



Eisen aan de opdracht,
'Leerlingenvervoer',

Kenmerk 1100147938

d.d. 7 januari 2019

Interne bedrijven Inkoop

Postadres Postbus 10080, 3505 AB Utrecht

Bezoekadres Stadsplateau 1, 3521 AZ Utrecht

Inhoudsopgave

1.1	Eisen aan de aanbestedingsprocedure (geldend voor alle percelen)	4
1.2	Eisen Algemeen (geldend voor alle percelen)	5
1.3	Eisen aan Materie (geldend voor alle percelen)	5
1.4	Eisen aan samenstelling routes (geldend voor alle percelen)	6
1.5	Eisen aan vervoer (geldend voor alle percelen)	8
1.6	Eisen aan dienstverlening (geldend voor alle percelen)	10
1.7	Eisen aan Personeel (geldend voor alle percelen)	13
1.8	Eisen specifiek voor perceel 3	14
1.9	Eisen aan rapportage en communicatie (geldend voor alle percelen)	14
1.10	Eisen aan duurzaamheid (geldend voor alle percelen)	17
1.11	Commerciële eisen (geldend voor alle percelen)	18
1.12	Juridische eisen (geldend voor alle percelen)	23
1.13	Kwaliteitsborging (geldend voor alle percelen)	24

Inleiding

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht Leerlingenvervoer worden gesteld.

Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

Eisen

1.1 Eisen aan de aanbestedingsprocedure (geldend voor alle percelen)

- Eis 1 De publicatie met bijbehorende aanbestedingsstukken is geen opdracht en kan ook niet als zodanig worden uitgelegd.
- Eis 2 Aan uw inschrijving zijn voor de gemeente Utrecht geen kosten verbonden, ongeacht of eventuele onderhandelingen leiden tot het sluiten van een overeenkomst. In de precontractuele fase draagt u uw eigen kosten. Zolang er geen overeenstemming is bereikt en een schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen, is er geen sprake van enige gebondenheid van de gemeente Utrecht en is er geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook.
- Eis 3 De gemeente Utrecht behoudt zich het recht voor om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. U heeft ook in een dergelijke situatie geen recht op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbesteding. Ook eventuele schaden zijn voor uw eigen risico.
- Eis 4 U gaat ermee akkoord dat de gemeente Utrecht zich het recht voorbehoudt, in het geval u in aanmerking komt voor gunning van de opdracht, na de voorlopige gunning alsnog te verzoeken om officiële bewijsstukken te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen in de verklaringen wordt verklaard, dan wordt de onderneming uitgesloten van gunning, zonder recht op vergoeding van welke kosten dan ook.
- Eis 5 De gemeente Utrecht gaat ervan uit dat de persoon die uw inschrijving beschikbaar stelt via Tendered (www.tendered.nl) bevoegd is om uw onderneming daadwerkelijk te vertegenwoordigen.
- Eis 6 De inschrijving en alle verdere communicatie, met inbegrip van de communicatie die gedurende de looptijd van de overeenkomst vereist is, geschiedt in de Nederlandse taal.
- Eis 7 Het verantwoordelijke management en de met de uitvoering van de opdracht belaste personeelsleden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden en de eventuele contractuele verplichtingen.
- Eis 8 U bent bekend en gaat akkoord met de door de gemeente Utrecht gehanteerde beoordelingsmethodiek.

- Eis 9 Vanuit uw onderneming zal geen enkele informatie welke in het kader van deze opdracht beschikbaar komt, aan derden ter beschikking worden gesteld, met uitzondering van voor het onderhavige project door zijn onderneming in te schakelen partners, onderaannemers en/ of hulppersonen; in een dergelijk geval blijft u verantwoordelijk voor de geheimhouding door die in te schakelen partners, onderaannemers en/ of hulppersonen.
- Eis 10 Uw inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal negentig dagen na de datum waarop de inschrijvingen uiterlijk ingediend dienen te worden. Tijdens deze periode heeft uw inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod.
- Eis 11 U gaat ermee akkoord dat u de gestanddoeningstermijn van uw inschrijving, in het geval een kort geding wordt aangespannen, verlengd wordt tot minimaal twee weken na de datum van de uitspraak in het kort geding.
- Eis 12 Alle door uw onderneming overgelegde gegevens zijn naar waarheid ingevuld en kunnen door u gestand worden gedaan. De gemeente Utrecht behoudt zich het recht op schadevergoeding voor in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van het geen door een inschrijver is aangeboden.
- Eis 13 Het is niet toegestaan om manipulatief in te schrijven, waaronder wordt verstaan dat de inschrijver naar objectieve bedrijfseconomische maatstaven te hoge of te lage financiële aanbiedingen doet die niet aannemelijk zijn. Dergelijke inschrijvingen worden terzijde gelegd en komen niet voor gunning in aanmerking.

1.2 Eisen Algemeen (geldend voor alle percelen)

- Eis 14 U gaat ermee akkoord dat wij bij tegenstrijdigheden in uw offerte het voor ons meest gunstige aanbod hanteren.
- Eis 15 U stemt ermee in dat, om pragmatische redenen, overheveling van leerlingen en/of ritten van het ene naar het andere perceel (circa 5%) kan plaatsvinden zonder dat de partij waarbij de leerlingen en/of ritten worden weggehaald recht heeft op (aanvullende) verrekening.
- Eis 16 U stemt ermee in dat de bij Eis 16 geschetste overheveling tussen de percelen uitsluitend in opdracht van de opdrachtgever kunnen plaatsvinden.

1.3 Eisen aan Materie (geldend voor alle percelen)

- Eis 17 Aan het in deze offerteaanvraag genoemde aantal leerlingen en andere hoeveelheidbepalende informatie kunnen geen rechten worden ontleend. U bent ermee bekend en stemt ermee in dat 'Bewonersbod' van invloed kan zijn op genoemde aantallen en hoeveelheden. Voor meer informatie zie: <https://www.utrecht.nl/bestuur-en-organisatie/initiatief-en-invloed/uw-initiatief/geld/bewonersbod>
- Eis 18 Op eerste verzoek krijgt u een lijst toegezonden met de locaties van scholen, instellingen en stageadressen waar op dit moment leerlingen naar vervoerd worden. Dit betreft de situatie van 1-11-2018. De in de bijlage genoemde adressen kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigen. Daarnaast kunnen er gedurende de looptijd van de overeenkomst

locaties worden toegevoegd aan de lijst. Locaties kunnen ook van de lijst worden verwijderd. U bent zich hiervan bewust en gaat hier mee akkoord.

