten van deze rit, exclusief BTW: € 45,00

Verdeling kosten tussen de doelgroepen:

Leerlingenvervoer:  $(45/70) \times € 45,00 = € 28,93$

Vervoer in het kader van de Jeugdwet:  $(25/70) \times € 45,00 = € 16,07$

Tijdens de uitvoering van het contract dient de opdrachtnemer verplicht op deze wijze te factureren. De opdrachtgever ontvangt maandelijks een factuur waarop leerlingenvervoer en vervoer in het kader van de Jeugdwet is uitgesplitst inclusief de bijbehorende bijlagen.

### 8.3. Mutaties

- Gedurende het (school)jaar en de contractperiode treden mutaties op in het aantal te vervoeren leerlingen en bestemmingen. Hierdoor zal de ritplanning en/of voertuiginzet mogelijk veranderen.
- Daarbij geldt dat ziekte of afwezigheid van een leerling van minder dan 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 zieke leerling(en).
- Mutaties dienen op de factuur duidelijk inzichtelijk te worden weergegeven (inclusief de mutatedatum).
- Als door ziekte van één of meerdere leerlingen een rit of route niet wordt gereden is de opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd vanaf de eerste dag dat deze situatie zich voor doet. Dit is tevens van toepassing in geval van bijvoorbeeld studiedagen of andere vrije dagen.
- Een gewijzigde ritplanning kan enerzijds leiden tot een wijziging (toe- of afname) van de beladen reistijd en anderzijds tot een gewijzigde inzet van voertuigtypes.
- De gewijzigde ritplanning dient zodanig te zijn dat de kosten (ofwel 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.
- 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.
- 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

- 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.
- Uiterlijk twee weken voor het begin van het schooljaar wordt een eerste ritplanning gemaakt die goedgekeurd dient te worden door de opdrachtgever. De ritplanning zoals ingediend in de inschrijving geldt als referentiepunt.
- Elke verplaatsing van A (1e ophaaladres), via eventuele tussenpunten, naar B (eindbestemming) wordt gezien als een afzonderlijke rit. Dit betekent dat een ochtendrit afzonderlijk wordt gezien van een middag(retour)rit.
- Iedere unieke rit dient per periode (ochtend/middag) een uniek nummer te krijgen. In de ritplanning geeft de opdrachtnemer aan hoeveel keer per maand een bepaalde unieke rit gereden is.
- 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 en dient pro-actief mee te denken in combinatiemogelijkheden. Naast het financiële voordeel draagt een combinatie bij aan een duurzamere inzet van materieel: 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.

#### 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 x het aantal uitgevoerde ritten***.

- 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.
- De opdrachtnemer dient de facturen binnen 14 kalenderdagen na het einde van de desbetreffende maand digitaal in te dienen.
- Betaling door opdrachtgever geschiedt binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur indien door de opdrachtnemer aan alle gestelde voorwaarden wordt voldaan.
- De opdrachtnemer dient zich tijdens de uitvoering te houden aan het facturatieformat dat als bijlage bij dit Programma van Eisen is opgenomen. Het volledig ingevulde format dient maandelijks digitaal (in xls-bestandsformaat) te worden verstrekt aan de opdrachtgever.
- De opdrachtgever is gerechtigd om wijzigingen op het facturatieformat door te voeren.



- 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).
- Facturen dienen een duidelijke splitsing weer te geven van kosten voor leerlingenvervoer en kosten behorende bij het vervoer in het kader van de Jeugdwet.
- 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.
- De opdrachtnemer dient de opdrachtnemer elektronisch te factureren waarbij gebruik gemaakt wordt van WBS en het kostensoort, zoals aangegeven door de opdrachtgever, op de factuur wordt weergegeven.

### 8.7. Indexering

- Jaarlijks, per 1 januari, worden de tarieven geïndexeerd (NEA-index) zoals jaarlijks wordt berekend door Panteia/NEA (NEA-index taxi).
- De opdrachtnemer deelt de bedoelde kostenontwikkeling jaarlijks binnen tien werkdagen na bekendmaking door het NEA schriftelijk mede aan de opdrachtgever, voorzien van een onderbouwing.
- De eerste indexering vindt plaats per 1 januari 2022.

