

Bijlage RGV-B PvE Route Gebonden Vervoer

Inhoudsopgave:

1	UITVOERING	3
1.1	<i>Ritplanning</i>	3
1.1.1	<i>Mutaties</i>	3
1.2	<i>Combinatiebeperkingen</i>	4
1.2.1	<i>Combinaties binnen en tussen de doelgroepen leerlingen en jeugd</i>	4
1.2.2	<i>Combinaties tussen doelgroepen</i>	4
1.3	<i>Nieuwe bestemmingen</i>	4
1.4	<i>Ophaal- en afzetmarges</i>	4
1.5	<i>Individuele verblijfstijd</i>	6
1.6	<i>Op- en overstapplaatsen, afzetadressen</i>	6
1.7	<i>Chaufeursinzet</i>	6
1.8	<i>Vaste zitplaats</i>	7
2	Begeleiding	7
2.1	<i>Begeleiding vanuit de opdrachtgever</i>	7
2.2	<i>Begeleiding vanuit de opdrachtnemer</i>	7
3	Verbod en orde	7
4	Hulpmiddelen	7
5	Chaufeurs	7
5.1	<i>Aan de in te zetten chauffeurs worden de volgende eisen gesteld:</i>	7
5.2	<i>Aan de dienstverlening van de chauffeur worden de volgende eisen gesteld:</i>	8
6	Begeleiding	9
6.1	<i>Eisen aan de begeleider:</i>	9
6.2	<i>De begeleider is verantwoordelijk voor:</i>	9
7	Contactpersoon	9
8	Verklaring omtrent het gedrag	10
9	MATERIEEL	10
9.1	<i>Voertuigtypen</i>	10
9.2	<i>Algemene eisen</i>	10
9.3	<i>Aanvullende eisen</i>	10
9.3.1	<i>Rolstoelbussen en toegankelijke taxibussen</i>	10
9.3.2	<i>Rolstoelvervoer</i>	11
10	COMMUNICATIE	11
10.1	<i>Bereikbaarheid</i>	11
10.2	<i>Communicatie</i>	11
10.2.1	<i>Voorafgaand aan de start van het schooljaar</i>	11
10.2.2	<i>Gedurende het schooljaar</i>	12
11	Kennismaking	12
11.1	<i>Informatiebijeenkomst</i>	12
11.2	<i>Communicatietool</i>	12
12	KLACHTEN EN MELDINGEN	13
12.1	<i>Klachten</i>	13
12.2	<i>Aanname en registratie</i>	13
12.3	<i>Afhandeling</i>	13
12.4	<i>Meldingen</i>	13

12.5	<i>Loosmelding</i>	14
12.6	<i>Onvoorziene vertraging</i>	14
13	REGISTRATIE EN EVALUATIE	14
13.1	<i>Ritadministratie</i>	14
13.2	<i>Overlegmomenten contract en operationeel</i>	14
14	FINANCIEEL	15
14.1	<i>Vergoeding</i>	15
14.2	<i>Starttarief</i>	15
14.3	<i>Tarief per beladen voertuiguur</i>	15
14.4	<i>Individueel vervoer</i>	16
14.5	<i>Voorbeeld</i>	16
14.6	<i>Mutaties</i>	16
14.7	<i>Efficiënte planning ritten</i>	17
14.8	<i>Facturatie</i>	17
14.9	<i>Kostenverdeling</i>	18
14.10	<i>Indexering</i>	18
15	Bonus/malus	18
15.1	<i>Boete</i>	18
15.2	<i>TX-keurmerk</i>	19
15.3	<i>Kennismaking leerlingenvervoer en jeugdvervoer</i>	19
15.4	<i>Combinatievoordeel</i>	19
16	OVERIG	19
16.1	<i>Controle en toezicht</i>	19
16.2	<i>Continuïteit</i>	19
16.3	<i>Verkoopopbrengsten en accountantsverklaring</i>	19
16.4	<i>Persoonsgegevens</i>	20
17	DIGITALE BIJLAGEN	20

1 UITVOERING

1.1 Ritplanning

Bij de inschrijving dient het formulier (Bijlage RGV-C)¹ met de ritplanningsindicatoren opgenomen te worden. Het tabblad met leerlingen is het uitgangspunt. De inschrijvende partij dient aan te geven hoe de beladen reistijd² opgebouwd wordt en wat kosten per gemeente zal zijn. De inschrijver dient aan te tonen hoe de berekening van de beladen reistijd per deelnemer is berekend. (met de formules per Excel cel) De adressen zijn anoniem gemaakt en de bestemmingen zijn werkelijk aan te rijden.

Het formulier uit de digitale bijlage RGV-C is hiervoor leidend en dient volledig ingevuld bij de inschrijving te worden gevoegd. De gegevens op dit formulier dienen in ieder geval te voldoen aan de in de volgende paragrafen opgenomen criteria. Indien de inschrijver een betere werkwijze heeft dan mag dat als extra bijlage worden ingediend.

De in te vullen ritplanning dient over de maand oktober 2020 te gaan. Voor elk vervoersgebied dient deze maand ingevuld te worden.

Na voorlopige gunning dient de planning van de ritten met betrekking tot de inschrijving op verzoek binnen vijf werkdagen te worden verstrekt aan de opdrachtgever. De informatie dient dan te worden aangeleverd conform de vastgestelde ritplannings-formulieren.

De inschrijver dient uit te gaan van een ritplanning waarbij voor iedere reiziger gedurende de gehele maand, dezelfde rit geldt (vaste tijdstippen, voertuig, chauffeur, medepassagiers en dergelijke), tenzij dit organisatorisch/vervoerkundig niet haalbaar is. Tijdens de uitvoering dient het ritplanningsformulier naast de gegevens in de digitale bijlage tevens de tijden en dagen te vermelden waarop het vervoer plaatsvindt. Bovendien dient deze planning uit te gaan van de laagst mogelijke kosten voor de opdrachtgever.

Met nadruk wordt gesteld dat de in dit Bestek 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 reizigers wel of 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, 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 reiziger en het type school, instelling of dagbestedingslocatie. De begin- en eindtijdstippen, studiedagen, vakanties of andere vaste vrije dagen van de scholen/locaties moeten door de opdrachtnemer zelf up to date gehouden worden. Tijdens de uitvoering zal de opdrachtnemer de opdrachtgever informeren over de data van vakanties en andere vaste vrije dagen van instellingen/dagbesteding en scholen.

1.1.1 Mutaties

In geval van een ziekmelding (tijdelijk) of een incidentele afmelding wordt het vervoer van deze reiziger op pauze gezet. Indien een reiziger wordt beter gemeld, of indien sprake is van een incidentele afmelding moet deze reiziger de volgende reisdag weer vervoerd worden.