- Eis 19 Uw organisatie is in staat tot het vervoeren van leerlingen van een opgegeven adres, opstapplaats, naar een nader aan te geven plaats van bestemming en vice versa.
- Eis 20 U bent bekend en gaat ermee akkoord dat u gedurende de looptijd van de overeenkomst verantwoordelijk bent voor het achterhalen van de juiste schooltijden, studie- en vakantiedagen zoals vermeld staan in de schoolgids van desbetreffende school.
- Eis 21 U bent in staat binnen 24 uur een nieuwe leerling (spoedopname) in de rittenplanning op te nemen en daadwerkelijk te vervoeren. U informeert de ouders/verzorgers en de opdrachtgever vooraf over het geplande vervoer van de nieuwe leerling. Alle ouders/verzorgers van leerlingen uit de betreffende route brengt u op de hoogte van wijzigingen als gevolg van de spoedopname.
- Eis 22 Bij iedere wijziging stelt u een nieuwe rittenplanning op. Hiervoor kunt u geen kosten in rekening brengen. Deze planning dient reëel te zijn en akkoord bevonden door de opdrachtgever
- Eis 23 De opdrachtnemer maakt voor het vervoer van alle leerlingen een zo (kosten) efficiënt mogelijke planning van ritten en voertuigen. Deze planning dient reëel te zijn en akkoord bevonden door de opdrachtgever en dient als referentiepunt voor de start van schooljaar 2019–2020. Vervolgens mag een nieuwe rittenplanning alleen worden gepland op basis van nieuwe aanmeldingen, wijzigingen en mutaties die door de opdrachtgever zijn doorgegeven en akkoord zijn bevonden. De gewijzigde planning kan leiden tot een toe- of afname van de beladen reistijd. In overleg met, of op verzoek van de opdrachtgever kan een volledig nieuwe routeplanning worden opgesteld bij de start van een volgend schooljaar.

1.4 Eisen aan samenstelling routes (geldend voor alle percelen)

- Eis 24 U hanteert de uitgangspositie dat zoveel mogelijk leerlingen van een bepaalde school met elkaar vervoerd worden in één of meerdere vervoermiddelen.
- Eis 25 U hanteert het uitgangspunt dat de leerling in een zo kort mogelijk tijdsbestek vervoerd worden.
- Eis 26 U stemt ermee in dat routes onafhankelijk van het woonadres of vestiging van de chauffeur worden ingepland.
- Eis 27 U stemt ermee in dat u de routes inplant met de volgende uitgangspunten met betrekking tot het wel/niet combineren van leerlingen van bepaalde scholen en zorglocaties. Vervoer van de jeugdigen naar een zorglocatie vindt plaats in perceel 2.
- Speciaal basisonderwijs: leerlingen van deze schoolsoort mogen met andere leerlingen, die ook naar scholen met dezelfde omschrijving gaan, gecombineerd vervoerd worden.
 - Cluster 1 en 2: leerlingen van deze schoolsoorten mogen met andere leerlingen, die ook naar scholen met dezelfde omschrijving gaan, gecombineerd vervoerd worden.
 - Cluster 3: leerlingen van deze schoolsoorten mogen met andere leerlingen, die ook naar scholen met dezelfde omschrijving gaan, gecombineerd vervoerd worden.

- Cluster 4: leerlingen van deze school- en instellingsoorten mogen alleen met leerlingen van dezelfde school of instelling vervoerd worden.
 - Cluster 4 zmok: leerlingen van deze schoolsoorten mogen alleen met leerlingen van dezelfde school vervoerd worden en met maximaal 6 leerlingen in een vervoermiddel.
- Eis 28 Combineren van leerlingen van verschillende percelen is mogelijk na schriftelijk toestemming van de opdrachtgever. Opdrachtgever zal op werkdagen binnen 24 uur op een combinatieverzoek reageren.
- Eis 29 Combineren van leerlingen van verschillende opdrachtgever(s) is mogelijk na schriftelijk toestemming de opdrachtgever. Vanzelfsprekend kunt u de tijd die gereden worden voor de leerlingen van een andere opdrachtgever niet in rekening brengen bij de opdrachtgever van deze opdracht.
- Eis 30 U stemt ermee in dat de opdrachtgever in overleg met de vervoerder de zitplaatsverdeling in het vervoermiddel kan bepalen. Hierbij heeft de opdrachtgever een doorslaggevende stem. Hiervoor zullen geen kosten in rekening gebracht worden bij de opdrachtgever.
- Eis 31 U stemt ermee in dat de opdrachtgever, in overleg met de vervoerder, de ritvolgorde van de route kan bepalen. Hierbij heeft de opdrachtgever een doorslaggevende stem.
- Eis 32 U stemt ermee in dat de opdrachtgever, in overleg met de vervoerder, de maximale hoeveelheid leerlingen in een voertuig kan bepalen in geval van een (medische) indicatie van één of meerdere leerlingen. Voor deze verlaging van de bezettingsgraad zullen geen kosten in rekening worden gebracht bij de opdrachtgever.
- Eis 33 U stemt ermee in dat de opdrachtgever, in overleg met de vervoerder, kan bepalen dat een bepaalde chauffeur van een route wordt afgehaald. Hierbij heeft de opdrachtgever een doorslaggevende stem. Hiervoor zullen geen kosten in rekening gebracht worden bij de opdrachtgever.
- Eis 34 U haalt een leerling binnen een marge van 5 minuten vóór en 10 minuten na het afgesproken tijdstip op van de opstapplaats.
- Eis 35 U levert de leerling binnen de marge van minimaal 5 en maximaal 10 minuten vóór de aanvangstijd van de school af aan de school of zorglocatie. Hierbij is de aflevertijd de overdrachtstijd.
- Eis 36 U haalt de leerlingen direct na het einde van de schooltijd af bij de school.
- Eis 37 U levert de leerling met een marge van 5 minuten vóór en 10 minuten na het afgesproken tijdstip af op de plaats van eindbestemming.
- Eis 38 U plant uw ritten op dusdanige wijze dat dagelijks zoveel mogelijk dezelfde ritten met dezelfde leerlingen uitgevoerd worden. Dit geldt voor de heen- alsook de terugreis.
- Eis 39 U plant de ritten met het uitgangspunt dat de voertuigen zo vol mogelijk zijn en op basis van de snelste route vanaf het eerste verblijfadres van een leerling via eventuele tussenpunten van andere leerlingen naar de eindbestemming (school/zorglocatie/stage) en vice versa voor de terugweg. Hierbij gebruikt u de instellingen van Easy Travel 2018 zoals beschreven in de bijlage.

- Eis 40 U draagt er zorg voor dat er een vaste chauffeur per route wordt ingezet. Als dat niet mogelijk is, mogen er maximaal 2 vaste chauffeurs op een route worden ingezet. De inzet van een andere chauffeur op een route wordt uitsluitend toegestaan in geval van ziekte, vakantie of ontslag van de vaste chauffeur(s). In voorgenoemde gevallen dienen alle ouders/verzorgers in de betreffende route, de school en de opdrachtgever indien mogelijk één week van te voren door de vervoerder te worden geïnformeerd over genomen maatregelen. In geval van ziekte van de chauffeur informeert u terstond de ouders/verzorgers en de opdrachtgever. U kunt zich niet beroepen op de onmogelijkheid om tijdig voldoende chauffeurs te werven.
- Eis 41 De individuele totale verblijftijd van een leerling in het vervoermiddel bij vervoer binnen de gemeentegrenzen van de gemeente Utrecht bedraagt maximaal 60 minuten.
- Eis 42 De individuele totale verblijftijd van een leerling in het vervoermiddel bedraagt maximaal 75 minuten bij vervoer naar aangrenzende gemeenten van de gemeente Utrecht. Aangrenzende gemeenten zijn: gemeente De Bilt, gemeente Zeist, gemeente Bunnik, gemeente Houten, gemeente Nieuwegein, gemeente IJsselstein, gemeente Montfoort, gemeente Woerden en gemeente Stichtse Vecht.
- Eis 43 De individuele totale verblijftijd van een leerling in het vervoermiddel bij vervoer naar buiten de aangrenzende gemeenten van Utrecht bedraagt maximaal 90 minuten, tenzij de afstand waarover de leerling vervoerd moet worden dit niet mogelijk maakt.