### 8.8. TX-keurmerk

De opdrachtgever vereist dat de inschrijver 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 3% 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. Direct opeisbare boetes

De inzet van het wagenpark dient minimaal te voldoen aan het geoffreerde bij het gunningcriterium 'duurzaamheid'. 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 totale maandfactuur:
Tot 10%	5%
10% tot 20%	10%
20% tot 30%	15%
Vanaf 30%	20%

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 van aanpak aanleveren op welke wijze ervoor wordt gezorgd dat wordt voldaan aan de geoffreerde duurzaamheid (inclusief planning). Indien het plan van aanpak niet wordt nageleefd treedt het sanctiebeleid conform paragraaf 8.9.2. in werking.

Daarnaast kan de volgende boete met betrekking tot de inzet van vaste chauffeurs worden opgelegd:

Percentage ritten dat niet is gereden met vaste chauffeurs:	Korting op de totale maandfactuur:
Tot 10%	4%
10% tot 20%	8%
20% tot 30%	12%
Vanaf 30%	16%

Vervanging:	Boete per dag dat niet wordt voldaan aan de eis:
Bij ziekte van de vaste chauffeur mogen ter vervanging maximaal 2 andere chauffeurs worden ingezet.	€ 500,-
In geval van ontslag van een vaste chauffeur moet er binnen 4 weken een nieuwe vaste chauffeur zijn ingezet op de route.	€ 500,-

De opdrachtnemer dient de inzet van niet-vaste chauffeurs maandelijks inzichtelijk te maken op de factuur aan de opdrachtgever. Daarnaast moet de opdrachtnemer bij de factuur een plan van aanpak aanleveren op welke wijze ervoor wordt gezorgd dat wordt voldaan aan eis met betrekking tot de inzet van vaste chauffeurs. De opdrachtgever bepaalt of de korting van toepassing wordt verklaard. Indien het plan van aanpak niet wordt nageleefd treedt het sanctiebeleid conform paragraaf 8.9.2. in werking.



### 8.9.2. 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 € 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 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 en mogelijk gebruik gemaakt van de wachtkamervereenkomst.

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.



## 9. OVERIG

### 9.1. Implementatieplan

De winnende inschrijver(s) moeten binnen vijf werkdagen na definitieve gunning een implementatieplan aanleveren bij de opdrachtgever.

- 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 inschrijver zal ondernemen om een goede implementatie vorm te geven.
- Het implementatieplan besteedt aandacht aan de inrichting van de centrale, het werven van nieuw personeel, opleiding en instructie van het personeel en de eventuele aanschaf of aanpassing van voertuigen.
- 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 hoofd- onderaannemers.

### 9.4. Persoonsgegevens

Vanwege privacygevoelige informatie gelden de volgende voorwaarden:

- 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 aldan 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.
- 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.

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.



# BIJLAGEN



## 1. DIGITALE BIJLAGE

De volgende bijlagen zijn separaat digitaal beschikbaar gesteld:

- A      Leerlingenlijst
- B      Format factuur en ritgegevens



## 2. SOCIAL RETURN

De gemeente Raalte heeft besloten om in deze aanbesteding Social Return On Investment (SROI) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde op te nemen. De aanbieder verplicht zich om bij gunning 5% van de gefactureerde opdrachtsom aan te wenden voor SROI-activiteiten.

De SROI-activiteiten dienen in het kader van deze overeenkomst te worden uitgevoerd (hetzij bij opdrachtnemer, bij een onderaannemer of toeleverancier). Voorwaarden bij de SROI-activiteiten:

- Deze zijn direct toe te rekenen aan de opdracht
- Het betreft nieuwe SROI-activiteiten, die uitgevoerd worden na gunning van deze overeenkomst.
- De SROI-activiteiten mogen alleen bij opdrachtgever worden opgegeven in het kader van deze overeenkomst.
- In geval van SROI-verlegging naar een onderaannemer gelden dezelfde bepalingen als die voor u gelden.
- De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het nakomen van zijn SROI-verplichtingen en moet deze kunnen onderbouwen (ook wanneer de SROI verlegd wordt naar een onderaannemer).

Het Expertisepunt Social Return (ESR) van het Werkbedrijf regio Zwolle werkt in opdracht van de gemeenten Dalfsen, Hardenberg, Hattem, Heerde, Kampen, Meppel, Oldebroek, Ommen, Raalte, Staphorst, Steenwijkerland, Westerveld, Zwartewaterland, Zwolle, het waterschap Drents Overijsselse Delta en de provincie Overijssel. Het ESR adviseert en faciliteert u bij de invulling van SROI. De opdrachtgever zal u verwijzen naar het ESR.