De opdrachtnemer is verplicht de door de opdrachtgever nieuw aangemelde reizigers uiterlijk de vijfde werkdag vanaf aanmelding, maar indien mogelijk sneller, te vervoeren. In uitzonderlijke situaties, wanneer de opdrachtgever dit nodig acht, dient een reiziger de volgende dag te worden vervoerd. Indien

¹ Excellformat is voorbeeld uit BS-automatisering planningsysteem

² De berekening van de beladen reistijd is volgens het Forsyeth-model

dit het geval is dient de opdrachtnemer, in nauw overleg met de opdrachtgever, hieraan medewerking te verlenen. *In voorkomende situaties* dient de opdrachtnemer extra aandacht te hebben voor de consequenties, (zoals o.a. *gewijzigde tijden, nieuw kind in de bus en communicatie naar ouders*) voor de eventuele overige reizigers en deze veranderingen tijdig te communiceren met ouders/verzorgers, begeleiders of reizigers.

1.2 Combinatiebeperkingen

Het vervoer van de aanbestedende gemeenten is exclusief. Dit betekent dat het, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever, niet is toegestaan dit vervoer te combineren met andere vormen van vervoer.

Echter, indien de opdrachtnemer mogelijkheden ziet om reizigersgroepen uit andere gemeenten en/of contracten te combineren met reizigersgroepen uit onderhavige opdracht legt de opdrachtnemer de combinatiemogelijkheden, inclusief consequenties voor routes/ kosten en tijden, voor aan de opdrachtgever. Indien de opdrachtgever geen belemmeringen ziet in het toestaan van een dergelijke combinatie heeft de opdrachtgever de intentie dergelijke combinaties toe te staan, mits dit gezamenlijk ook een financieel voordeel oplevert. Het combineren van leerlingen uit andere gemeenten (andere dan de aanbestedende 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.

1.2.1 Combinaties binnen en tussen de doelgroepen leerlingen en jeugd

Er gelden géén combinatiebeperkingen van bijvoorbeeld verschillende type leerlingen/scholen binnen de uitvoering van dit 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.

Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst blijkt dat opdrachtgever mogelijkheden heeft om leerlingen van eenzelfde school maar vanuit een andere gemeente gecombineerd te vervoeren en dat hierdoor een gezamenlijk kostenvoordeel kan ontstaan, dan dient de opdrachtnemer mee te werken aan een eventuele wens van de opdrachtgever de besparing te realiseren. De opdrachtgever beslist na overleg én na vastlegging van het financiële voordeel omtrent de wijziging. Dit kan ook betekenen dat bepaalde leerlingen van de opdrachtgever via de opdrachtnemer van een andere gemeente reizen.

1.2.2 Combinaties tussen doelgroepen

Combinaties tussen leerlingen en jeugdigen zijn toegestaan. Combinaties tussen leerlingen of jeugdigen zijn alleen mogelijk na instemming van de opdrachtgever. De mogelijkheden op basis van de individuele zorgvraag zijn leidend.

1.3 Nieuwe bestemmingen

Reizigers die naar nieuwe bestemmingen moeten worden vervoerd, vallen binnen de overeenkomst die tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt afgesloten. De opdrachtnemer is verplicht deze personen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk de vijfde werkdag na aanmelding, naar de nieuw bestemming te vervoeren. *In voorkomende situaties* dient de opdrachtnemer extra aandacht te hebben voor de consequenties, (zoals o.a. *gewijzigde tijden, nieuw kind in de bus en communicatie naar ouders*) voor de eventuele overige reizigers en deze veranderingen tijdig te communiceren met ouders/verzorgers, begeleiders of reizigers.

1.4 Ophaal- en afzetmarges

Onderstaande opsomming van punten geeft aan wat uitgevoerd moet worden rondom het ophalen en afzetten van leerlingen;

1. Het aantal leerlingen en de herkomstadressen evenals de bestemmingen (scholen/stageadressen) kunnen vóór aanvang en ook tijdens de contractperiode wijzigen;
2. Indien er wijzigingen plaatsvinden met betrekking tot het leerlingenvervoer (door bijvoorbeeld wettelijke wijzigingen, in het kader van zelfredzaamheid of beleidswijzigingen etc.) met als mogelijk gevolg dat het aantal leerlingen vermindert, dan dient de Opdrachtnemer hieraan zijn medewerking te verlenen;
3. De Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat er bij scholen sprake kan zijn van verschillende aanvangs-/eindtijdstippen en verschillende vakantieperiodes;

4. Voor een beperkt aantal leerlingen en jeugdigen kan het vervoer in het weekend/vakanties plaatsvinden;
5. Het is mogelijk dat een leerling individuele begeleiding nodig heeft. In dat geval wordt de begeleiding door of namens de ouder/verzorger verzorgd. De Opdrachtgever bepaalt of begeleiding ingezet mag worden. Wanneer besloten wordt tot inzet van een ouder/verzorger als begeleider, dient de Opdrachtnemer rekening te houden met deze extra zitplaats naast de betreffende leerling. De vergoeding voor de rit zal worden bepaald door de begeleider in deze gevallen te zien als een extra leerling;
6. Aan huis ophalen betekent dat de leerling opgehaald dient te worden op straat ter hoogte van de voordeur;
7. Voor alle schoollocaties geldt dat in samenspraak met de Opdrachtgever per school bepaald wordt waar de kinderen afgezet worden (bv bij de toegang van het schoolterrein of in de centrale hal van de school). De school dient te zorgen voor opvang van de kinderen na afzetten 's ochtends en tot aan het ophalen 's middags;
8. Leerlingen worden maximaal 5 minuten voor de afgesproken tijd opgehaald (niet eerder). Mocht de leerling onverhoopt niet klaar staan, dan dient de chauffeur minimaal twee (2) minuten te wachten en dit te melden bij de eigen meldkamer waarna nadere instructie volgt. Na 2 minuten (na akkoord meldkamer) mag de chauffeur doorrijden. De meldkamer dient dan wel een bericht achter te laten bij de ouders/verzorgers waaruit blijkt dat er een chauffeur is geweest en hoe laat deze is geweest. Ook dient hiervan direct een loosmelding te worden doorgegeven;
9. De toegestane tijdsmarge ná het afgesproken ophaaltijdschema is maximaal 15 minuten. Alle afwijkingen van meer dan 15 minuten worden door de vervoerder direct doorgegeven aan de Opdrachtgever, tevens dient de overschrijding in de ophaaltijd gemotiveerd gecommuniceerd te worden aan de ouders /verzorgers;
10. Iedere leerling dient maximaal 15 minuten en minimaal 5 minuten voor het afgegeven tijdstip op de school afgezet te worden. Iedere leerling dient maximaal binnen 15 minuten na het afgesproken tijdstip op school te zijn opgehaald, echter nooit voor het afgegeven tijdstip. De leerling dient 5 minuten voor het afgegeven ophaaltijdstip op school klaar te staan. Het ophaaltijdstip aan het einde van de lessen is nooit eerder dan het tijdstip waarop de lessen eindigen. Mocht de leerling onverhoopt niet klaar staan op of bij school, dan dient de chauffeur minimaal twee (2) minuten te wachten en dit te melden bij de eigen meldkamer waarna nadere instructie volgt. Na 2 minuten (na akkoord meldkamer) mag de chauffeur doorrijden. De meldkamer dient dan wel een bericht achter te laten bij de ouders/verzorgers waaruit blijkt dat er een chauffeur op de schoollocatie is geweest en hoe laat deze is geweest. Ook dient hiervan direct een loosmelding te worden doorgegeven;
11. Voor het vervoeren van leerlingen van dezelfde locatie of van meerdere locaties gecombineerd in één route, die afwijkende begintijden of eindtijden hebben, geldt als uitgangspunt dat de leerlingen zoveel mogelijk op dezelfde begin- en/of eindtijden worden vervoerd. Wachttijden tot maximaal (3) drie uren worden daarbij binnen het voortgezet onderwijs geaccepteerd;
12. Wanneer een aanpassing in de tijdsmarge kan leiden tot een kostenbesparing voor de Opdrachtgever is de Opdrachtnemer verplicht dit te melden aan de Opdrachtgever. Een voorbeeld is wanneer door het uitbreiden van de tijdsmarge het vervoer naar twee scholen gecombineerd kan worden omdat deze dicht bij elkaar liggen maar nagenoeg dezelfde begin- en eindtijden hebben zodat ze niet binnen de marge van vijftien minuten gecombineerd kunnen worden. De Opdrachtgever beslist of deze van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken;
13. Iedere leerling die vervoerd wordt heeft recht op een eigen zitplaats. Een leerling dient zoveel mogelijk een vaste zitplaats te hebben in het voertuig. Alleen Opdrachtgever kan een zitplaats verplichtend opleggen (bv. om medische redenen), Opdrachtnemer dient dit uit te voeren;
14. Het is de vervoerder niet toegestaan om zonder uitdrukkelijke toestemming van de Opdrachtgevers overstapplaatsen te hanteren. Ook geldt er een expliciet verbod op het gecombineerd vervoeren van leerlingen met overige reizigers/personen.