1.5 Eisen aan vervoer (geldend voor alle percelen)

- Eis 44 U bent in bezit van alle benodigde vergunningen krachtens artikel 5 van de Wet Personenvervoer 2000.
- Eis 45 Het vervoer van de leerlingen vindt plaats conform de laatst uitgevaardigde wettelijke eisen en overige regelgeving op het gebied van personenvervoer en in het bijzonder leerlingenvervoer. U informeert de opdrachtgever proactief over (voorgenomen) wetswijzigingen en of andere regelgeving die het leerlingenvervoer zal beïnvloeden. U gaat ermee akkoord dat voorgelegde wijzigingen uitsluitend worden ingevoerd na schriftelijke accordering door de opdrachtgever.
- Eis 46 De door u in te zetten voertuigen voldoen aan de veiligheidseisen zoals gesteld in de Wet Personenvervoer 2000.
- Eis 47 U zet uitsluitend voertuigen in die geschikt zijn voor het vervoer van personen en zijn goedgekeurd door de Rijksdienst voor het wegverkeer en voorts voldoen aan de eisen als gesteld in deze offerteaanvraag. Voor meer informatie zie: www.rdw.nl.
- Eis 48 De volgende verzekeringen dienen door de vervoerder afgesloten te worden: *Een verzekering volgens de WAM (Wet aansprakelijkheid Motorvoertuigen) voor de te gebruiken voertuigen met een minimaal verzekerd bedrag van € 1.000.000 per gebeurtenis.* Een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, geldig voor deze opdracht, met een minimale dekking van € 1.000.000 per gebeurtenis. * Een (collectieve) ongevallen verzekering voor inzittenden en bestuurder met een minimaal verzekerd bedrag van € 10.000 bij overlijden en € 30.000

bij blijvende invaliditeit. * Een schadeverzekering inzittenden (SVI) voor elk voertuig met een minimaal verzekerd bedrag van € 1.000.000 per gebeurtenis.

- Eis 49 Het maximaal aantal zitplaatsen in het door u in te zetten voertuig is 8.
- Eis 50 Alle zitplaatsen in de door u in te zetten voertuigen zijn voorzien van de wettelijk voorgeschreven veiligheidsgordels, welke naar behoren functioneren, en worden als zodanig toegepast tijdens de rit.
- Eis 51 U draagt er zorg voor dat in die uitzonderlijke gevallen waarin het vereist is gebruik te maken van speciale zitbeveiliging daarin door u wordt voorzien, zonder extra kosten voor de opdrachtgever.
- Eis 52 U zorgt in voorkomende gevallen voor de plaatsing en het juiste gebruik van een wettelijk goedgekeurde zitverhoger. U zorgt er tevens voor dat de zitverhogers zijn afgestemd op het gewicht en de lengte van de leerling die daar op plaatsneemt.
- Eis 53 U draagt er zorg voor dat de chauffeurs een werkende car-kit of een bluetooth verbinding heeft.
- Eis 54 De ingezette voertuigen beschikken over een up-to-date navigatiesysteem.
- Eis 55 De chauffeur zal tijdens het vervoer van de leerlingen uitsluitend voor het vervoer noodzakelijke telefoongesprekken voeren. Deze gesprekken hebben betrekking op de rit en niet op eventuele vervolgritten van andere opdrachtgevers. Het voeren van privégesprekken is niet toegestaan. Gesprekken dienen handsfree plaats te vinden.
- Eis 56 De door u in te zetten voertuigen zijn voorzien van een compleet ingerichte EHBO trommel. Tevens zijn de voertuigen voorzien van een gecontroleerde en goedgekeurde brandblusser die voor het voertuig geëigend zijn.
- Eis 57 De door u in te zetten voertuigen zijn voorzien van functionerende kindersloten en worden als dusdanig toegepast tijdens de rit.
- Eis 58 U zorgt ervoor dat er in de door u ingezette voertuigen in het geheel niet wordt gerookt.
- Eis 59 De door u ingezette vervoermiddelen hebben een representatief voorkomen en verkeren in een goede staat. U geeft na definitieve gunning een lijst met de voertuigen die u gaat inzetten. U gaat hierbij minimaal in op de leeftijd van de voertuigen, gewicht en Euro norm. Na definitieve gunning bent u gehouden aan de door u opgegeven voertuigen.
- Eis 60 De door u ingezette vervoermiddelen kunnen in sommige gevallen en onder bepaalde voorwaarden gebruik maken van de busbanen en -stroken in de gemeente Utrecht. Hiervoor dient u een ontheffing aan te vragen bij de gemeente Utrecht. Voor meer informatie over de voorwaarden en de wijze waarop u een ontheffing kunt aanvragen wordt u verwezen naar: www.utrecht.nl/verkeersontheffing.
- Eis 61 De vervoermiddelen zijn bij winterse omstandigheden voorzien van winterbanden.

- Eis 62 De door u in te zetten chauffeur zal bij het in- en uitstappen voor een zo verkeersveilig mogelijke situatie zorgdragen. De chauffeur zal het vervoermiddel op dusdanige wijze parkeren dat de leerling niet hoeft over te steken om te kunnen instappen, dan wel na het uitstappen zich naar de plaats van eindbestemming te kunnen begeven. Indien dit niet mogelijk is, zal de chauffeur de leerling begeleiden.
- Eis 63 De chauffeur laat leerlingen niet zonder toezicht alleen achter en zal bij het ophalen en wegbrengen van een leerling toezicht houden op de overige leerlingen in de bus.
- Eis 64 De chauffeur van het voertuig wacht na het uitstappen van de leerling op de plaats van bestemming net zolang tot de leerling binnen is of is opgevangen door een ouder. De chauffeur zorgt voor een overdracht van de leerling bij het hek van de school of instelling met een contactpersoon van de school of instelling.
- Eis 65 De chauffeur is verantwoordelijk en draagt zorg voor de naleving van de orde en de rust in de voertuigen. In geval van problemen neemt u hierover direct telefonisch contact op met de ouders/verzorgers, de school en de opdrachtgever. De chauffeur moet gedragingen van de leerling die de rust en veiligheid in de bus in gevaar hebben gebracht vóór aanvang van de nieuwe rit op dezelfde route melden en op schrift zetten en doorgeven naar de planning en de opdrachtgever zodat het mogelijk is een leerling te waarschuwen of te schorsen.
- Eis 66 U registreert alle ingediende klachten en de maatregelen die worden genomen ter oplossing dan wel ter voorkoming van klachten. U handelt alle klachten zelf af. U registreert minimaal de volgende gegevens:
- aard van de klacht
 - naam van indiener van de klacht
 - de meldingsdatum van de klacht
 - de naam en geboortedatum van de betrokken leerling (en)
 - de naam van de chauffeur
 - routenummer
 - de datum van afhandeling
 - de wijze van afhandeling
 - de maatregelen om dergelijke klachten in de toekomst te voorkomen.
- Eis 67 U heeft een klachtenprotocol en klachtenprocedure voor de klachtafhandeling. Deze bevat een escalatieniveau voor de klachtafhandeling en een escalatiemogelijkheid voor de communicatie over de klacht. U handelt alle klachten af binnen 2 werkdagen na melding. U informeert degene die de klacht heeft ingediend (ouders/verzorgers/school), de opdrachtgever en een door de opdrachtgever aangegeven toezichthouder over de klachtafhandeling van iedere klacht.
- Eis 68 U biedt ouders/verzorgers, scholen en de opdrachtgever de mogelijkheid om klachten digitaal en telefonisch bij een medewerker van uw organisatie in te dienen.