Voor de waardebeoordeling van SROI-activiteiten is gekozen voor de bouwblokkenmethode. SROI-activiteiten zijn uitgedrukt in een inspanningswaarde, deze is gebaseerd op de relatieve afstand van de uitkeringsgroep tot de arbeidsmarkt. In samenspraak met het ESR kunt u kiezen uit verschillende manieren om uw SROI verplichting in te vullen. Van iedere SROI-activiteit weet u vooraf wat de waarde hiervan is.

Bouwblok	SROI-waarde per jaar/1 fte	Duur van meetellen
Participatiewet < 2 jaar	30.000	2 jaar
Participatiewet > 2 jaar	40.000	2 jaar
Participatiewet (doelgroepregister) Wajong (doelgroepregister) en WIA/WAO WSW (in dienst nemen: doelgroepregister)	40.000	Altijd
WW < 1 jaar	10.000	1 jaar
WW > 1 jaar	15.000	1 jaar
Niet Uitkeringsgerechtigde (NUG)	10.000	2 jaar
Werkervaringsplek <sup>0</sup>	750 per maand	Overeengekomen periode
Leerling BBL (leerbaan), niveau 1 en 2 Leerling BBL (leerbaan), niveau 3 en 4	20.000 per leerwerkjaar 15.000 per leerwerkjaar	Opleidingsperiode
Leerling BOL (stage), niveau 1 en 2 Leerling BOL (stage), niveau 3 en 4	7.500 per stage 5.000 per stage	Opleidingsperiode
Leerling VSO/Praktijkonderwijs	5.000 per stage	Opleidingsperiode



Leerling VSO/Praktijkonderwijs tot 18 jaar (werkplek na uitstroom)	25.000	Eenmalig
MVO-activiteiten <sup>1</sup>	100/uur en/of factuurwaarde	
WSW (detachering en/of diensten), Sociale inkoop <sup>2</sup>	factuurwaarde	
<b>Extra op bovenstaande bedragen</b>		<b>Bedragen tellen</b>
Leeftijd ≥ 50 jaar	5.000	Eenmalig/naar rato
Vast dienstverband	10.000	Eenmalig/naar rato
Statushouder	5.000	Eenmalig/naar rato
PSO-ladder <sup>3</sup> : trede 1, trede 2, trede 3	Korting op de SROI-verplichting: 10%, 25%, 50%	Eenmalig/naar rato
PSO-ladder <sup>3</sup> , 30+	Vrijstelling SROI-verplichting	Eenmalig/naar rato

I.g.v. overlap telt de hoogste waarde. WSW en Wajong: wetgeving van voor 01-01-2015  
Tarieven zijn all-inclusive, incl. begeleidingskosten en werkgeverslasten.

Als SROI-activiteit telt alles mee wat u doet om mensen uit de doelgroepen verder te helpen op - of richting - de arbeidsmarkt. Dat kan gaan om betaald werk, maar bijvoorbeeld ook om (meeloop)stages, werkervaringsplekken, het bieden van opleidingsmogelijkheden, of andere vormen van begeleiding of support.

- Werkervaringsplek: Met toestemming van de uitkerende instantie (gemeente)
- Proefplaatsing: Met toestemming van het UWV. Proefplaatsingen tellen alleen mee voor SROI wanneer er een betaald dienstverband van minimaal 6 maanden op volgt. In dat geval mag 50% van de periode van de proefperiode worden meegeteld.
- MVO-activiteiten: omvat een scala aan activiteiten. Voorwaarde is dat deze activiteit een relatie heeft met de arbeidsmarkt en/of het onderwijs. Denk bijv. aan het geven van gastcolleges bij opleidingsinstituten, de sponsoring van een beroepsgerichte opleiding van iemand uit de doelgroep.
- Sociale inkoop betreft dienstenafname van:
  - Een sociale werkvoorziening (SW-bedrijven of ook wel de sociale werkplaats genoemd).
  - Een sociale onderneming (Sociale ondernemingen streven primair en expliciet een maatschappelijk doel na. Dat wil zeggen dat zij een maatschappelijk probleem willen oplossen. Daarnaast is een sociale onderneming financieel zelfvoorzienend en sociaal in de wijze waarop de onderneming wordt gevoerd); De sociale onderneming moet deelnemer zijn van de "Code Sociale Ondernemingen"/ [www.codesocialeondernemingen.nl](http://www.codesocialeondernemingen.nl) of lid zijn van "Social Enterprise NL"/ [www.social-enterprise.nl](http://www.social-enterprise.nl)
  - Een [PSO-30+ gecertificeerde organisatie](#). (Indien niet gecertificeerd dient minimaal 30% van de werknemers van een dergelijke onderneming gehandicapt of kansarm te zijn, zie art. 20 lid 1 van de aanbestedingsrichtlijn 2014/24..