Inschrijvers dienen in de inschrijving uit te gaan van voorgaande ophaal- en afzetmarges. Tijdens de uitvoering van het vervoer kan de tijdsmarge 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. Indien naar oordeel van de opdrachtgever de gestelde marges hier naar alle redelijkheid niet te realiseren zijn. Een voorbeeld van een dergelijke verruiming is de Mytyschool, de wachttijd voor het ophalen en afzetten is gesteld op 7 minuten.

1.5 Individuele verblijfstijd

De individuele reistijd (verblijfstijd in het voertuig per rit) per persoon is gelimiteerd:

- Voor vervoer binnen vervoersgebied 1 geldt een maximale individuele reistijd van 60 minuten. Een uitzondering geldt voor reizigers uit de gemeente Krimpenerwaard. Voor hen geldt uitsluitend na overleg met en instemming van de opdrachtgever een maximale individuele reistijd van 90 minuten.
- Voor de overige vervoersgebieden geldt een maximale individuele reistijd van 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 personen 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 personen. 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 reiziger.

1.6 Op- en overstapplaatsen, afzetadressen

De gemeenten Bodegraven-Reeuwijk, Krimpenerwaard en Waddinxveen hanteren nu opstapplaatsen voor het leerlingenvervoer. Aan de opstapplaatsen worden de volgende eisen gesteld:

- De opdrachtgever geeft aan wanneer, afwijkend hierop, er door leerlingen geen gebruik gemaakt kan worden van opstapplaatsen;
- De opstapplaats dient bij voorkeur bij een bushalte te zijn gesitueerd en aan de rechterkant van de weg te liggen;
- De opstapplaats dient veilig en veilig bereikbaar te zijn;
- De definitief te hanteren opstapplaatsen worden bepaald door de opdrachtgever;
- De opdrachtnemer geeft vooraf, per rit, duidelijk aan van welke opstapplaatsen er gebruik zal worden gemaakt, voor welke ritten dit van toepassing is en waar de opstapplaatsen zijn gelegen;
- De locatie van de opstapplaatsen is bepalend als huisadres voor de berekening van het tarief en de facturatie.

Het is de verantwoordelijkheid van de ouders/verzorgers om de leerlingen/jeugdigen te begeleiden naar opstapplaatsen en toezicht te houden totdat de leerling is ingestapt. Opdrachtnemer mag niet afwijken van onderstaande en mag leerlingen/jeugdigen niet thuis ophalen wanneer de opdrachtgever aangeeft dat ze bij een opstapplaats moeten worden opgehaald. Ook vervoer naar een afwijkend adres (bv. opvang, gastouder of familie) is niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever.

Mocht gedurende de uitvoering van de overeenkomst blijken dat het invoeren of afschaffen van op- en/of overstapplaatsen wenselijk is, dan treden opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg om de mogelijkheden voor invoering van de wijziging te bespreken. De opdrachtgever beslist na dit overleg omtrent invoering van op- en/of overstapplaatsen én de vast te stellen locatie(s). Individuele afspraken met ouders zijn niet toegestaan. De invoering hiervan heeft geen invloed op de afgegeven tarieven, wijze van vergoeding en overige voorwaarden. Indien de opdrachtnemer mogelijkheden ziet om de individuele reistijd van leerlingen te beperken door gebruik te maken van een overstapplaats, heeft de opdrachtnemer de intentie om dit toe te staan mits er voldoende toezicht is en de veiligheid gewaarborgd is.

1.7 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 voornoemde gevallen dienen alle ouders/verzorgers en de opdrachtgever in de betreffende rit zo spoedig mogelijk door de opdrachtnemer te worden geïnformeerd over de wijziging. Contactgegevens van de te vervoeren reizigers worden hiervoor aan de opdrachtnemer beschikbaar

gesteld. Een opdrachtnemer kan zich niet beroepen op de onmogelijkheid om tijdig voldoende chauffeurs te werven.

1.8 Vaste zitplaats

Om rust, structuur en duidelijkheid op de routes te realiseren hebben reizigers 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. De zitplaatsindeling dient zichtbaar aanwezig te zijn in het voertuig.

2 Begeleiding

Indien, gedurende de looptijd van de overeenkomst 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 .

2.1 Begeleiding vanuit de opdrachtgever

In geval van begeleiding in te zetten vanuit de school/gemeente/instelling 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 reiziger. In geval de begeleiding eerder instapt of later uitstapt dan de eerste of laatste reiziger (uitsluitend in overleg én goedkeuring van de opdrachtgever), wordt deze extra tijd derhalve vergoed op basis van het beladen uurtarief.

2.2 Begeleiding vanuit de opdrachtnemer

In geval van begeleiding in te zetten door de opdrachtnemer (op verzoek van de opdrachtgever) zal hiervoor een uurtarief van € 35,00 (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 reiziger vanuit onderhavige opdracht in het voertuig aanwezig is, zal geen vergoeding worden gegeven.

3 Verbod en orde

- De opdrachtnemer zet enkel en alleen rookvrije voertuigen in.
- 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.
- De opdrachtnemer verplicht zich erop toe te zien dat er in de door hem gebruikte vervoermiddelen te allen tijde geen verslavende middelen worden gebruikt, waaronder (soft)drugs en medicijnen die de rijvaardigheid negatief kunnen beïnvloeden.
- 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 .