- Eis 69 U informeert direct de ouders/verzorgers, de school en de opdrachtgever in geval van calamiteiten en situaties zoals bijvoorbeeld:
- een verkeersongeval met het voertuig
 - een (ernstig) verkeersongeval waar de leerlingen naar hebben kunnen kijken tijdens de rit
 - geweld in het voertuig of in de directe omgeving van het voertuig
 - een leerling die vroegtijdig het vervoermiddel heeft verlaten
 - er geen contactpersoon voor een warme overdracht ter plaatse is
- Dit doet u onder vermelding van:
- de naam van de chauffeur die op het voertuig is ingezet
 - de leerlingen die zich nog in het voertuig bevinden op het moment dat het feit zich voerdeed.
 - eventuele bijzonderheden van de leerlingen zoals de noodzaak van (acute) medische zorg
- Eis 70 Ingeval van ernstige vertraging (bijv. pech onderweg, oponthoud tijdens de rit wegens NL-alert of weeralarm), waardoor een afwijking of overschrijding van de marges van meer dan 15 minuten, zorgt u voor vervangend vervoer. In geval van deze ernstige vertragingen draagt u zorg voor de leerlingen. U bent op de hoogte van de specifieke kenmerken van de leerlingen zoals de behoefte aan medische zorg. Indien nodig licht u de noodzakelijke hulpdiensten in.
- Eis 71 Er worden door u met de betrokken partijen afspraken gemaakt over de vaste ophaal- en afzetplek.
- Eis 72 De uit te voeren ritten worden door de chauffeur rechtstreeks gereden, zonder onnodige omwegen en/of tussenstops, zijnde de snelst mogelijke routes. Het tanken of laden van het voertuig wordt niet tijdens de ritten gedaan.
- Eis 73 De chauffeur ziet er op toe dat er niet gegeten en/of gedronken wordt tijdens de rit door de leerlingen en zal zelf ook niet eten en/of drinken.
- Eis 74 De opdrachtgever kan in geval van (blijvende) onrustige situaties in het voertuig van u eisen dat er door u naast de chauffeur een (vaste) begeleider wordt ingezet in het vervoermiddel om de rust en orde te kunnen waarborgen. Voor de inzet van begeleiding in de bus zal door de opdrachtgever een uurtarief van € 35,00 (exclusief BTW) worden vergoed met een minimum van 1 uur per keer. De vergoeding voor de begeleider per keer wordt berekend vanaf het moment dat de eerste leerling instapt tot het moment dat de laatste leerling uitstapt. U zult deze begeleiding coördineren. Deze begeleider is binnen 24 uur na het eerste verzoek van opdrachtgever beschikbaar. Deze begeleider heeft kennis van de problematiek van de leerlingen. De begeleider kan de situatie in de bus observeren en kan constateren waar het probleem ligt. De begeleider kan, indien nodig, sturing geven aan de chauffeur en tips, advies en/of begeleiding geven.
- Eis 75 De chauffeur zorgt bij het verlaten van de bus ervoor dat er niet met de bus gereden kan worden.
- Eis 76 Tijdens de rit is er in het voertuig een lijst/documentatie aanwezig met een overzicht van de te vervoeren leerlingen. In het overzicht zijn de volgende leerlinggegevens opgenomen:
- voor- en achternaam van de leerling

- zitplaats in de bus
- verblijfadres van de leerling
- specifieke kenmerken en bijzonderheden van de leerling
- telefoonnummer van het huisadres/ afleveradres
- calamiteitennummer van de ouders/verzorgers
- naam en adres van de school van de leerling
- telefoonnummer van de school

- Eis 77 U draagt er zorg voor dat de contactpersonen van de scholen te allen tijde actuele rittenplanningen bezitten. Alle routes met alle leerlingen die naar de betreffende school worden vervoerd worden door u uiterlijk in de week voor de start van ieder schooljaar (digitaal) aangeleverd aan de contactpersoon van de desbetreffende school.
- Eis 78 Indien scholen informatiebijeenkomsten voor chauffeurs organiseren, zult u de chauffeurs verplichten hier aan deel te nemen. U betaalt de chauffeurs de tijd die zij nodig hebben om deze bijeenkomsten bij te wonen als zijnde werktijd. U informeert de opdrachtgever schriftelijk over de bijeenkomsten die hebben plaatsgevonden.
- Eis 79 De opdrachtgever kan u verzoeken te onderzoeken hoe de situatie is tijdens het brengen en halen van de leerlingen bij de school. Bij problemen zult u in overleg met de school en opdrachtgever binnen 48 uur zorgen voor een oplossing. U schakelt hiervoor in overleg met de opdrachtgever, een deskundige in of heeft hiervoor een senior- of mentor-chauffeur ter beschikking.
- Eis 80 De chauffeur is correct gekleed en heeft een verzorgd uiterlijk. De chauffeur draagt voor leerlingen en ouders/verzorgers zichtbaar en herkenbaar een badge met het logo van de gemeente Utrecht en de tekst 'wij rijden voor leerlingen van de gemeente Utrecht' op zijn/haar kleding.
- Eis 81 De chauffeur geeft géén eten, drinken of cadeaus aan de leerlingen. Het is ook niet toegestaan om met de leerlingen activiteiten te ondernemen of uitjes te organiseren.
- Eis 82 De vaste chauffeur maakt kennis met de leerlingen die hij of zij zal gaan vervoeren en met de ouders/verzorgers van die leerlingen. Deze kennismaking gebeurt minimaal twee werkdagen vóórdat de eerste rit plaatsvindt, met uitzondering van een spoedopname. Tijdens deze kennismaking dient de chauffeur zich op de hoogte stellen van de specifieke kenmerken van de leerling. De chauffeur maakt voor deze kennismaking altijd een afspraak met de ouders/verzorgers. Het kennismakingsgesprek houdt in dat de chauffeur de ouders/verzorgers spreekt op een adres waar de leerling verblijft. In het gesprek worden de eventuele bijzonderheden met betrekking tot het vervoer van de leerling besproken. Daarnaast wordt de ouders/verzorgers gevraagd om contactgegevens en een noodnummer. Deze gegevens worden doorgegeven aan de vervoerder en de opdrachtgever. Een invallende chauffeur dient zich voor te stellen bij het ophalen van de leerling. U betaalt de chauffeurs de tijd die zij nodig hebben om deze gesprekken te voeren als zijnde werktijd.
- Eis 83 De chauffeur maakt kennis met de contactpersoon leerlingenvervoer van iedere school/afzetlocatie waar hij of zij kinderen naar toe vervoert. De chauffeur maakt kennis met deze contactpersoon in de week voorafgaand aan de start van het schooljaar of de eerste week na de start van het schooljaar.

- Eis 84 Indien vast komt te staan dat de betreffende chauffeur niet geschikt is voor de door hem uitgevoerde functie, dan heeft de opdrachtgever het recht om een andere chauffeur te eisen. Hiervoor zullen geen kosten in rekening gebracht worden bij de opdrachtgever. Het wel of niet geschikt zijn kan eventueel door de opdrachtgever aan te wijzen een derde partij worden vastgesteld.
- Eis 85 De chauffeur is verantwoordelijk voor de veiligheid in het vervoermiddel en moet in gevallen waarbij de veiligheid in het geding komt onmiddellijk maatregelen treffen om ongelukken te voorkomen.
- Eis 86 Bij uitval van de vaste chauffeur draagt u zorg voor een goede overdracht van alle voor de rit en leerlingen relevante informatie naar de invallende chauffeur. Deze bevatten de route, de leerlinggegevens, gegevens van de contactpersonen, adressen en de zitplaatsverdeling in het voertuig.
- Eis 87 U dient te beschikken, dan wel binnen een maand na de definitieve gunning, over een handleiding waarin is opgenomen hoe uw medewerkers dienen om te gaan met situaties waarin kindermishandeling en/of huiselijk geweld worden vermoed. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:
- Er is een persoon in uw organisatie aangewezen waar chauffeurs vermoedens van signalen van kindermishandeling en/of huiselijk geweld dit kunnen melden.
 - Deze persoon geeft alle signalen door aan de betreffende schooldirectie.

