

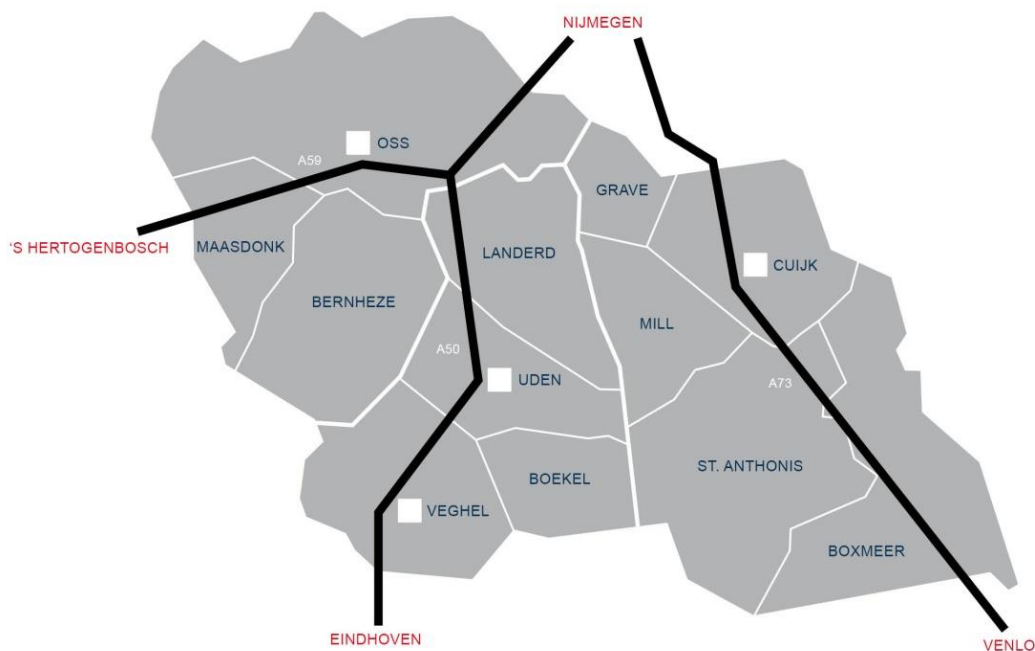
Bijlage 1 - Programma van Eisen

Definities

Uitvoeringstijd	Tijd dat een medewerker in een bus vervoerd wordt
Werkelijke reisduur	Totale tijd dat een route duurt

Artikel 1 Algemeen

- 1.1 De dienst omvat de exclusieve uitvoering van het woon-werkvervoer voor Werknemers van IBN, die al dan niet in een rolstoel zitten en/of begeleiding behoeven gedurende het vervoer.
- 1.2 Het gaat om vervoer van het woonadres van de Werknemer of een nabij gelegen opstapplaats naar het werkadres van Werknemer en v.v.
- 1.3 De loopafstand tussen het woonadres van de Werknemer en de opstapplaats is maximaal 800 meter.
- 1.4 Het directe werkgebied van IBN omvat alle 11 gemeenten die ook aandeelhouder zijn van IBN, zoals hieronder staat opgenomen. Vervoer kan echter nodig zijn in een straal van 40 kilometer rondom dit gebied. Deze omschrijving is een benadering van het werkgebied.



- 1.5 De duur van de opdracht tot het verrichten van het woon-werkvervoer beslaat een periode van 3 jaar. De vervoersperiode gaat in per 1 februari 2022 en eindigt op 31 december 2024. De overeenkomst kan onder dezelfde voorwaarden 2 keer verlengd worden met een periode van maximaal 1 jaar. Indien Opdrachtgever hiervan gebruik wenst te maken, bericht Opdrachtgever dat uiterlijk zes maanden vóór het verstrijken van de alsdan geldende vervoersperiode

schriftelijk aan Opdrachtnemer. Inclusief verlengingen eindigt de overeenkomst op 31 december 2026 van rechtswege.

- 1.6 Communicatie verloopt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt zorg voor communicatie met eventuele onderaannemers.
- 1.7 Er dient één contactpersoon en één vervangend contactpersoon te worden aangewezen.
- 1.8 Er vindt overleg plaats op verzoek van één van de partijen.