4 Hulpmiddelen

In sommige gevallen kan het gebruik van een zitverhoger, kinderstoel, gordelverlenger en gordelkapje noodzakelijk of gewenst zijn. De opdrachtgever stelt de ouders/verzorgers/instellingen en/of de reiziger verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van hulpmiddelen. Daarnaast kan het voorkomen dat een reiziger een hulphond, sociale hond (soho) of blindengeleidehond mee moet nemen tijdens het vervoer. De opdrachtnemer dient hieraan kosteloos alle medewerking te verlenen .

5 Chauffeurs

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

De chauffeur(s):

- Voldoen aan de wettelijke eisen voor het besturen van het voertuig en dient in het bezit te zijn van een chauffeurspas. De chauffeur voldoet aan de eisen van het TX-keurmerk;.
- Is herkenbaar als chauffeur door middel van uniforme bedrijfskleding en/of een duidelijk zichtbare badge.
- Verzorgd en schoon uiterlijk
- voldoende sociale vaardigheden én mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal

op niveau referentiekader B1. Heeft voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal zodat begrijpelijke rapportage mogelijk is.

- Is nooit als verdachte in contact geweest met justitie voor relevante zaken die jeugdigen betreffen of veroordeeld voor dergelijke zaken.
- Heeft - aantoonbaar door de opdrachtnemer - met goed gevolg een training gevolgd van Het Nieuwe Rijden en past dit toe in de dagelijkse praktijk.
- Is verantwoordelijk voor veilig vervoer en past de rijstijl aan de weersomstandigheden aan.
- Heeft een servicegerichte instelling.
- Beschikt aantoonbaar over kennis (door ervaring of door een door de opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroepen jeugdigen en leerlingenvervoer en heeft minimaal de cursus Leergang Leerlingenvervoer (SFT). Deze cursus dient voorafgaand aan het moment dat een chauffeur voor het eerst wordt ingezet, met goed gevolg te worden afgesloten.
- Chauffeurs die worden ingezet voor het vervoer van cliënten dagbesteding hebben aanvullend een opleiding gevolgd gericht op het herkennen van ziektebeelden bij en het vergroten van het inlevingsvermogen in deze reizigers.
- Heeft een goede kennis van wegen, straten en locaties van de scholen binnen het vervoersgebied.
- Is in het bezit van het certificaat levensreddend handelen.
- 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).
- Voert uitsluitend noodzakelijk zakelijke telefoongesprekken.
- Opdrachtnemer dient chauffeur op eerste verzoek van opdrachtgever te vervangen. Dit verzoek dient door opdrachtgever schriftelijk onderbouwd te zijn.

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

De chauffeur(s):

- Helpt bij het in- en uitstappen van de leerling op school en begeleidt de leerling tot en met de door de Opdrachtgever voor die school afgesproken plek (bijv. ingang schoolterrein, entree van de locatie dan wel tot aan de voordeur);
- Blijft bij het ophalen en wegbrengen van een reiziger toezicht houden op de overige passagiers in het voertuig;
- Haalt de sleutels uit het contactslot bij het verlaten van het vervoermiddel;
- Ziet erop toe dat de reiziger daadwerkelijk naar binnen gaat dan wel opgevangen wordt door een ouder/verzorger of een medewerker van de school of instelling.
- Zorgt, indien noodzakelijk en op indicatie van de opdrachtgever, ervoor dat de reiziger achter de voordeur van de school of instelling wordt afgezet .
- Ziet erop toe dat de gordels op de juiste wijze worden gebruikt.
- Ziet erop toe dat rolstoelen altijd goed worden vastgezet alvorens te gaan rijden.
- Zorgt ervoor dat er altijd via een vaste route wordt gereden, tenzij er wegomleidingen zijn en/of wanneer er andere instructies zijn gegeven door het vervoersbedrijf.
- De bediening van de portieren en ramen geschiedt alleen door de chauffeur.
- Bij problemen met één of meerdere reizigers of incidenten/calamiteiten tijdens de rit worden de betrokkenen (ouders/verzorgers, de school en het vervoerbedrijf) zo snel als mogelijk dezelfde dag daarvan op de hoogte gesteld. De opdrachtnemer brengt in geval van incidenten/calamiteiten de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch binnen één uur, op de hoogte. Voor iedere chauffeur die ingezet wordt voor het vervoer van rolstoelafhankelijke passagiers gelden de volgende aanvullende eisen;
- De chauffeur houdt een dagrittenadministratie bij via het BCT;
- Praktische vaardigheden bezitten betreffende het vervoeren van rolstoelgebruikers.
- Kennis hebben van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen RIBS).
- Heeft aantoonbaar ervaring in de omgang met passagiers met een handicap.
- Is op de hoogte van de meest actuele code VVR (Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden).

6 Begeleiding

6.1 Eisen aan de begeleider:

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.
- Heeft goede sociale vaardigheden
- Aantoonbare affiniteit en ervaring met de te vervoeren doelgroep, zijnde leerlingen uit het betreffende onderwijscluster;
- Heeft een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal.
- Mag nooit in contact zijn geweest met justitie voor relevante zaken betreffende (leerlingen)vervoer en/of veroordeeld voor relevante zaken betreffende leerlingenvervoer of jeugdigen. Hiertoe beschikt de opdrachtnemer over een recente verklaring van goed gedrag (VOG) van de in te zetten begeleider, die maximaal zes maanden oud mag zijn bij de eerste keer dat deze ingezet wordt voor onderhavige opdracht. De opdrachtnemer verstrekt voor inzet deze Verklaring omtrent het Gedrag.

6.2 De begeleider is verantwoordelijk voor:

- De orde, rust en veiligheid in het voertuig;
- Gebruikt geen geweld (verbaal en/of lichamelijk), om de leerling tot ander gedrag te dwingen;
- Bij wangedrag van de leerling is het de begeleider niet toegestaan de betrokken leerling(en) uit de bus te verwijderen. Bij ernstige problemen met de kinderen dienen de Opdrachtgever, de ouders, de school en de centrale daarvan onverwijld op de hoogte te worden gesteld;
- Ziet er op toe dat de gordels op de juiste wijze worden gebruikt en vertrekt niet eerder voordat alle leerlingen op de stoel hebben plaatsgenomen en de gordels op de juiste manier hebben vastgemaakt;
- Beslist over de (vaste) zitplaats van de leerling, rekening houdend met eventuele aanwijzingen van de Opdrachtgever, directeur van de school of ouders;
- Ziet er op toe dat al het mogelijke wordt gedaan om het vervoer veilig en zorgvuldig te laten plaatsvinden. Drank en etenswaren mogen in het voertuig niet worden genuttigd, tenzij op basis van medische indicatie is voorgeschreven/aangegeven. Het is aan de Opdrachtgever om dit specifiek per kind aan te geven. Speelgoed of andere (losse) voorwerpen die in het voertuig hinder of gevaar op leveren, moeten volgens aanwijzing van de chauffeur worden opgeborgen;
- De begeleider zorgt voor overdracht van de leerling aan ouder of personeel van de school

7 Contactpersoon

De opdrachtgever verwacht vanuit de opdrachtnemer één of twee vaste contactpersonen in de rol van een vast aanspreekpunt voor alle betrokkenen gedurende de bereikbaarheid van de centrale. Bij afwezigheid heeft deze coördinator een vaste vervanger. Voor deze contactpersonen gelden de volgende eisen:

- Dienen vanaf de implementatie betrokken te worden bij onderhavige opdracht.
- Zijn volledig op de hoogte van de inhoud van onderhavige opdracht en van de ingediende inschrijving.
- Kennen de omgeving waarin het vervoer plaatsvindt.
- Denken proactief mee en verschaft input/ advies voor beleidsontwikkeling.
- Zijn op de reisdagen en tijdens de reistijden bereikbaar voor vragen met betrekking tot de uitvoering.
- Zijn beslissingsbevoegd om volledig en acuut te handelen.
- Hebben ervaring met het vervullen van een vergelijkbare functie in een vergelijkbare opdracht.
- Hebben een vaste vervanger met identieke beslissingsbevoegdheid om volledig en acuut te handelen.
- Hebben een goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.