1.7 Eisen aan Personeel (geldend voor alle percelen)

- Eis 88 De in te zetten chauffeurs voldoen aan de eisen die worden gesteld aan chauffeurs voor groepsvervoer én zij dienen in het bezit te zijn van het verplichte rijbewijs voor het door hen bestuurde voertuig.
- Eis 89 De in te zetten chauffeurs zijn in het bezit van een geldige chauffeurskaart die wordt uitgegeven door KIWA.
- Eis 90 Na definitieve gunning en jaarlijks in september en april levert u een lijst aan met alle chauffeurs die rijden voor de uitvoering van deze overeenkomst. Op de lijst staan de NAW-gegevens. Indien gedurende de looptijd van deze overeenkomst nieuwe chauffeurs worden ingezet, levert u binnen vijf werkdagen de gegevens van de nieuwe chauffeurs.
- Eis 91 De in te zetten chauffeurs hebben kennis van wegen, straten, openbare gebouwen en locaties van de scholen binnen het vervoersgebied.
- Eis 92 De in te zetten chauffeurs beschikken over een goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal.
- Eis 93 De chauffeur is verantwoordelijk voor veilig vervoer en past de rijstijl aan de weersomstandigheden aan.
- Eis 94 De in te zetten chauffeurs hebben een service- en kindgerichte instelling en beschikken over goede sociale vaardigheden.

- Eis 95 De in te zetten chauffeurs hebben de introductiecursus Leergang Leerlingenvervoer van het Sociaal Fonds Taxi gevolgd. Binnen een half jaar na inzet hebben de chauffeurs de vervolgcursus Leergang Leerlingenvervoer gevolgd.
- Eis 96 U beschikt over voldoende personeel om in geval van calamiteiten of uitval van chauffeurs dit op adequate wijze op te vangen en op deze wijze de continuïteit en kwaliteit van het leerlingenvervoer te garanderen.
- Eis 97 Chauffeurs die worden ingezet beschikken over een geldig EHBO-diploma. In geval van een levensbedreigende situatie belt de chauffeur 112. In deze situaties handelt de chauffeur volgens de instructies van 112.
- Eis 98 De chauffeur onthoudt zich van iedere vorm van fysiek geweld, of verbale, of non verbale agressie tegen de leerling, de ouders of medewerkers van school.

1.8 Eisen specifiek voor perceel 3

- Eis 99 U bent in staat leerlingen met een fysieke handicap (rolstoelgebruikers) te vervoeren in speciaal daarvoor uitgeruste voertuigen.
- Eis 100 De door u in te zetten voertuigen bestemd voor rolstoelvervoer zijn, voor een goede bereikbaarheid, voorzien van een voldoende ruime toegang aan de achterzijde van het voertuig. Tevens beschikt het voertuig over een lift dan wel een oprijplaat, zodanig dat het inrijden van de rolstoel op een ergonomisch verantwoorde en veilige wijze kan plaatsvinden.
- Eis 101 De door u in te zetten voertuigen bestemd voor rolstoelvervoer zijn voorzien van een voor rolstoelen en passagiers goedgekeurd vergrendelsysteem en wordt als zodanig toegepast tijdens de rit.
- Eis 102 De chauffeur heeft kennis en ervaring met het opklappen en bedienen van (elektrische) rolstoelen.
- Eis 103 De chauffeur beheerst de zit- en tiltechniek ten behoeve van de leerlingen met een fysieke handicap.

1.9 Eisen aan rapportage en communicatie (geldend voor alle percelen)

- Eis 104 Indien de chauffeur bij de aflevering van de leerling op het huisadres vaststelt dat de ouder niet aanwezig is, wordt het betreffende calamiteitsnummer (door ouder opgegeven) en de opdrachtnemer gebeld. Indien de ouder niet te bereiken is, wordt direct de route vervolgd en wordt als laatste de betreffende leerling afgeleverd. Indien op dat moment de ouder nog niet aanwezig is, treedt u in overleg met de contactpersoon van de opdrachtgever om te bepalen wat de te nemen actie zal zijn.
- Eis 105 Indien u de genoemde maximale marges of ophaal- of aflevertijd met meer dan 10 minuten dreigt te overschrijden, licht u direct de ouders/verzorgers dan wel school telefonisch in, waarbij u een indicatie geeft over de nieuwe ophaal- of aflevertijd. U registreert deze afwijkingen en u rapporteert hierover maandelijks aan de opdrachtgever.

- Eis 106 U zorgt voor de realisatie van dagelijkse communicatie door middel van telefoon en e-mail betreffende het leerlingenvervoer en daarmee samenhangende zaken. U draagt zorg voor een vaste contactpersoon. Deze persoon is aanspreekpunt voor ouders, scholen en opdrachtgever. U bent op maandag tot en met vrijdag voor ouders en opdrachtgever telefonisch bereikbaar van 07.00 uur tot 18.00 uur. Indien er na 18.00 uur leerlingen worden vervoerd bent u telefonisch bereikbaar tot de laatste leerling is vervoerd. De telefonische wachttijd bedraagt maximaal 5 minuten.
- Eis 107 U hebt een geautomatiseerd systeem waarin per leerling informatie zoals klachten, bijzonderheden, opmerkingen en wijzigingen staan vermeld. U hebt deze gegevens paraat als u in contact bent met ouders/verzorgers, scholen en opdrachtgever.
- Eis 108 U zorgt ervoor dat u, in geval van calamiteiten, te allen tijde bereikbaar bent voor chauffeurs. U geeft hen hierbij de benodigde ondersteuning.
- Eis 109 U levert per maand managementinformatie ten behoeve van analyse en controle door de opdrachtgever, minimaal bestaande uit:
- totaal aantal uitgevoerde leerling-ritten, zowel de heen- als de terugritten
 - totaal aantal vervoerde leerlingen per dag en de totalen per week
 - rittenplanning per voertuig met vermelding van chauffeur
 - het aantal en type voertuigen dat wordt ingezet
 - overschrijding van de marges van rijtijden en ophaal- en afzettijden
 - Klachtenregistratie-overzicht waarin onder meer opgenomen de aard van de klacht, de meldingsdatum, de naam van de betrokkene, de wijze van afhandeling en maatregel(en) ter voorkoming, datum van afhandeling, et cetera
 - calamiteiten tijdens vervoer.
- U stemt ermee in dat de opdrachtgever zich het recht voorbehoud controle te houden op de uitvoering van de overeenkomst middels bijvoorbeeld het houden van een steekproef.
- Eis 110 U levert binnen 2 weken na definitieve gunning een implementatieplan. Het plan gaat in op alle onderdelen die nodig zijn voor de opstart van het vervoer en is SMART geformuleerd.
- Eis 111 U gaat ermee akkoord dat u gedurende de overeenkomst de opdrachtgever en een door de opdrachtgever ingehuurde controlerende partij toegang geeft tot alle, voor de uitvoer van deze overeenkomst, relevante informatie.
- Eis 112 U stemt ermee in dat de opdrachtgever recht heeft om controles uit te (laten) voeren. Dit zullen zowel aangekondigde als onaangekondigde controles zijn. Deze controles betreffen de uitvoering van het vervoer en de naleving van de overeenkomst. Tijdens deze controles zal worden getoetst of u aan de gestelde eisen voldoet. U dient hieraan onverkort uw medewerking te verlenen.
- Eis 113 U stemt ermee in dat er na definitieve gunning doch voor aanvang van het vervoer een controle plaatsvindt. Daarbij worden onder andere de geldende personeels- en voertuigeisen getoetst en dienen de volgende documenten in ieder geval aangeleverd te worden:
- voertuigenlijst (kenteken, voertuigtype, welke banden)
 - lijst met chauffeurs (rijbewijs, ervaring en overige eisen)
- Eis 114 U gaat ermee akkoord dat u op verzoek van de opdrachtgever een verklaring van het Sociaal Fonds Taxi kan aanleveren die niet ouder is dan twee jaar waaruit blijkt dat de bedrijfs-CAO