Artikel 2 Uitvoering van de Opdracht

Implementatie

- 2.1 Opdrachtgever maakt zo spoedig mogelijk – doch uiterlijk 1 maand voor de ingang van de vervoersperiode – de gegevens bekend van de te vervoeren Werknemers.
- 2.2 Aan Vervoerder worden ten behoeve van de uitvoering van het groepsvervoer die persoonsgegevens verstrekt die noodzakelijk zijn om het groepsvervoer goed en veilig te kunnen uitvoeren.

Overgang huidige Opdrachtnemer naar Opdrachtnemer

- 2.3 Opdrachtnemer is gehouden afspraken te maken met de huidige Opdrachtnemer over een overgang van het uitvoeren van het groepsvervoer van de een op de ander, zodat Werknemers bij het uitvoeren van dat vervoer geen hinder ondervinden van de overgang. Desgevraagd is de Opdrachtgever bereid te bemiddelen bij het maken van deze afspraken door Opdrachtnemer en huidige Opdrachtnemer, waarbij de Opdrachtgever zich objectief zal opstellen jegens beide partijen.

Uitvoeringsperiode

- 2.4 Het vervoer dient gedurende de contractperiode het hele jaar, vijf dagen per week, aangeboden kunnen worden. Op zaterdag, zondag en feestdagen is standaard geen vervoer nodig. Continuïteit moet geborgd zijn.
- 2.5 Veiligheid voor, tijdens en na de rit moet in de volledige omvang zijn gegarandeerd. Er moet met de grootst mogelijke zorg worden omgegaan met de Werknemers.
- 2.6 Flexibiliteit dient te worden geboden in het op- en afschalen van het aantal te vervoeren Werknemers en het aantal te rijden ritten. Hierbij geldt een verwerkingsperiode van maximaal 2 werkdagen.
- 2.7 Iedere Werknemer wordt 's morgens tijdig vanaf het woon- of verblijfsadres of, indien dit mogelijk is, bij een opstapplaats opgehaald en bij de werklocatie afgezet. In een enkel geval (van hoge uitzondering) kan aan de chauffeur worden gevraagd aan te bellen bij de Werknemer. Een Werknemer is tijdig opgehaald als deze op tijd (10 minuten voor aanvang werktijd op de betreffende locatie) op het werk aankomt en niet langer dan 60 minuten vervoerd is.