8 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 voorgaand aan de start van de overeenkomst of gedurende de looptijd van de overeenkomst een recente VOG en chauffeurskaart op te vragen van de betrokken chauffeurs en/of begeleiders. Na het eerste verzoek mag de verstrekte verklaring omtrent gedrag niet ouder zijn dan 6 maanden.

Indien er een actuele verklaring overhandigd moet worden (bijvoorbeeld naar aanleiding van incidenten) komen de kosten voor de (nieuw) op te vragen verklaring voor de betreffende chauffeur voor rekening van de opdrachtgever.

9 MATERIEEL

9.1 Voertuigtypen

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

1. Taxi/personenauto (met vier zitplaatsen voor passagiers).
2. Standaard taxibus (met acht zitplaatsen voor passagiers).
3. Toegankelijke taxibus (met acht zitplaatsen voor reizigers).
4. Rolstoelbus (maximaal acht zitplaatsen voor passagiers, waarvan ten minste twee geschikt voor het vervoer van rolstoelgebonden personen/scootmobielen).

Opdrachtnemer dient van elk type voertuigen voldoende aantallen in te kunnen zetten voor een optimale dienstverlening. Indien de opdrachtnemer gedurende de contractperiode mogelijkheden ziet om vervoer uit te voeren met een touringcar met een maximale capaciteit van 21 passagiers staat het de opdrachtnemer vrij dit aan de opdrachtgever voor te stellen. De opdrachtgever bepaalt vervolgens, of en onder welke voorwaarden akkoord wordt gegaan met de voorgestelde route middels een touringcar.

9.2 Algemene eisen

Voor alle in te zetten voertuigen gelden de volgende eisen:

- Bij aanvang en gedurende uitvoering van het contract is het minimale niveau van de voertuigen volgens de eisen van Euro-5 norm.
- 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 in goede staat verkerende verbandtrommel, brandblusser, noodhamer en gordelsnijder aanwezig te zijn. De opdrachtnemer vult de inventaris indien nodig wordt aan.
- 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 reizigers zijn opgenomen.
- De voertuigen hebben een fatsoenlijk uiterlijk (bijvoorbeeld: schoon en schadevrij) en zien er aan de binnen- en buitenzijde representatief uit. Het voeren van reclame is toegestaan, mits vooraf schriftelijk goedgekeurd door de opdrachtgever.
- In de voertuigen is communicatieapparatuur voor directe communicatie tussen centrale en voertuig aanwezig
- De inschrijver opdrachtnemer draagt te allen tijde zorg voor veilig vervoer. Dit betekent dat het verplicht is om gedurende de winterperiode (of wanneer weersomstandigheden dit verlangen) de voertuigen te voorzien van winterbanden of dat er all weather banden gebruikt worden.
- Airco/klimaatbeheersing moet aanwezig zijn.
- Ieder voertuig is voorzien van kindersloten.

9.3 Aanvullende eisen

9.3.1 Rolstoelbussen en toegankelijke taxibussen

De voertuigen:

- Bieden toegang tot het voertuig via een ingang naast de chauffeur of door middel van een schuifdeur.
- Zijn voorzien van een verlaagde brede instap.

- Hebben een extra trede, bij een te overwinnen hoogte vanaf de grond van meer dan 23 cm (dus vanaf 24 cm).
- Hebben maximaal 24 cm verschil tussen treden. Zijn voorzien van zwavelgele sta-, grip-, en geleidestangen.
- Zijn voorzien van vasthoudbeugels aan iedere stoel.
- Hebben de volgende minimale maatvoering:
 - Breedte deuropening ten minste 900 mm
 - Hoogte deuropening ten minste 1700 mm
 - Looppad ten minste 500 mm
 - Doorgangshoogte ten minste 1900 mm
 - Stoelhoogte 400-500 mm
 - Afstand stoel-stoel ten minste 650 mm
 - Vloer geen niveauverschil

De opstelling van de zitplaatsen in deze taxibussen is zodanig dat de reiziger zich vrij in het voertuig kan bewegen en de chauffeurs alle zitplaatsen van de reizigers kan bereiken.

9.3.2 Rolstoelvervoer

- De opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de richtlijnen voor chauffeurs van de actuele Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR) van het Kwaliteits- en Bruikbaarheidsonderzoek van Hulpmiddelen voor gehandicapten en ouderen (stichting Vilans).
- 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 goedgekeurde 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.

10 COMMUNICATIE

10.1 Bereikbaarheid

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 passagier is afgezet bij het bestemmingsadres. De opdrachtnemer moet buiten de voorgenoemde bereikbaarheidstijden minimaal telefonisch en via email bereikbaar zijn door middel van één centraal telefoonnummer dat kan worden gebeld tegen lokaal tarief.

10.2 Communicatie

Informatiefolder leerlingenvervoer

De opdrachtnemer dient in overleg met opdrachtgever een protocol/informatiefolder leerlingenvervoer op te stellen met gedragsregels dat voor de start van het vervoer aan ouders/verzorgers, schoolleiding en opdrachtgever wordt overhandigd. De kosten komen voor rekening van de opdrachtnemer.

10.2.1 Voorafgaand aan de start van het schooljaar

- twee weken voorgaand aan de start van het nieuwe schooljaar zal de opdrachtgever een stand still periode van drie weken in acht nemen. Gedurende deze periode kunnen wel kinderen en mutaties door opdrachtgever afgegeven worden. Het inplannen en vervoeren van deze mutaties zal vanaf de tweede schoolweek van het nieuwe schooljaar plaats gaan vinden
- De opdrachtgever zal ieder (school)jaar zo snel mogelijk de volgende informatie verstrekken aan de opdrachtnemer: NAW-gegevens, bijzonderheden, eventuele afwijkende reistijden en/of afzet- of ophaalplaatsen, adressen en reisdagen).
- De opdrachtnemer zal ieder schooljaar de volgende informatie verstrekken aan de opdrachtgever:
 - scholenlijst (NAW, schooltijden, vakanties en studiedagen).
- De opdrachtnemer dient uiterlijk twee weken voor aanvang van het nieuwe schooljaar de opdrachtgever de concept-ritplanning voor het betreffende (school)jaar toe te sturen.
- In de week voorafgaand aan de start van het (school)jaar dient de chauffeur persoonlijk kennis te komen maken met de ouders/verzorgers en de reiziger (zie paragraaf 5.3).