op juiste wijze wordt nageleefd. Indien u een eigen bedrijfs-CAO heeft dient u door middel van een brief of verklaring vanuit het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aan te tonen dat er dispensatie van de CAO-taxivervoer is verleend.

- Eis 115 U stemt ermee in dat ieder kwartaal overleg plaatsvindt tussen u en de opdrachtgever. In dit overleg komen onder meer aan de orde:
- de presentatie van het administratief overzicht van de uitgevoerde ritten
 - eventuele presentatie van klachtenoverzicht en de behandeling van deze klachten
 - genomen maatregelen ter oplossing van de klachten
 - de ingediende facturen.
- Eis 116 U stemt ermee in dat aan het begin van ieder schooljaar overleg plaatsvindt tussen u en de opdrachtgever, eventueel aangevuld met contactpersonen leerlingenvervoer van de scholen. Aan deze vergaderingen zijn geen extra kosten verbonden voor de opdrachtgever.
- Eis 117 Gedurende de looptijd van de overeenkomst zal de opdrachtgever, met uitzondering van de spoedopnames, gebundeld per week op uiterlijk dinsdag wijzigingen doorgeven. U dient naar aanleiding van de aangeleverde wijzigingen uiterlijk de donderdagochtend 12.00 uur daaropvolgend de veranderde routes met daarbij behorende beladen voertuiguren ter accordering per e-mail aan te leveren bij de opdrachtgever. Alleen de gewijzigde rittenplanningen dienen door u te worden doorgestuurd. U bent in staat de maandag daaropvolgend volgens de veranderde routes met de daarbij behorende beladen voertuiguren daadwerkelijk te vervoeren.
- Eis 118 U levert twee weken vóór de start van ieder schooljaar de routelijsten aan de opdrachtgever ter accordering en daarnaast levert u maandelijks alle actuele routelijsten aan de opdrachtgever en de controlerende partij.
- Eis 119 De routelijsten dienen aan de volgende eisen te voldoen:
- route zoals gepland en gereden, ophaal- en aankomsttijden
 - naam van de vaste chauffeur
 - naw gegevens van leerling en telefoonnummer van ouders/verzorgers
 - kenteken van het voertuig
 - zitplaatsindeling van de leerlingen in de bus
- Eis 120 Iedere school zal een aanspreekpunt voor het leerlingenvervoer aanwijzen. De contactpersonen leerlingenvervoer van de school is aanspreekpunt voor u.
- Eis 121 Gedurende de looptijd van de overeenkomst zult u, naar aanleiding van mutaties, gewijzigde routes met zitplaatsverdeling uiterlijk maandagochtend 8:00 uur digitaal naar de contactpersoon van de desbetreffende school verzenden.
- Eis 122 U hebt een communicatieplan waarin u aangeeft hoe en op welk moment u de communicatie met ouders/verzorgers van de leerlingen en de communicatie met de leerlingen organiseert. Daarnaast geeft u aan hoe u de communicatie met de scholen organiseert. U legt uiterlijk twee weken vóór de start van elk schooljaar een geactualiseerd communicatieplan voor aan

de opdrachtgever. U publiceert dit communicatieplan op uw website zodat ouders en scholen hiervan kennis kunnen nemen.

- Eis 123 Indien er wijzigingen zijn in de naam of adresgegevens van uw bedrijf of de contactpersonen voor de gemeente Utrecht, geeft u dit direct door aan de Contractmanager, de projectleider én aan de betrokken afdelingen van de gemeente Utrecht.
- Eis 124 Eén keer per kwartaal wordt een evaluatiegesprek gevoerd tussen uw centrale contactpersoon (projectleider) en de Contractmanager van de gemeente Utrecht.
- Eis 125 Maandelijks neemt u met medewerkers van de planning en uitvoering deel aan het samenwerkingsoverleg op uitvoeringsniveau om de kwaliteit en uitvoering te bespreken. Op de agenda staat onder andere klachten, rijtijden, planning, ritten en mutaties. Indien de opdrachtgever het wenst, gaat u ermee akkoord dat chauffeurs deelnemen aan dit samenwerkingsoverleg. U betaalt de chauffeurs de tijd die zij nodig hebben om deel te nemen aan dit overleg, als zijnde werktijd.

1.10 Eisen aan duurzaamheid (geldend voor alle percelen)

- Eis 126 U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'.
- Eis 127 De door u in te zetten voertuigen zijn zo milieuvriendelijk mogelijk. U stemt ermee in dat de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen met drie leerlingen of minder voldoen aan zero emissie.
- Eis 128 De door u in te zetten voertuigen zijn zo milieuvriendelijk mogelijk. U stemt ermee in dat de bij de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen (met uitzondering van rolstoelvoertuigen) met meer dan drie leerlingen, indien lichter of gelijk aan 3500 kg voldoen aan de Euro-VI norm of indien zwaarder dan 3500 kg voldoen aan de Euro VI norm.
- Eis 129 De door u in te zetten voertuigen zijn zo milieuvriendelijk mogelijk. U stemt ermee in dat de bij de uitvoering van de opdracht in te zetten rolstoelvoertuigen waar conform planning een leerling met een rolstoel in vervoert moet worden dient te voldoen aan Euro V norm.
- Eis 130 De door u in te zetten personenauto's met maximaal vier zitplaatsen, die van de bestuurder niet meegerekend en taxibusjes met zes tot acht zitplaatsen, die van de bestuurder niet meegerekend, beschikken over een energielabel A of B.
- Eis 131 De door u in te zetten vervoersmiddelen moeten uitgerust zijn met banden met een geluidsemissieniveau van tenminste 3 dB onder het in Verordening 661/2009, bijlage II, deel C vastgelegde maximum. Dit komt overeen met één 'geluidsgolf' op het EU-bandenetiket.

- Eis 132 De rolweerstand van de door u in te zetten vervoersmiddelen (van zowel nieuwe als coverbanden), uitgedrukt in kg/ton, mag volgens ISO 28580 of gelijkwaardig de onderstaande grenswaarden niet overschrijden:

Bandenklasse	Max Kg/ton)	Rolweerstandwaarde	Brandstofefficiëntieklasse van bandenetikettering
C1	9.0		C
C2	8.0		C
C3	6.0		C

- Eis 133 U voldoet aan de milieuzonering voor gemotoriseerde voertuigen die de gemeente hanteert. Zie voor de meest recente informatie: www.utrecht.nl/milieuzone.