- 2.8 Na werktijd wordt iedere Werknemer tijdig van de werklocatie opgehaald en bij het woon- of verblijfsadres, bij de opstapplaats of een door de Opdrachtgever op te geven adres afgezet. Een Werknemer is tijdig opgehaald als deze niet langer dan 10 minuten na het einde van de werktijd wordt opgehaald en niet langer dan 60 minuten vervoerd is.
- 2.9 Woon-werkvervoer wordt geboden buiten 'bloktijden' van onze werklocaties. De standaard bloktijden zijn van 7.45 uur tot 12.00 uur, van 12.30 uur tot 16.45 uur en van 7.45 tot 16.45 uur. Uitzonderingen hierop zijn de kwekerij locaties. De bloktijden daar zijn 8.00 uur tot 12.15 uur, 12.45 uur tot 17.00 uur en 8.00 uur tot 17.00 uur. Opeen locatie van een van onze klanten, waarvan de bloktijden van 07:30 tot 16:30 zijn.
- 2.10 Bloktijden kunnen door de Opdrachtgever gewijzigd worden gedurende de contractperiode.
- 2.11 Iedere Werknemer dient ~~tussen de 5 en 20~~ minimaal 10 minuten vóór aanvang van de werkzaamheden op de werklocatie te worden afgezet. De chauffeur overtuigt zich ervan dat de werklocatie daadwerkelijk open is alvorens de Werknemer(s) daar af te zetten.
- 2.12 De chauffeur ziet erop toe dat de Werknemers de entree van zijn bestemming heeft bereikt. Daarna zal de chauffeur pas vertrekken.
- 2.13 De individuele verblijfstijd per Werknemer gedurende de rit mag niet meer bedragen dan zestig (60) minuten per rit.
- ~~2.14 Indien Werknemers meer dan 60 minuten in de bus zitten of Werknemers worden te laat op de werklocatie/huisadres/opstapplaats afgezet is een malus regeling van kracht. Per melding geldt hiervoor een boete bedrag van € 25,- per persoon. Deze boete geldt niet als kan worden aangetoond dat door file of wegwerkzaamheden de Opdrachtnemer niet op tijd had kunnen zijn. De bewijslast voor het aantonen dat wél is voldaan aan de eis ligt hierin bij Opdrachtnemer.~~
- ~~2.15 Indien Werknemers niet of te laat op de ophaallocatie worden opgehaald is een malus regeling van kracht. Per melding geldt hiervoor een boete bedrag van € 25,- per persoon. Deze boete geldt niet als kan worden aangetoond dat door file of wegwerkzaamheden de Opdrachtnemer niet op tijd had kunnen zijn. De bewijslast voor het aantonen dat wél is voldaan aan de eis ligt hierin bij Opdrachtnemer.~~
- 2.16 In een uitzonderlijk, individueel geval kan sprake zijn van combinatiebeperking. Dit betekent dat een Werknemer niet met (bepaalde) andere Werknemers samen mag worden vervoerd. De Opdrachtgever bepaalt of voor een werknemer een combinatiebeperking geldt en zal dit duidelijk kenbaar maken bij de Vervoerder.
- 2.17 Vervoerder dient gedurende de vervoerperiode in bezit te zijn van het TX-keurmerk en overlegt een kopie van dit certificaat jaarlijks aan Opdrachtgever.

- 2.18 Het aantal Werknemers per zitplaats is aan de wettelijke normen gebonden, waaronder in ieder geval de Regeling zitplaatsverdeling bussen en auto's. Iedere passagier moet in het voertuig een zitplaats hebben volgens de geldende wet- en regelgeving.
- 2.19 Na de gunning wordt aan de hand van de definitieve afspraken door de Opdrachtnemer een vervoersreglement opgesteld met betrekking tot de verplichtingen van alle betrokkenen. Het reglement is bindend voor alle belanghebbenden.

Artikel 3 Veiligheid

- 3.1 Iedere chauffeur anticipeert zowel binnen als buiten het voertuig op de algemene veiligheid van de Werknemers en signaleert zaken die daarop van invloed kunnen zijn. Hierbij wordt bedoeld op onder andere verkeer en sociale veiligheid. Voertuigen worden bij het ophaaladres zodanig gepositioneerd dat de Werknemers veilig kunnen in- en/of uitstappen. De in- dan wel uitstapzijde wordt aangeboden aan de trottoirzijde.
- 3.2 Bij het vervoer van Werknemers met een rolstoel volgt de Opdrachtnemer de criteria en uitgangspunten van de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (of gelijkwaardig). De code VVR is opgenomen in bijlage 8 bij het Beschrijvend document. Het gaat hier om eisen aan het Vervoermiddel, de vastzetsystemen en de werkzaamheden van de chauffeur. De chauffeur bekijkt of het veiliger is dat een Werknemer niet vastgezet wordt, maar plaatsneemt op een normale zitplaats met bevestiging van autogordels.
- 3.3 Als de chauffeur een rolstoelpassagier begeleidt, zegt de chauffeur steeds wat hij doet en gaat doen. Immers, alle handelingen spelen zich steeds in de meeste gevallen af achter de rug van de rolstoelpassagier. Nadat de rolstoel en de passagier zijn vastgezet vraagt de chauffeur of de passagier goed zit en alles naar wens is. Vervolgens controleert deze de vastzetmiddelen nog eens of deze ook daadwerkelijk vaststaan en ziet toe dat er voldoende ruimte voor de rolstoelpassagier voorhanden is.
- 3.4 Tijdens de rit houdt de chauffeur, wanneer mogelijk, door middel van zijn spiegels regelmatig contact met de Werknemers.
- 3.5 De chauffeur hanteert een rustige rijstijl. De chauffeur past zijn rijstijl aan op het overige verkeer en de weersomstandigheden. Bij drempels wordt de snelheid aanzienlijk verminderd alvorens de chauffeur de drempel over rijdt. Snelheid verlagende elementen in de weg worden met de nodige voorzichtigheid genomen. Het nemen van bochten leidt voor de passagier niet tot een vorm van overhellen. Indien hier niet aan wordt voldaan, kan door passagiers een klacht of melding worden gemaakt en kan er een boete van €50 worden opgelegd. Vervoerder dient chauffeur hierop aan te spreken. Indien de rijstijl van chauffeur niet verbetert, kan Vervoerder worden verzocht een andere chauffeur in te zetten.
- 3.6 Tijdens de rit vraagt de chauffeur bij regelmaat of alles naar wens verloopt. Bij het afzetten en losmaken van de rolstoelpassagier vertelt de chauffeur steeds weer wat deze gaat doen.