- De opdrachtnemer informeert de ouders/verzorgers mondeling (tijdens een kennismakingsgesprek met de chauffeur), en schriftelijk uiterlijk in de week vóór de eerste reisdag van elk (school)jaar over relevante kenmerken van de geplande ritten.
- De door de chauffeur te verstrekken informatie (waaronder de informatiefolder) bevat alle door de opdrachtnemer noodzakelijk geachte gegevens doch minimaal het ophaaltijdstip, het tijdstip waarop de reiziger 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.

10.2.2 Gedurende het schooljaar

- De opdrachtnemer informeert de ouders/verzorgers gedurende het schooljaar 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 reiziger dient de chauffeur persoonlijk vooraf kennis te komen maken met de ouders/verzorgers en de reiziger.
- De door de opdrachtnemer verstrekte informatie (waaronder de informatiefolder) bevat alle door de opdrachtnemer noodzakelijk geachte gegevens doch minimaal het ophaaltijdstip, het tijdstip waarop de reiziger 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.
- In het voertuig is een lijst (op papier of digitaal) aanwezig waarop zijn aangegeven: naam, huisadres, (waarschuwings)telefoonnummer, bestemmingsadres en specifieke omstandigheden van de vervoerde leerlingen/jeugdigen.
- De opdrachtnemer zorgt ervoor dat ieder voertuig, dat wordt ingezet voor het vervoer van leerlingen, zichtbaar is voorzien van een pictogramkaart. Deze kaart geeft op een eenvoudige manier voor de leerlingen de regels in de taxi weer.
- 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, bestemmingslocatie en opdrachtgever).

11 Kennismaking

De opdrachtgever vereist dat de (nieuwe) chauffeur fysiek kennis maakt door middel van een huisbezoek aan de reiziger en diens ouder/verzorger, als zij elkaar nog niet kennen. Tijdens deze kennismaking dienen ouders/verzorgers de chauffeur te informeren over de kenmerken van desbetreffende reiziger die van belang zijn voor de chauffeur om veilig te kunnen vervoer. Hiervoor geldt:

- Het bezoek vindt uiterlijk plaats twee dagen voor de start van het schooljaar, voor de eerste rit van de reiziger en/of bij een noodzakelijke wisseling van de chauffeur gedurende het (school)jaar.
- De chauffeur levert een kennismakingsformulier in bij de opdrachtnemer voor de aantoonbare registratie. Hierop staat een ondertekening door de ouder/verzorger en vermeldt de chauffeur eventuele bijzonderheden aangaande de planning.
- De opdrachtnemer ontvangt een vergoeding voor de kennismaking (zie paragraaf 11).
- Is al eerder kennisgemaakt, dan volstaat een telefonisch contact waarin de aanwezigheid van de chauffeur bevestigd wordt. De opdrachtgever controleert actief of de kennismaking heeft plaatsgevonden.

11.1 Informatiebijeenkomst

De opdrachtgever benadrukt dat het de opdrachtnemer vrij staat om eenmaal per jaar een informatiebijeenkomst voor ouders/verzorgers en eventueel cliënten dagbesteding te organiseren.

11.2 Communicatietool

De opdrachtnemer moet de reizigers en ouders/verzorgers, begeleider of (woon)instellingen de mogelijkheid bieden om ziek- en betermeldingen en klachten digitaal/ online in te dienen. Deze ingediende meldingen en klachten dienen allen volledig, inclusief het moment van indienen, geregistreerd te worden.

12 KLACHTEN EN MELDINGEN

12.1 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.

12.2 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 bereikbaar te zijn vanaf een half uur voor het moment dat het vervoer aanvangt tot een uur nadat de laatste passagier is afgezet bij het bestemmingsadres.

Indien de opdrachtgever besluit te gaan werken met een eigen klachtensysteem dient hier door de opdrachtnemer medewerking aan te worden verleend. De afhandeling van klachten blijft te allen tijde de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer.

12.3 Afhandeling

- De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van alle gemelde klachten.
- Klachten dienen uiterlijk binnen vier 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.
- De opdrachtnemer dient aangesloten te zijn bij de Geschillencommissie Taxivervoer en dient op verzoek hier schriftelijk bewijs van te overleggen aan de opdrachtgever.
- Voor iedere gegronde verwijtbare klacht neemt de opdrachtnemer maatregelen om herhaling te voorkomen. Deze maatregelen worden tevens in de afhandeling beschreven.

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

- Naam en adres van de klager en reiziger.
- 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 gegronde verklaring.
- Indien van toepassing: de reden waarom de klachten niet gegronde is.
- Maatregelen die worden getroffen om herhaling te voorkomen.

Bovenstaand overzicht (aangaande klachten en meldingen) wordt gezamenlijk met de factuur door opdrachtnemer aan opdrachtgever verstrekt. De factuur zal niet in behandeling worden genomen wanneer dit overzicht ontbreekt.

12.4 Meldingen

- Een melding is iedere uiting die directe actie behoeft. Te denken valt aan een ouder/verzorger of andere betrokkene, zoals een school of instelling, die meldt dat een reiziger die ochtend niet is opgehaald.
- De opdrachtnemer stuurt maandelijks een overzicht met de meldingen van die dag 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/ instelling of dagbestedingslocatie.
 - Naam en geboortedatum reiziger.
 - Wijze van afhandeling en reden melding.

12.5 Loosmelding

Het kan voorkomen dat een chauffeur een reiziger niet op het ophaaladres aantreft. In deze situaties dient de chauffeur dit te melden bij de eigen centrale. De centrale neemt contact op met het betreffende adres. Uitsluitend na toestemming van de centrale mag de chauffeur de route vervolgen. De opdrachtnemer dient bij een loosmelding contact over op te nemen met de opdrachtgever, zodat vanuit de opdrachtgever, op basis hiervan, eventuele verdere actie kan worden ondernomen.

12.6 Onvoorziene vertraging

Het kan voorkomen dat een chauffeur een reiziger regelmatig langer moet wachten bij een ophaaladres dan nodig is. In deze situaties dient de chauffeur dit te melden bij de eigen centrale en aan te geven hoe lang de extra wachttijd bedraagt. De opdrachtnemer dient hier vervolgens contact over op te nemen met de opdrachtgever, zodat vanuit de opdrachtgever, op basis hiervan, verdere actie kan worden ondernomen. De opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat deze situatie zich met name kan voordoen in geval van vervoer van jeugdigen.

13 REGISTRATIE EN EVALUATIE

13.1 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 ritten per reizigersgroep.
- Ritplanning (namen, volgorde en tijden ophalen en wegbrengen, voertuigtypen)
- Aantal nog vrije zitplaatsen
- 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 en melding dienen datum en aan- vangstijdstip van de rit en naam en geboortedatum van de reiziger te worden geregistreerd. Tevens dient een overzicht van de ontvangen meldingen te worden verstrekt.
- Alle mutaties die in routes hebben plaatsgevonden.
- De gerealiseerde ritdata dient ten minste maandelijks aan de opdrachtgever te worden aangeleverd door de opdrachtnemer.

