

Bijlage 1 | Programma van Eisen

Inschrijver dient zich aan onderstaande voorschriften te houden. Afwijkingen van hetgeen is voorgeschreven worden niet geaccepteerd en leiden tot ongeldigheid en/of het niet (verder) in behandeling nemen van de Inschrijving. De onderstaande bijlage dient ondertekend te worden en maakt onderdeel uit van de Inschrijving.

#	Algemene en commerciële eisen
1	Voorwaarden aan indiening facturen De factuur dient te voldoen aan de volgende voorwaarden: ▪ Opdrachtnemer factureert maandelijks achteraf 1/12 deel van de totale jaarprijs. ▪ Opdrachtnemer stuurt iedere gemeente een individuele digitale factuur, waarin het 1/12 deel (hierna maandbedrag) van de totale jaarprijs als volgt verdeeld wordt over de vijf gemeenten: • 20% van het maandbedrag wordt evenredig verdeeld over de vijf gemeenten; • 80% van het maandbedrag wordt op basis van aantal gemeentelijke toekenningen/indicaties per gemeente verdeeld. Peildatum om vast te stellen hoeveel gemeentelijke toekenningen/indicaties iedere gemeente heeft is in het eerste contractjaar 1 januari (2021) en 1 oktober (2021). Vanaf het tweede contractjaar (2022) wordt 1 oktober als peildatum aangehouden. ▪ Opdrachtnemer levert de facturen uitsluitend digitaal aan, (dus in PDF-vorm) aan. Dus niet via de post. Opdrachtnemer ontvangt na het verstrekken van de Opdracht het e-mailadres, naam afdeling en naam contactpersoon van iedere gemeente, waarnaar de facturen gestuurd moeten worden. Deze gegevens dienen op iedere factuur te worden vermeld; ▪ De digitale factuur inclusief de Bijlagen moet één PDF-bestand vormen; ▪ Iedere factuur moet een apart PDF-bestand vormen; ▪ Dit PDFbestand moet als Bijlage aan de e-mail worden toegevoegd; ▪ Er kunnen meer PDF-bestanden (dus factuur inclusief Bijlagen) aan een e-mail worden gekoppeld; ▪ Opdrachtnemer vermeld op iedere factuur het referentienummer van de Opdrachtgevers. Dit referentienummer per gemeente ontvangt Opdrachtnemer na het verstrekken van de Opdracht. Facturen zonder dit nummer kunnen niet behandeld worden.
2	Betaling opdrachtsom De betaling van de opdrachtsom geschiedt maximaal 30 dagen nadat Opdrachtnemer een correcte digitale factuur heeft ingediend.
3	Evaluatie Contractant evalueert ieder half jaar met de Opdrachtgevers over de gang van zaken met betrekking tot de Overeenkomst. Deze evaluatie vindt op een gestandaardiseerde wijze plaats, waarbij gebruik wordt gemaakt van het leveranciersbeoordelingsformulier (<i>zie bijlage J</i>), waarin de onderdelen van het plan van aanpak opgenomen zijn.

#	Algemene en commerciële eisen (vervolg)
4	Contactpersoon Contractant dient een vaste contactpersoon (en vervanger) aan te stellen voor alle communicatie tussen de Gemeenten en Contractant. Elke Gemeente stelt een vaste contactpersoon (en vervanger) aan.