*Facturen: SW bedrijf, Code Sociale Ondernemingen, PSO 30+ (factuurwaarde 100%), Social Enterprise NL (factuurwaarde 50%.)*
- Korting geldt alleen voor de Opdrachtnemer, niet voor de onderaannemer(s).

#### **Een voorbeeld:**

De gefactureerde opdrachtsom van een opdracht is bijvoorbeeld € 300.000. De SROI-verplichting bedraagt 5% (€ 15.000). Om te voldoen aan deze verplichting kan de opdrachtnemer voor dit bedrag bijvoorbeeld een arbeidscontract bieden voor een periode van:

- een halfjaar, aan iemand die < 2 jaar onder de Participatiewet valt (en niet arbeidsbeperkt is), of
- één jaar, aan iemand die > 1 jaar een WW-uitkering heeft.



### Het proces voor gunning

Mocht u vragen hebben over de invulling van SROI, een toelichting willen hebben over de verschillende bouwblokken of willen weten of uw specifieke oplossing voor de invulling van de mogelijke SROI verplichting ook realiseerbaar is kunt u deze stellen in de Nota van Inlichtingen.

### Het proces na gunning

De opdrachtnemer neemt na gunning, binnen 1 week contact op met het ESR (sroi@daarwerkenweaan.nl). In samenspraak met het ESR wordt door de opdrachtnemer een plan van aanpak opgesteld op welke wijze de verplichting wordt ingevuld. Het plan bestaat uit de navolgende onderdelen:

1. Opdracht, looptijd, hoogte SROI-verplichting
2. Op welke wijze SROI-waarde wordt opgebouwd (bijv. inzet personeel, leerwerkplekken, stages, werkervaringsplekken, MVO-activiteiten etc.)
3. In geval van MVO-activiteiten wordt vooraf een waarde door het ESR bepaald.
4. Wijze van monitoring
5. Inhoud en frequentie van tussenevaluaties, inclusief eventuele bewijsstukken
6. Eindevaluatie, inclusief eventuele bewijsstukken
7. Akkoord ESR

Het resultaat van deze fase is een plan wat concreet en realiseerbaar is. Dit plan is gereed en goedgekeurd door het ESR binnen 6 weken na gunning opdracht. Het ESR kan deze termijn verlengen tot maximaal 12 weken.

### Tussen- en eindevaluatie

De opdrachtnemer levert op de afgesproken tijdstippen de tussen- en eindevaluaties op incl. onderbouwing. In samenspraak met het ESR zal gekeken worden naar de voortgang en indien noodzakelijk volgt aanpassing van het plan van aanpak. Alle wijzigingen dienen goedgekeurd te worden door het ESR.

### Registratie SROI-verplichting

Na goedkeuring van het Plan van Aanpak SROI krijgt de opdrachtnemer toegang tot het registratiesysteem WIZZR en houdt de SROI-invullingen hierin bij. In Wizzr wordt gecontroleerd of aan de afgesproken SROI-verplichting voldaan wordt (op correcte wijze en volgens afspraak).

Opdrachtnemer voert in het registratiesysteem de kandidaten en/of activiteiten op ter invulling van de SROI-verplichting. De invulling moet door de opdrachtnemer te onderbouwen zijn, ook wanneer de SROI-activiteit door een onderaannemer geleverd is. Onderbouwing kan bijvoorbeeld via een doelgroepverklaring of een bewijs voor toekenning uitkering in combinatie met een loonstrook, een arbeidscontract, stageovereenkomst etc.. Namens opdrachtgever worden deze gegevens gecontroleerd op bijv. doelgroep, uurtarief, startdatum en periode tewerkstelling. Een kopie van de loonstrook en/of arbeidsovereenkomst kan ter controle opgevraagd worden. Alle gegevens kunnen in WIZZR worden ingevoerd.

Wat betreft het gebruik van Wizzr:

- Wizzr voldoet aan eisen op gebied van privacy (AVG: Algemene verordening gegevensbescherming)
- Alleen geautoriseerde personen hebben toegang tot het betreffende contract in Wizzr.
- Aan het gebruik van Wizzr zijn voor de opdrachtnemer geen kosten verbonden.

De documentatie die u verstrekt dient slechts die gegevens te bevatten die u ook registreert in WIZZR. De gegevens en dus ook de bijlagen met deze gegevens voldoen aan de AVG.