1.11 Commerciële eisen (geldend voor alle percelen)

- Eis 134 Uw inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde tarieven zijn in euro's, exclusief btw.

- Eis 135 De kostenopbouw vindt plaats conform het in document 'Prijsinvalformulier' beschreven schema.

- Eis 136 Het totaalbedrag van uw inschrijving is vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, reis- en andere kosten.

- Eis 137 De vergoeding aan de opdrachtnemer bestaat uit twee tariefonderdelen, te weten:

- starttarief per rit (vast tarief)
- tarief per beladen voertuiguur

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

- Taxipersonenauto/taxibus: € 10,00 per rit (exclusief BTW)
- Rolstoelbus € 18,00 per rit (exclusief BTW)

- Eis 138 Het starttarief voor een rolstoelbus geldt alleen indien daadwerkelijk een rolstoel met het voertuig wordt vervoerd.

- Eis 139 Onder rit wordt de afstand tussen het opstappunt van de eerste leerling tot en met het uitstap punt van de laatste leerling verstaan, ongeacht het aantal scholen dat in de route wordt aangedaan (dus enkele reis).

- Eis 140 De vergoeding aan de opdrachtnemer wordt gebaseerd op de beladen reistijd van de ritten.

- Eis 141 De beladen reistijd wordt bepaald aan de hand van de laatste 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.
- Eis 142 De laatste versie op dit moment is Easy Travel Europa 2018. 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
- Eis 143 Er gelden geen blokkades voor de instellingen van Easy Travel, tenzij dit in overeenstemming tussen opdrachtnemer en opdrachtgever wordt besloten.
- Eis 144 Voor Easy Travel gelden, ongeacht in te zetten voertuigen, de instellingen zoals in bijlage van dit document zijn opgenomen.
- Eis 145 Naast de beladen reistijd die resulteert uit Easy Travel mag 2 minuten instaptijd per leerling ("loper") worden opgeteld. Voor een leerling met een rolstoel mag 3 minuten instaptijd per leerling worden opgeteld.
- Eis 146 Er wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbrekingen, omleidingen en files. Deze eventuele extra beladen reistijd kan niet in rekening worden gebracht. Vorenstaande geldt eveneens indien de eventuele marges opgenomen in de rittenplanning worden overschreden.
- Eis 147 De in rekening te brengen beladen reistijd per rit wordt berekend volgens de meest logische samenstelling én de meest logische routevolgorde.
- Eis 148 Voor de vergoeding van mutaties binnen het vervoer geldt één tarief per beladen voertuiguur (de voertuigtypes: taxi/personenauto, taxibus en rolstoelbus), het zogenaamde geoffreerde tarief voor het betreffende perceel. Voordat de opdrachtnemer tot een veranderde rittenplanning en/of inzet van voertuigen komt, dient de opdrachtgever goedkeuring aan de wijziging te geven.
- Eis 149 Voor de vergoeding van het vervoer dat plaatsvindt geldt het tarief per beladen voertuiguur opgegeven voor het betreffende perceel met het daarbij behorende vaste starttarief.
- Eis 150 De facturatie van uw inschrijfprijs kan met 15% per beladen uur worden verhoogd indien de leerling door de opdrachtgever is aangemeld met de indicatie 'individueel vervoeren' en het vervoer in de uitvoering daadwerkelijk individueel heeft plaatsgevonden.
- Eis 151 Partijen treden in overleg over de beladen uurprijs indien het aantal locaties waar leerlingen naar vervoert dienen te worden toeneemt met meer dan 15%.
- Eis 152 U bent ermee bekend en gaat ermee akkoord dat u mee doet aan pilots zoals zelfstandig reizen en pilots ten behoeve van de ontschotting en vernieuwing van doelgroepenvervoer.
- Eis 153 U bent ermee bekend en gaat ermee akkoord dat de dienstverlening (inhoud en aantallen) door de jaren heen kan wijzigen.

Indexering

- Eis 154 Alle prijzen en tarieven zijn op basis van prijspeil 1 augustus 2019 en zijn in ieder geval vast tot 1 augustus 2020. Uw prijs kan eenmaal per jaar worden geïndexeerd, voor het eerst per 1 augustus 2020. Prijsindexatie vindt plaats volgens de NEA-indexering.
- Eis 155 De gemeente kan op 1 augustus 2020 de hoogte van de vergoedingen aanpassen met het door het Sociaal Fonds Taxi vast te stellen prijsindexeringcijfer, de zgn. NEA index, Gemiddelde kostenstijging in het taxivervoer, voor groepsvervoer per taxi. De eerste indexering kan plaatsvinden per 1 augustus 2020. De opdrachtnemer verplicht zich om binnen een maand na het bekend zijn (meestal in november) van de nieuwe NEA-indexcijfers voor het komende jaar de opdrachtgever hiervan in kennis te stellen en de nieuwe tarieven aan te bieden ter goedkeuring en verwerking.
- Eis 156 U dient uw voornemen voor prijsverhoging minimaal zes weken voor de ingangsdatum bekend te maken aan de contractmanager van van de gemeente Utrecht. Gewijzigde prijs en tarief gaan pas in na toestemming van de gemeente Utrecht.
- Eis 157 Indien in een jaar afgezien is van het herzien van de prijs of tarief, dan vindt indexering in het daarop volgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake.

facturatie en betaling

- Eis 158 U mailt uw factuur in PDF naar het algemene factuuradres van de gemeente Utrecht: factuur@utrecht.nl en naar het e-mailadres AOLeerlingzaken@utrecht.nl.
- Eis 159 De specificatie van de factuur met daarop de leerlingengegevens, routes, beladen tijd in minuten en vervoersadressen verstuurd u naar de afdeling Leerlingzaken via een door de opdrachtgever gekozen beveiligde gegevensuitwisseling.
- Eis 160 Iedere factuur bevat een bestel- en regelnummer (10 posities) dat door de gemeente bij de opdracht / bestelling is aangegeven.
- Eis 161 U mailt per bestelnummer één factuur vanaf één vaststaand e-mailadres, dit omdat de gemeente gebruik maakt van een inkoopstelsel waarbij niet meerdere bestelnummers op één factuur kunnen gekoppeld kunnen worden.
- Eis 162 U stuurt per perceel één factuur met een specificatie zoals is opgenomen in de bijlage.
- 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 rittenplanning geeft de opdrachtnemer aan hoeveel keer per maand een bepaalde unieke rit gereden zal worden. Voor elke rit wordt de beladen reistijd bepaald.
- Eis 163 Voor de facturatie van het leerlingenvervoer stuurt u hoogstens één (verzamel)factuur per maand.
- Eis 164 Indien in de opdracht is aangegeven dat de verplichting een verzamelverplichting betreft, dan kunt u voor opdrachten die binnen één week zijn verricht/bestellingen die binnen één week

zijn uitgeleverd een verzamelfactuur versturen. In dat geval sorteert u de factuurregels op uitleverdatum.

Eis 165 Op elke factuur vermeldt u:

- Het bestelnummer van de bestelling verstrekt door de gemeente Utrecht;
- Factuurdatum;
- Eenduidige omschrijving van de te leveren diensten;
- Afdelingsnaam en naam besteller en/of opdrachtgever;
- Het afleveradres (het adres waar de diensten hebben plaatsgevonden);
- Het Kamer van Koophandelnummer van uw onderneming;
- Uw IBAN-nummer;
- Het btw-nummer van uw onderneming.