#	Technische eisen
Mutatiebeheer	
5	Inschrijver verwerkt mutaties dagelijks. Onder mutaties wordt verstaan: ▪ Nieuwe aanmeldingen ▪ Wijzigingen in leerling-gegevens ▪ Ziekmeldingen ▪ Wijzigingen in vervoer zoals extra ritten, extra of minder dagen ▪ Ritwijzigingen naar aanleiding van incidenten Mutaties worden aangemaakt door gemeenten en ouders.
6	Inschrijver geeft mutaties dagelijks door aan vervoerders.
7	Inschrijver registreert mutaties in het leerlingenbestand (in het geval van aangepast vervoer) respectievelijk mutatiebestand.
8	Inschrijver beheert het leerlingenbestand, mutatiebestand en locatiebestand
9	Inschrijver beoordeelt en analyseert mutaties in relatie tot de gemaakte afspraken in het programma van eisen en gemeentelijk beleid.
10	Inschrijver maakt gebruik van de systematiek zoals afgesproken tussen gemeenten en de vervoerders.
Aanspreekpunt en Bereikbaarheid	
11	Inschrijver is het eerste aanspreekpunt voor gemeenten met betrekking tot de dagelijkse uitvoering van het vervoer
12	Inschrijver is het eerste aanspreekpunt voor ouders/verzorgers met betrekking tot de dagelijkse uitvoering van het vervoer
13	Inschrijver is het eerste aanspreekpunt voor scholen/zorgaanbieders met betrekking tot de dagelijkse uitvoering van het vervoer
14	Inschrijver is het eerste aanspreekpunt voor vervoerders met betrekking tot de dagelijkse uitvoering van het vervoer
15	Inschrijver is dagelijks telefonisch voor partijen genoemd onder eisen 7, 8, 9 en 10 bereikbaar vanaf één uur voor de eerste rit tot en met één uur na de laatste rit. Voor calamiteiten dient u ook in de weekenden en op feestdagen bereikbaar te zijn.
16	Inschrijver geeft telefonisch doorgegeven mutaties dezelfde dag door aan de vervoerders.
17	Inschrijver is aanspreekpunt voor de software-systeem dat ingezet wordt en acteert in voorkomend geval naar de servicedesk van de leverancier van het software-systeem.

#	Technische eisen (vervolg 1)
Klachtenadministratie	
18	Inschrijver registreert binnenkomende klachten over de uitvoering van het vervoer.
19	Inschrijver draagt zorg voor een correcte afhandeling van de ontvangen klachten. Vervoerders zijn verantwoordelijk voor de afhandeling zelf, inschrijver ziet erop toe dat klachtenafhandeling geschiedt conform de eisen uit de overeenkomst Leerlingenvervoer/Jeugdwetvervoer.
20	Inschrijver bewaakt de afhandelingstermijnen van klachten door vervoerders.
21	Inschrijver controleert naleving van de klachtenprocedure.
22	Inschrijver analyseert klachten en draagt bij aan het vinden van structurele verbeterpunten.
23	Inschrijver rapporteert wekelijks aan de gemeenten omtrent de klachtenafhandeling.
24	Inschrijver adviseert gemeenten voor en eventueel tijdens overleg met vervoerders omtrent klachten.
25	Inschrijver kan op verzoek van gemeente gevraagd worden aan te schuiven bij een overleg met scholen/ouders/verzorgers indien structurele klachten daar aanleiding toe geven.
Controle	
26	Inschrijver voert controle uit op rechtmatigheid en doelmatigheid van de geleverde diensten en op de ingediende facturen.
27	Inschrijver voert rechtmatigheidscontrole uit (mede op basis van facturen). Deze bestaat uit: ▪ Tariefs-controle (hanteren juiste tarieven) ▪ Reistijd-controle (overschrijding maximale reistijd/verblijfstijd) ▪ Q-controle (controle beladen uren / leerlingen / kilometers) ▪ Rooster-controle (gebaseerd op indicatie leerling/jeugdige, vervoer op juiste dagen) ▪ Route-controle (controle opgegeven routes, onder andere op extra instaptijd, ritlengte) ▪ Mutatie-controle (juiste verwerking en opgave van mutaties) ▪ Loosmeldingen Bij regelmatig terugkerende loosmeldingen worden ouders door gemeente en vervoers-coördinator in overleg aangesproken. Bij voortdurend kan het vervoer eventueel stopgezet worden.
28	Inschrijver handelt geconstateerde onrechtmatigheden op facturen rechtstreeks af met vervoerder(s). Indien inschrijver en vervoerders op operationeel niveau er niet uitkomen, worden gemeenten ingeschakeld.
29	Inschrijver rapporteert maandelijks de bevindingen uit de rechtmatigheidscontroles aan gemeenten en vervoerders.
30	Inschrijver adviseert gemeenten en vervoerders in mogelijke oplossingen van geconstateerde afwijkingen uit de rechtmatigheidscontroles.
31	Inschrijver voert diverse controles uit ten behoeve van een doelmatige uitvoering van het vervoer. Deze controles bestaan uit: ▪ Audits op ingezet personeel ▪ Audits op ingezette voertuigen ▪ Controles op de weg op naleving van gemaakte (route)afspraken. Deze audits dienen middels een fysieke schouw en middels inzage personeelsdossier op locatie te geschieden.