De communicatie van deze gegevens, via WIZZR is een veilige en AVG conforme werkwijze. De WIZZR-omgeving communiceert via encryptie en is alleen toegankelijk voor betrokkenen bij het inkoopcontract, die uit hoofde van hun functie deze gegevens mogen inzien.

Oprachtnemer heeft op grond van de AVG toestemming nodig van de kandidaten om hun persoonsgegevens te overleggen voor de verantwoording van de SROI-verplichting. Hiervoor is eventueel het formulier “toestemmingsverklaring” te gebruiken. Dit formulier is verkrijgbaar via het ESR.

In het registratiesysteem is de realisatie ten opzichte van de SROI- verplichting inzichtelijk, en kan opdrachtnemer deze zelf volgen. Als er afwijkingen worden geconstateerd door het ESR, dan zal deze contact met opdrachtnemer opnemen en - indien nodig - de opdrachtgever op de hoogte stellen.

### Tips

- *Werkt u met onderaannemers/leveranciers?* Neem dan in uw contracten met onderaannemers/leveranciers ook een SROI verplichting op.
- *Het aanbod is breder dan (vaak) wordt gedacht.* Het idee heerst dat de gemeenten en het UWV alleen mensen bemiddelen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Natuurlijk zijn zij altijd op zoek naar die werkgever die voor deze mensen de juiste plek hebben. Maar voor de invulling van SROI kunt u ook denken aan mensen die pas werkloos zijn geworden, aan die leerling die een BBL-plek nodig heeft om zijn/haar opleiding te kunnen afronden.
- *Wees creatief.* Denk voor de invulling van uw SROI verder dan alleen de directe inzet van personeel. Het opleiden van mensen uit de doelgroepen telt ook mee voor SROI. Informeer bij het ESR naar lopende of geplande opleidingstrajecten.  
Is sociale inkoop misschien mogelijk?  
Zijn er kansen voor het onderwijs in deze opdracht?
- *Check haalbaarheid.* Aarzel niet om het Expertisepunt Social Return (ESR) te raadplegen bij de planvorming over SROI. Zij denken met u mee en brengen u zonodig in contact met de juiste instanties.

### Juridische voorwaarden

1. De opdrachtnemer is verplicht 5% van de gefactureerde omzet naar aanleiding van de opdracht aan te wenden aan SROI inspanningen.
2. Voor het bepalen van de waarde van de inspanningen in SROI, worden minimaal de waarden uit, in dit document opgenomen, tabel bouwblokken gehanteerd, eventueel aangevuld met door het ESR vastgestelde waarde voor een maatschappelijke activiteit.
3. De opdrachtnemer neemt binnen 1 week na gunning contact met het ESR op om een afspraak in te plannen om een start te maken met het opstellen van het plan van aanpak. Het ESR adviseert en faciliteert de opdrachtnemer, indien gewenst, bij het opstellen van het plan van aanpak.
4. Opdrachtnemer levert aan het ESR een goedgekeurd plan op binnen 6 weken na gunning opdracht, hoe aan de SROI-verplichting te voldoen. Deze termijn kan, door het ESR worden verlengd, tot maximaal 12 weken.
5. Het ESR zal zich, indien gewenst, inspannen de aanlevering van kandidaten aan de opdrachtnemer te bevorderen. Deze inspanningen doen niets af aan de eigen eindverantwoordelijkheid van de opdrachtnemer om aan de SROI-verplichting te voldoen.
6. Gedurende de looptijd van de overeenkomst levert opdrachtnemer, de in het plan van aanpak opgenomen, rapportage(s) aan het ESR inclusief bewijsstukken, conform de afspraken die hierover in het plan van aanpak, inclusief de eventuele wijzigingen hierop, zijn gemaakt.



7. De definitieve hoogte van de SROI-verplichting wordt berekend over de gefactureerde omzet en geschiedt aan het einde van de looptijd van de overeenkomst.
8. Uiterlijk binnen 2 (twee) maanden, of zoveel eerder als in het plan van aanpak is afgesproken, na het einde van de looptijd van de overeenkomst levert de opdrachtnemer een eindrapportage (inclusief bewijsstukken) aan het ESR conform de afspraken in het plan van aanpak.
9. Het ESR is bevoegd om de rapportages te verifiëren. Opdrachtnemer verleent daartoe zijn volledige medewerking. Eventuele kosten voortvloeiend uit deze medewerking kunnen niet bij de opdrachtgever verhaald worden.
10. Het ESR is bevoegd om inspanningen die niet vooraf zijn goedgekeurd, niet mee te rekenen in het kader van de SROI-verplichting. De bewijslast om deze goedkeuring achteraf te verkrijgen berust bij de opdrachtnemer.