U vermeldt de projectcode die in de opdracht opgenomen wordt ook op de factuur. U groepeerd en sorteert de factuurregels op elke verzamelfactuur naar projectcode zoals die door de opdrachtgever vermeld wordt in de financiële administratie gehanteerde elementen (nadere informatie ontvangt u na gunning).

Facturen die niet de geëiste informatie bevatten zullen niet door de gemeente Utrecht in behandeling genomen worden.

Eis 166 De gemeente Utrecht onderzoekt mogelijkheden ter verbetering van het facturatie-, autorisatie- en betalingsproces, waar onder E-facturatie en andere digitale toepassingen. U bent bereid en in staat om hierin (kosteloos) mee te werken.

Eis 167 In geval van een creditfactuur vermeldt u het factuurnummer en het verplichtingnummer van de corresponderende debetfactuur.

Eis 168 U geeft in uw offerte de prijs per beladen voertuiguur. Deze dient u op het prijsinvalformulier, aan te geven.

Eis 169 Voor de noodzakelijke inzet van vervangende voertuigen (bijvoorbeeld als gevolg van uitval van het reguliere voertuig) berekent u geen extra kosten.

Eis 170 Iedere maand vindt facturatie plaats door de som van de beladen reistijd conform de rittenplanning x het betreffende tarief per beladen voertuiguur zoals geoffreerd in de inschrijving + het starttarief per rit per voertuigtype x het aantal uit te voeren ritten. De opdrachtnemer kan de eventuele kosten voor begeleiding eveneens maandelijks declareren.

Eis 171 De opdrachtnemer dient zich te realiseren dat de vergoedingssystematiek kan afwijken van de werkelijke reistijd.

Eis 172 Maandelijks en achteraf kunnen kosten gefactureerd worden. De betalingstermijn van de facturen wordt gesteld op 30 dagen na ontvangst van de factuur.

- Eis 173 U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde Algemene Voorwaarden gemeente Utrecht 2018. Dit betekent dat uitsluitend de door de gemeente Utrecht gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn. In uw inschrijving wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen, ook niet als deze niet in tegenspraak met de voorwaarden van de gemeente Utrecht zouden zijn.
- Eis 174 U conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde concept raamovereenkomst.
- Eis 175 U gaat ermee akkoord dat de overeenkomst een looptijd heeft van vier jaar en vermoedelijk ingaat op 1 augustus 2019. De overeenkomst kent een verlengingsoptie van twee keer twee jaar.
- Eis 176 Indien u zich opwerpt als (hoofd)aannemer en u in uw inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s), bent u bij gunning gebonden aan het daadwerkelijk gebruik maken van genoemde onderaannemer(s) conform het gestelde in de inschrijving.
- Eis 177 Het uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming is alleen toegestaan als de opdrachtgever daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. Vervoerder moet op tijd kenbaar maken of hij onderaannemers wil inzetten zodat opdrachtgever ruimte heeft om Ja-Nee te zeggen. Bij Nee moet de vervoerder het vervoer anders organiseren. U geeft bij inschrijving aan welk onderaannemers u gaat inzetten voor dit contract. Vermeldt hierbij de bedrijfsnaam, contactpersoon en telefoonnr. U stemt er mee in dat de opdrachtgever dit gaat verifiëren.
- Eis 178 Als hoofdaannemer draagt u volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemers. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer. Facturering van werkzaamheden die in onderaanneming worden uitgevoerd, wordt door de hoofdaannemer verzorgd. De onderaannemer is gehouden aan en opvolgen van alle bestekseisen.
- Eis 179 U realiseert zich, dat de gemeente ook als overheid optreedt. U aanvaardt deze bijzondere positie van opdrachtgever als overheid. De gemeente behoudt bij nakoming van de overeenkomst haar bevoegdheden tot publiekrechtelijke rechtshandelingen.
- Eis 180 Opdrachtnemer garandeert dat deze zich gedurende de looptijd van de overeenkomst in zal spannen om schending van de internationale sociale normen te voorkomen. De fundamentele arbeidsnormen van de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO) zijn vastgelegd in de conventies:
- inzake afschaffing van dwangarbeid en slavernij (29, 105);
 - inzake vrijwaring van discriminatie op het werk en in beroep (100, 111);
 - inzake afschaffing van kinderarbeid (138, 182);
 - inzake de vrijheid van vakvereniging en recht op collectief onderhandelen (87, 98).
- De mensenrechten uit de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM) en uitwerkingen daarvan in bindende verdragen (zoals BuPo en Esocul) die arbeids- en bedrijfsrelevant zijn. Er wordt geen verdere toespitsing gemaakt.

- Eis 181 Jaarlijks voert u een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uit onder het personeel dat op deze opdracht is ingezet. Het verslag met de resultaten en de acties die u naar aanleiding daarvan gaat ondernemen, rapporteert u aan de desbetreffende chauffeurs en aan de opdrachtgever.
- Eis 182 De gemeente voert een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit onder de klanten van het doelgroepenvervoer om uw prestaties in kaart te brengen.
- Eis 183 U dient op alle onderdelen van het KTO en MTO tenminste een score 7,0 dient te behalen.
- Eis 184 De gemeente hanteert met betrekking tot deze opdracht het "belonen naar prestatie" dit is gebaseerd op het KTO en vindt plaats op de volgende wijze:

Score	Jaar
<6,5	-10.000 euro
6,5 – 7,0	verbetervoorstel
7,0 – 8,0	+ 5.000 euro
8,0 – 8,5	+ 10.000 euro

<

- Eis 185 Het belonen naar prestatie laat overige rechten van de gemeente, zoals het recht op schadevergoeding, ingebrekestelling, nakoming en/of ontbinding, onverlet
- Eis 186 De gemeente kan naar aanleiding van het KTO contact op nemen met de reiziger voor een interview met betrekking tot de totstandkoming van de scores.
- Eis 187 Er vindt periodiek overleg plaats tussen de gemeente en opdrachtnemer op basis van het KTO en op basis van door opdrachtnemer, voor aanvang van het overleg, te verstrekken rapportages over uitgevoerde ritten in voorliggende periode. Deze rapportages hebben minimaal betrekking op het aantal uitgevoerde ritten, het aantal klachten en de wijze van afhandeling van klachten, de beladingsgraad en stiptheid en kunnen, afhankelijk van de resultaten van het KTO worden uitgebreid of ingeperkt.
- Eis 188 De Inschrijver verklaart dat tijdens de looptijd van de overeenkomst, de van toepassing zijnde Cao Taxi Vervoer of de eigen bedrijfs-Cao volledig en voor het voltallige personeel wordt nageleefd.
- Eis 189 U beschikt over een privacyreglement.
- Eis 190 U respecteert de privacy van ouders/verzorgers en leerlingen en draagt er zorg voor dat de leerlingengegevens die deel uit maken van uw administratie vallen onder het privacyreglement van uw bedrijf.
- Eis 191 U verplicht zich (persoons)informatie die in het kader van deze offerteaanvraag en eventuele overeenkomst ter beschikking wordt gesteld voor het uitvoeren van de dienstverlening uitsluitend onder geheimhoudingsplicht beschikbaar te stellen aan uw personeel.
- U verplicht zich (persoons)informatie strikt vertrouwelijk te behandelen en niet zonder toestemming aan derden ter beschikking te stellen.