- 3.7 Nadat de rolstoelpassagier uit de bus is, wordt de passagier door de chauffeur op de plaats van bestemming gebracht.
- 3.8 Bij uitstap beoordeelt de chauffeur de sociale veiligheid op de aankomstlocatie en kiest de meest veilige positie. De chauffeur ziet - voor zover mogelijk - erop toe dat de Werknemer de entredeur van zijn bestemming heeft bereikt en rijdt pas daarna weg.
- 3.9 Vervoerder moet rekening houden met waar de Werknemer uitstapt. Werknemer stapt uit aan de kant van de weg waar ook de werkplek zich bevindt.

Artikel 4 Routeplanning

- 4.1 Opdrachtnemer plant met Easytravel voor het vervoer van alle Werknemers de snelste route om een zo (kosten) efficiënt mogelijke planning van ritten en voertuigen te realiseren, uitgaande van de randvoorwaarden van het Programma van Eisen.
- 4.2 Mutaties verwerkt de Vervoerder zo snel mogelijk - doch uiterlijk binnen één [1] werkdag in de routeplanning. Aan- en afmeldingen worden uiterlijk vóór 11:00 van de dag voorafgaand aan de dag waarop afmelding ingaat, doorgegeven.
- 4.3 De Opdrachtnemer kan bij het opstellen van de snelst mogelijke route gebruik maken van opstapplaatsen. Een opstapplaats moet minimaal voorzien zijn van een overkapping. Deze opstapplaatsen dienen wel goedgekeurd te worden door de Opdrachtgever, mede in verband met de veilige loopafstand voor Werknemers die niet meer dan 800 meter mag bedragen. Sommige Werknemers dienen als gevolg van hun beperking afgehaald te worden van hun woonadres. De Opdrachtgever bepaalt welke Werknemers van hun woonadres afgehaald dienen te worden.
- 4.4 Uiterlijk een maand voor het begin van een nieuw kalenderjaar wordt een eerste ritplanning gemaakt die goedgekeurd dient te worden door de Opdrachtgever.
- 4.5 Elke verplaatsing van A (1^e ophaaladres), via eventuele tussenpunten, naar B (eindbestemming) wordt gezien als een afzonderlijke rit. Dit betekent dat een ochtendrit afzonderlijk wordt gezien van een middag(retour)rit.
- 4.6 Iedere Werknemer dient per periode (ochtend/middag) een uniek nummer te krijgen. Op de factuur geeft de Vervoerder aan hoeveel keer per maand een Werknemer vervoerd is (het unieke ritnummer volstaat).
- 4.7 Ritten en/of routes die aangemeld zijn moeten altijd conform de eisen in dit bestek worden uitgevoerd. De Opdrachtnemer verplicht zich gedurende de vervoersperiode tot het verzorgen van het vervoer, zonder zich te kunnen beroepen op belemmeringen zoals ziekte van chauffeurs, mankementen en/of tekort aan materieel. Deze bepaling geldt ook voor onderaannemers en combinanten.

- 4.8 Indien een ophaallocatie gedurende de looptijd van de overeenkomst aan verandering onderhevig is, bijvoorbeeld door werkzaamheden die het ophalen op een specifieke locatie onmogelijk maken, wordt hier door Opdrachtnemer actief over gecommuniceerd aan Opdrachtgever.