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 reiziger gedurende een periode van meer dan vier schooldagen afwezig is. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om (steekproefsgewijs) de betrouwbaarheid van de ritadministratie te (laten) controleren.

13.2 Overlegmomenten contract en operationeel

- De opdrachtgever ontvangt maandelijks van de opdrachtnemer een overzicht van de geregistreerde klachten en meldingen.
- 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 driemaal per jaar - of zo vaak als nodig volgens de opdrachtgever - vindt overleg plaats tussen de opdrachtnemer en opdrachtgever.

- Voorafgaand aan ieder overlegmoment levert de opdrachtnemer actief bewijsstukken (of updates) aan voor de in dit Programma van Eisen gestelde eisen. Dit omvat ten minste een (digitale) kopie van diploma's/certificaten (toegankelijk in portal is ook toegestaan), bewijs van de kennismaking en een voertuigenlijst.
- Naast de overlegmomenten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is de opdrachtnemer verplicht kosteloos medewerking te verlenen om minimaal één keer per jaar deel te nemen aan een overleg tussen de opdrachtgever, opdrachtnemer, ouders/verzorgers en scholen/instellingen.
- Indien een extra overleg vanuit ouders/verzorgers en/of scholen/instellingen dagbestedingslocaties gewenst wordt dient de opdrachtnemer hier kosteloos medewerking aan te verlenen.

14 FINANCIHEEL

14.1 Vergoeding

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

1. Starttarief per rit (vast tarief).
2. Tarief per beladen voertuiguur (vast tarief).
- 3 De vastgestelde tarieven staan in de aanbestedingsleidraad paragraaf 3.2.1.

14.2 Starttarief

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

Indien sprake is van een volgtijdelijke uitvoering van twee ritten wordt het starttarief opnieuw vergoed.

Het starttarief voor een rolstoelbus geldt alleen voor een route of rit indien daadwerkelijk een rolstoel met het voertuig wordt vervoerd. Het starttarief voor een toegankelijke taxibus geldt alleen voor een route of rit indien daadwerkelijk (op basis van indicatie) personen vervoerd zijn. In de andere gevallen dat de opdrachtnemer deze voertuigen inzet, geldt het reguliere starttarief. Onder rit wordt de afstand tussen het opstappunt van de eerste passagier tot en met het uitstappunt van de laatste passagier verstaan, ongeacht het aantal bestemmingen of adressen dat in de route wordt aangedaan (dus enkele reis).

14.3 Tarief per beladen voertuiguur

- De vergoeding aan de opdrachtnemer wordt gebaseerd op de beladen reistijd van de ritten
- Het tarief van het beladen voertuiguur is door de opdrachtgever vastgesteld.
- 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 reiziger, via eventuele tussenpunten (huisadres/opstappunt) van andere reizigers, naar de eindbestemming (school of instelling). Hierbij dient gebruik gemaakt te worden van de 6 karakters postcode (4 cijfers + 2 letters) van huisadressen/opstappunten en eindbestemming (school/instelling). 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.
- De te hanteren versie is Easy Travel Europa 2016. 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 tot stand komt blijft Easy Travel Europa 2016 de te gebruiken versie.
- Wanneer door de opdrachtnemer een andere versie wordt gebruikt vindt achteraf geen verrekening plaats.
- Er gelden geen blokkades voor de instellingen van Easy Travel, tenzij dit in overeenstemming tussen opdrachtnemer en opdrachtgever wordt besloten.
- Voor Easy Travel gelden, ongeacht in te zetten voertuigen, de volgende instellingen:

Wegtype	Snelheden (in km/h)
Autosnelweg 1	100
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 in- en uitstaptijd per reiziger per rit worden opgeteld. In het geval van een rolstoel gebonden/scootmobiel passagier geldt 3 minuten instaptijd. Indien er sprake is van een halteplaats geldt een maximale instaptijd van in totaal 5 minuten. De in- en uitstaptijd bij de Mytyschool te Rotterdam is 7 minuten.
- Wachttijden (binnen bepaalde grenzen én boven de vastgestelde marge van 15 minuten) bij de school/ dagbestedings-/jeugdhulplocatie als gevolg van verschillende eindtijden in één en dezelfde (terug)rit mogen, na overleg en toestemming door de opdrachtgever, opgeteld worden bij de beladen reistijd. Dit dient wel expliciet 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.
- Pontkosten en andere verkeerskosten mogen niet in rekening worden gebracht bij de opdrachtgever en komen, indien van toepassing, voor rekening van de opdrachtnemer.

14.4 Individueel vervoer

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

Deze opslag is niet van toepassing bij:

- individueel vervoer doordat combinatie met andere passagiers om vervoerstechnische redenen onmogelijk is (bijvoorbeeld in geval van afwijkende school- dagbesteding- of stagetijden), **waardoor een persoon alleen in een rit zit, zoals bij afwijkende bestemmingen en/of afwijkende schooltijden.** In deze situaties is er geen sprake van een door de opdrachtgever afgegeven indicatie voor individueel vervoer.
- Bij klein vervoer indien op indicatie een passagier niet in een 8 personenbus vervoerd kan worden.

14.5 Voorbeeld

Inschrijvende partij geeft schematisch het principe aan hoe inschrijvende partij de beladen reistijd heeft berekend.

14.6 Mutaties

- Gedurende de contractperiode treden mutaties op in het aantal te vervoeren reizigers en bestemmingen. Hierdoor zal de ritplanning en/of voertuiginzet mogelijk veranderen.
- Daarbij geldt dat ziekte of afwezigheid van een reiziger van minder dan vijf werkdagen niet als mutatie hoeft te worden ingediend. Is deze periode langer dan vier aaneengesloten dagen (dus vanaf de vijfde dag), dan is de opdrachtgever vanaf de vijfde dag geen vergoeding verschuldigd voor het vervoer van die zieke reiziger.

- Mutaties dienen op de factuur duidelijk inzichtelijk te worden weergegeven (inclusief de mutatiedatum).
- Als door ziekte van één of meerdere passagiers 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 uitzondering geldt voor afmeldingen die binnen vier uur voor aanvang van de rit binnenkomen én die leiden tot het niet hoeven uit te voeren van een rit (bijvoorbeeld in geval van individueel vervoer). Deze rit mag wel in rekening worden gebracht bij de opdrachtgever. Het tijdstip van afmelding dient aantoonbaar binnen de gestelde termijn van vier uur te liggen.
- 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 vastgestelde tarief.
- Voordat de opdrachtnemer tot een veranderde ritplanning en/of inzet van voertuigen komt, dient de opdrachtgever goedkeuring aan de wijziging te geven.

14.7 Efficiënte planning ritten

- De opdrachtnemer maakt voor het vervoer van alle reizigers 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 (school)jaar. De opdrachtgever kan hierbij ook dwingend in voorkomende gevallen het in te zetten voertuigtype bepalen.
- Twee weken voor de start van het vervoer (in geval van leerlingenvervoer voor het begin van ieder 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.