**Contactgegevens Expertisepunt Social Return (ESR)**

- [sroi@daarwerkenweaan.nl](mailto:sroi@daarwerkenweaan.nl)
- <https://daarwerkenweaan.nl/social-return-on-investment-sroi/>



### 3. MILIEUCRITERIA

#### Maatschappelijk verantwoord inkopen, productgroep Transport en vervoer, contractvervoer

##### 1) Voertuigen voldoen aan de Euro 6-norm of Euro VI-norm

De bij de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen voldoen minimaal aan de Euro 6-norm (lichte voertuigen tot 3.500 kg) of Euro VI-norm (zware voertuigen vanaf 3.500 kg). Indien de opdrachtnemer gedurende de contractperiode de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen vervangt of voertuigen inzet aanvullend op het reeds bestaande wagenpark, voldoen deze voertuigen ook aan dit criterium. Toelichting: Emissiewaarden per type voertuig (gewichtsklasse en brandstof) van de genoemde Euro-normen zijn o.a. te vinden op <https://www.dieselnet.com/standards/#eu> en <http://ec.europa.eu/environment/air/sources/road.htm>.

##### 2) Gebruik van alternatieve brandstoffen of aandrijving wordt hoger gewaardeerd

Zie Inschrijvingsleidraad, hoofdstuk 4 gunningscriteria.

##### 3) Personenauto's en taxibusjes met Energielabel A of B

De voor de uitvoering van de opdracht in te zetten personenauto's met maximaal vijf zitplaatsen, die van de bestuurder niet meegerekend en taxibusjes met zes tot acht zitplaatsen, die van de bestuurder niet meegerekend, beschikken minimaal over een Energielabel A of B.

##### 4) Maximale waarden voor geluidsemissie en rolweerstand en minimaal Brandstofefficiëntie-klasse B

###### 1. Geluidsemissie:

De voertuigen moeten uitgerust zijn met banden met een geluidsemissieniveau van tenminste 3 dB onder het in Verordening 661/2009, bijlage II, deel C (zie bijlage I bij dit document) vastgelegde maximum. Dit komt overeen met één 'geluidsgolf' op het EU-bandenetiket.

En;

###### 2. Rolweerstand:

De rolweerstand uitgedrukt in kg/ton, mag volgens ISO 28580 of gelijkwaardig de onderstaande grenswaarden niet overschrijden:

Bandenklasse	Max Rolweerstandwaarde (kg/ton)	Brandstofefficiëntieklasse van bandenetikettering
C1	9,0	B
C2	8,0	B
C3	6,0	B

Voor informatie zie: <http://kiesdebesteband.nl/>

Toelichting: bij aanschaf van gebruikte voertuigen kan de inkopende organisatie voor nieuwe of loopvlakvernieuwde banden kiezen. De productie van loopvlakvernieuwde banden is door het hergebruik van het karkas aanzienlijk milieuvriendelijker en de geluidsemissie en rolweerstand zijn veelal gelijk of in sommige gevallen zelfs hoger dan nieuwe banden. Echter kunnen op loopvlakvernieuwde geen eisen aan de geluidsemissie en rolweerstand gesteld worden, omdat de testen in de praktijk doorgaans niet worden uitgevoerd vanwege de grote variëteit aan loopvlakvernieuwde banden. De inkopende organisatie wordt geadviseerd hierover in gesprek te gaan met eventuele leveranciers van loopvlakvernieuwde banden.



5) **Training "Het Nieuwe Rijden" verplicht voor chauffeurs**

Alle chauffeurs die ten behoeve van de uitvoering van de opdracht zullen worden ingezet, hebben een training gevolgd van 'Het Nieuwe Rijden' of een daarmee gelijkwaardige training die op zuinig rijgedrag gericht is. Toelichting: chauffeurs die over een rijbewijs afgegeven na 1 januari 2008, hebben al rijgedrag volgens 'Het Nieuwe Rijden' aangeleerd.





**FORSETI**

**VERBINDT EN VERBETERT VERVOER**

Europalaan 28d • 5232 BC 's-Hertogenbosch • (073) 523 10 60 • [info@forseti.nl](mailto:info@forseti.nl) • [www.forseti.nl](http://www.forseti.nl)