Artikel 5 Mutaties

- 5.1 Gedurende het jaar en de gehele contractperiode treden mutaties op in het aantal te vervoeren Werknemers en bestemmingen. Hierdoor zal de ritplanning en/of voertuiginzet mogelijk veranderen.
- 5.2 Mutaties zoals nieuwe aanmeldingen, worden doorgegeven door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer. Wijzigingen in de vervoersbehoefte van Werknemers worden verwerkt door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer past eventueel de route aan en verstrekt deze aan de Opdrachtgever. Hierbij wordt een zo snel mogelijke route gekozen.
- 5.3 Opdrachtnemer moet rekening houden met wijzigingen op de werkplek (bestemming). Als gevolg daarvan kunnen routes wijzigen. Er zijn momenteel ongeveer 15 werklocaties in de regio Noordoost-Brabant. Werknemers kunnen in voorkomende gevallen gedetacheerd worden bij commerciële bedrijven in de periferie van de regio. Het aantal werklocaties kan gedurende de contractperiode wijzigen.
- 5.4 Mutaties met betrekking tot het aantal te vervoeren Werknemers en af- en aanmeldingen worden door de Opdrachtgever tijdig aangemeld bij de Opdrachtnemer. Nieuwe aanmeldingen én afmeldingen van Werknemers, ook in geval van vakantie en verzuim, vinden maximaal twee werkdagen1-dag van tevoren plaats.
- 5.5 Indien er op een bepaalde werklocatie op een bepaalde datum geen/onvoldoende werk is kan tot een collectieve vrije dag worden besloten. Een werkdag voor de genoemde dag wordt dit gemeld en voor die dag worden geen kosten in rekening gebracht.
- 5.6 Opdrachtnemer dient mutaties te communiceren via een mobiele app.
- 5.7 Als door ziekte van één of meerdere Werknemers een rit of route niet wordt gereden is de Opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd vanaf de eerste dag dat deze situatie zich voor doet. Wanneer op de dag zelf wordt gemeld dat een Werknemer ziek is – en dus niet vervoerd hoeft te worden – dan komt de woon-werkreis in aanmerking voor vergoeding, maar de terugreis (werk-woonreis) niet.
- 5.8 Een gewijzigde ritplanning kan enerzijds leiden tot een wijziging (toe- of afname) van de beladen reistijd en anderzijds tot een gewijzigde inzet van voertuigtypes.
- 5.9 De gewijzigde ritplanning dient zodanig te zijn dat de kosten (= totaal aantal beladen reisminuten) voor de IBN altijd zo laag mogelijk zijn. Bovendien dient IBN altijd toestemming te geven, bij een gewijzigde planning. Voertuigen dienen altijd zo vol mogelijk te rijden en wagentypes worden gekozen die dit mogelijk kunnen maken.

- 5.10 Voor de vergoeding van mutaties binnen het vervoer geldt één tarief per beladen uur. Voordat de Vervoerder tot een veranderde ritplanning en/of inzet van voertuigen komt, dient de Opdrachtgever goedkeuring aan de wijziging te geven.
- 5.11 Indien Werknemers op de dag zelf eerder naar huis moeten worden gebracht in verband met bijvoorbeeld onvoldoende werk, dan komt de betreffende route in aanmerking voor de overeengekomen vergoeding.
- 5.12 Het 'stilzetten' van de dienstverlening behoort tot de mogelijkheden. Indien er in een periode op een of meerdere werklocaties van IBN niet voldoende werk voorhanden is, heeft IBN de mogelijkheid om voor die locatie het vervoer (tijdelijk) stop te zetten.