14.8 Facturatie

- Iedere maand vindt facturatie plaats door de som van de beladen reistijd + berekende instaptijd x het betreffende tarief per beladen voertuiguur zoals vastgesteld in de leidraad + 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 de kosten van ritten met de indicatie 'individueel vervoer' vanuit de opdrachtgever separaat weer te geven.
- Facturen geven een specifieke uitsplitsing van kosten per gemeente en vervolgens per reizigersgroep. Ten minste leerlingen, jeugdigen, en indien van toepassing nader te specificeren reizigersgroepen.

14.9 Kostenverdeling

Indien er sprake is van gecombineerde ritten tussen gemeenten, 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 persoon naar zijn 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 reiziger 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 reizigers (A t/m D) uit twee deelnemende gemeenten die naar school XX gaan.

Reiziger	Gemeente	Directe reistijd naar XX volgens Easy Travel	Subtotaal reistijden per gemeente
A	Gemeente A	A -> = 25	45
B	Gemeente B	B -> = 20	
C	Gemeente C	C -> = 15	25
D	Gemeente D	D -> = 10	
Totaal			70

Stel: totale kosten van deze rit (starttarief + beladen tijd), exclusief btw: € 45,00 Euro

Verdeling kosten tussen gemeenten:

- Gemeente A: $(45/70) \times € 45,00 = € 28,93$
- Gemeente B: $(25/70) \times € 45,00 = € 16,07$

Bovengenoemde verdelingssystematiek per gemeente dient ook te worden toegepast per reizigersgroep. Tijdens de uitvoering van het contract dient de opdrachtnemer verplicht op deze wijze te factureren. Iedere deelnemende gemeente ontvangt maandelijks een eigen factuur (gesplitst naar doelgroep) inclusief de bijbehorende bijlagen.

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de verdeelsleutel aan te passen gedurende de contractperiode.

14.10 Indexering

- Jaarlijks, per 1 januari, worden de tarieven geïndexeerd (NEA-index).
- De kostenontwikkeling in de tarieven worden jaarlijks berekend door het NEA te Zoetermeer. Deze indexering is doorgaans in november bekend.
- De opdrachtnemer deelt de bedoelde kostenontwikkeling jaarlijks uiterlijk 1 december na bekendmaking door het NEA schriftelijk mede aan de opdrachtgever, voorzien van een onderbouwing.
- De eerste indexering vindt plaats per 1 januari 2022.

15 Bonus/malus

15.1 Boete

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. Indien nakoming anders dan door overmacht blijvend onmogelijk is geworden, is de boete onmiddellijk in haar geheel verschuldigd. Ook voor het niet (tijdig) aanleveren van de periodiek gevraagde (management)informatie kan deze sanctie opgelegd worden.

15.2 TX-keurmerk

Op het moment dat de opdrachtnemer (of één van de andere betrokken partijen) gedurende de uitvoering van de overeenkomst het keurmerk niet bezit/ 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.

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.

15.3 Kennismaking leerlingenvervoer en jeugdvervoer

Paragraaf 5.3 geeft een uitgebreide beschrijving van de wijze waarop de opdrachtnemer persoonlijk kennis dient te maken met de ouders/verzorgers en de leerlingen en jeugdigen. Indien de opdrachtnemer voorafgaand aan een nieuw schooljaar aantoonbaar kennismaakt met 95% van de leerlingen en jeugdigen ontvangt de opdrachtnemer een bonus, bestaande uit een eenmalige extra vergoeding van alle ritten. Het aantoonbaar maken van de kennismaking dient plaats te vinden door een paraaf van de ouder/verzorger van het kind op een door de opdrachtnemer op te stellen formulier. In een bijlage van de factuur dient digitaal de aantallen parafen bij het bezochte adres aan te worden gegeven. Op verzoek van de opdrachtgever dient de daadwerkelijke paraaf getoond te worden. De verrekening van de kennismaking dient op een aparte factuur in de maand september te worden verantwoord.

15.4 Combinatievoordeel

In paragraaf 2.2 zijn de combinatiebeperkingen beschreven. De opdrachtnemer mag te allen tijde voorstellen aandragen voor combinatiemogelijkheden met opdrachtgevers buiten deze opdracht. Het combinatievoordeel dient financieel inzichtelijk te worden gemaakt voor de opdrachtgever. Na toestemming van de opdrachtgever om de combinatie te maken, komt 75% van het financiële voordeel dat het de opdrachtgever oplevert ten gunste van de opdrachtnemer.

16 OVERIG

16.1 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.

16.2 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.

16.3 Verkoopopbrengsten en accountantsverklaring

Opdrachtnemer is verplicht jaarlijks, uiterlijk drie maanden na het einde van een kalenderjaar, een accountantsverklaring af te laten geven door een registeraccountant op de juistheid van de ingediende facturen en geleverde managementinformatie, alsmede een verklaring van de sluitendheid van de administratie en de daaruit voortvloeiende facturen in het kader van deze opdracht. De kosten hiervan zijn voor rekening van opdrachtnemer.

Geconstateerde tekortkomingen die structureel van aard zijn dienen in de verklaring vermeld te worden. Opdrachtnemer moet deze tekortkomingen oplossen. Hierbij wordt gesteld dat de boeteregeling toegepast kan worden indien de tekortkomingen blijven bestaan.

Bij de uitvoering van de controle dient de accountant ten behoeve van het verstrekken van een controleverklaring, vast te stellen dat:

- de gegevens volgens de jaarrapportage en maanddeclaraties zijn geregistreerd in de administratie van opdrachtnemer en op elkaar aansluiten;
- de maandelijks verstrekte gegevens in schriftelijke en digitale vorm zijn geregistreerd in de administratie van opdrachtnemer en voor wat betreft de gegevens overeenkomstig de jaarrapportage en maanddeclaraties onderling op elkaar aansluiten;
- de geleverde prestaties worden verantwoord in de periode waarin ze zijn uitgevoerd (juiste afgrenzing);
- de jaarrapportage, declaraties en managementinformatie zijn opgesteld conform de daartoe overeengekomen formats;
- opdrachtnemer het juiste vergoedingstarief per verreden rit in de declaratie heeft toegepast;
- opdrachtnemer de juiste facturatiegrondslag per verreden rit en in de declaratie heeft toegepast;
- de administratieve organisatie en interne controle alsmede de administratie zodanig is ingericht dat alle van belang zijnde vastleggingen (registraties) en bewijsstukken ten behoeve van het uitvoering- en controleproces zichtbaar en controleerbaar zijn vastgelegd;

Jaarlijks dient een goedgekeurde accountantsverklaring te worden overlegd per gemeente op basis van het dan bij de gemeenten geldende controleprotocol.

16.4 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 alsdan door de opdrachtnemer gebruikte format teruggeven aan de opdrachtgever en kopieën of delen ervan die in eigen programma's bij de opdrachtnemer zijn opgenomen uitwissen dan wel vernietigen.
- Beide partijen nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van de informatie over elkaars organisatie, de reizigers en de 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 reizigers 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 Wet bescherming persoonsgegevens te verwerken en de verplichtingen die op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens op de verantwoordelijke rusten na te komen.
- Er wordt een bewerkersovereenkomst opgesteld.

17 DIGITALE BIJLAGEN

- A LIJST Leerlingen per gemeente
- B Invulformulier indicatoren ritplanning
- C Format ritplanning
- D Format maandfactuur