#	Technische eisen (vervolg 2)
Controle (vervolg)	
32	Jaarlijks voor aanvang van het nieuwe schooljaar voert Inschrijver een controle op alle ingezette voertuigen en personeel uit, zoals bedoeld in eis 30.
33	Inschrijver voert controles op de weg (routecontrole) uit naar aanleiding van signalen over betreffende route, of op aanvraag van Opdrachtgever(s). Signalen kunnen bestaan uit klachten vanuit ouders en/of scholen, maar ook uit vermoedens op basis van facturatie of andere cijfers.
34	Inschrijver rapporteert per kwartaal de bevindingen uit de doelmatigheidscontroles aan gemeenten en vervoerders.
35	Inschrijver adviseert gemeenten en vervoerders in mogelijke oplossingen van geconstateerde afwijkingen uit de doelmatigheidscontroles.
Managementrapportage en Aansturing	
36	Inschrijver levert maandelijks een managementrapportage op waarin de percelen, zowel leerlingenvervoer en het jeugdwetvervoer, apart behandeld worden. De rapportage omvat: ▪ Samenvatting van de rechtmatigheidscontroles; ▪ Volume-ontwikkelingen met betrekking tot vervoer; ▪ Samenvatting van de klachtenafhandeling; ▪ Financiële kengetallen en overzichten van de totale kosten; ▪ Inhoudelijke analyse van de cijfers uit de rapportage; ▪ Overzicht van de kwaliteit van de uitvoering, gekoppeld aan de eisen aan het vervoer (zoals beschreven in de vastgestelde KPI's met de vervoerders).
37	Inschrijver adviseert (en ondersteunt op verzoek) gemeenten in de aansturing van de vervoerders.
Duurzaamheid	
38	De Aanbestedende dienst vindt het belangrijk dat Inschrijvers in hun bedrijfsvoering rekening houden met duurzaamheid en milieu. De Aanbestedende dienst tracht bij inkopen zoveel mogelijk rekening te houden met aspecten van duurzaamheid. Bij de inkoop van producten en diensten wordt hier dan ook aandacht aan besteed. De Aanbestedende dienst voert een actief beleid op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen en verwacht van Inschrijvers eenzelfde opstelling. Duurzaamheid wordt hiermee onderdeel van de kwaliteit van het in te kopen product of dienst.
Social Return (SROI)	
39	Contractant zet tijdens de uitvoering van de Opdracht werkzoekenden en leerlingen in uit de doelgroep social return met het oogmerk werk- en/of stageplekken te creëren. De doelgroepen zijn nader benoemd in het bouwblokkenschema zoals wordt gehanteerd in de arbeidsmarktregio Haaglanden en Zuid-Holland Centraal (zie Bijlage G). Contractant is verplicht <u>minimaal 5%</u> van de aannemingssom aan te wenden voor de inzet van personeel uit voornoemde doelgroep. In het geval dat er in het Beschrijvend document posten voor materiaal en materieel zijn opgenomen wordt hiermee rekening gehouden.
40	De wijze waarop en de voorwaarden waaronder het vinden van personeel uit de doelgroep gebeurt wordt in nader overleg tussen Contractant en de "accountmanager social return" vastgesteld.

#	Technische eisen (vervolg 3)
	Social Return (SROI) (vervolg)
41	Uiterlijk 7 kalenderdagen na de dag van (definitieve) gunning treedt Contractant in overleg met de contactpersoon voor SROI.
42	Contractant verstrekt in overleg met de accountmanager social return een overzicht van de stand van zaken over de invulling van de social return verplichting.

Inschrijver		
Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger ¹		
Functie rechtsgeldig vertegenwoordiger		
Plaats, datum		
		(handtekening)

¹ Vertegenwoordigingsbevoegd houdt in dat de persoon of de personen die de verklaring ondertekenen in het handelsregister moeten zijn ingeschreven als vertegenwoordigingsbevoegde personen van de onderneming. Wanneer in het handelsregister is opgenomen dat twee of meer personen slechts gezamenlijk vertegenwoordigingsbevoegd zijn, zal de verklaring ook door die twee of meer personen ondertekend moeten worden. Wanneer er bij de bevoegdheid tot het vertegenwoordigen van de onderneming beperkingen zijn opgenomen, moet daar rekening mee gehouden worden.