Artikel 6 Bereikbaarheid taxicentrale

- 6.1 De centrale van Vervoerder moet op dagen dat het vervoer operationeel is bereikbaar zijn voor de Opdrachtgever. De centrale moet bereikbaar zijn van 06:00 uur (of een half uur voor de eerste rit als deze voor 07:30 uur aanvangt) tot een half uur nadat de laatste werknemer op de opstapplaats of het woon- verblijfadres is afgezet.
- 6.2 Vervoerder dient ervoor te zorgen dat de Werknemers op de centrale inzicht hebben in de specifieke vervoersbehoeften van de te vervoeren werknemers en dat de inzet van voertuigen daarop is afgestemd.
- 6.3 Vervoerder moet zorgen dat communicatie mogelijk is via minimaal telefoon (06:00 tot 18:00 uur), waarbij Vervoerder Opdrachtgever persoonlijk te woord staat.
- 6.4 Vervoerder moet zorgen dat de Werknemers van de centrale klantvriendelijk, servicegericht en deskundig zijn en Nederlands verstaan, spreken en schrijven. Vervoerder dient één contactpersoon en één plaatsvervangend contactpersoon aan te wijzen voor alle contact met Opdrachtgever.

Artikel 7 Calamiteiten

- 7.1 De Opdrachtnemer geeft in diens aanbieding aan wie als contactpersoon zal optreden voor de Opdrachtgever voor het doorgeven van informatie betreffende afwijkingen in het vervoer. Vervoerder geeft ook aan wie diens plaatsvervanger is. Vervoerder draagt er zorg voor dat de betreffende functionaris en zijn vervanger over de bevoegdheden beschikt waarmee hij/zij de relevante taken kan uitvoeren. De betreffende functionaris [/ regiecentrale](#) is op werkdagen tussen 06:00 en 18:00 bereikbaar voor de Opdrachtgever. Vervoerder moet ervoor zorgen dat de contactpersoon direct kan antwoorden op vragen over de route, de werknemers en de uitvoering van de route.
- 7.2 Alle incidenten tijdens - en die in verband staan met - het vervoer dienen onmiddellijk aan Opdrachtgever te worden gemeld. Vervoerder informeert direct de Opdrachtgever in het geval van calamiteiten, zoals een verkeersongeval, een (ernstig) verkeersongeval waar de werknemers

getuige van zijn geweest tijdens de rit, geweld in de bus, extreme weersomstandigheden en dergelijke. Hierbij moet worden aangegeven:

- Welke chauffeur op dat moment het voertuig bestuurt;
- De namen van de werknemers die zich nog in het voertuig bevinden;
- De namen van de werknemers die zich in het voertuig bevonden op het moment dat het feit zich voordeed.

7.3 Opdrachtnemer stelt na gunning en voor de aanvang van de vervoersperiode een calamiteitenplan op. In dit calamiteitenplan gaat Opdrachtnemer ten minste in op de volgende onderwerpen: procedures, verdeling van verantwoordelijkheden en wanneer gaat het calamiteitenplan in werking. Het calamiteitenplan dient uiterlijk twee weken voor ingang van de vervoersperiode ter goedkeuring aan de Opdrachtgever te worden voorgelegd.

Artikel 8 Informatieverstrekking aan Werknemers

8.1 De Vervoerder is verantwoordelijk voor de basisinformatie aan Werknemers. Uiterlijk één (1) week voor aanvang van de ingangsdatum van het vervoer informeert de Vervoerder Werknemers schriftelijk/ per e-mail en/of per applicatie over:

- De naam van de chauffeur die de werknemer gaat vervoeren;
- Het tijdstip waarop de werknemer wordt opgehaald en weer wordt teruggebracht;
- De plaats waar de werknemer wordt opgehaald en weer wordt afgezet;
- Uiterlijk één (1) maand voor aanvang van de ingangsdatum van het vervoer geeft de Opdrachtgever aan wat hij van de werknemer(s) verwacht ten aanzien van 'gereed zijn voor vertrek'.
- Vervoerder draagt er zorg voor dat voor aanvang van de vervoersperiode een calamiteitsnummer bekend is van Vervoerder voor Opdrachtgever.

8.2 Opdrachtnemer stelt hiervoor een vervoerreglement op dat wordt verstrekt bij de informatiebrief.

8.3 Opdrachtnemer stelt een app of vergelijkbaar beschikbaar, waarin informatie over het vervoer wordt verstrekt aan Werknemers. Omdat niet alle Werknemers digitaal vaardig zijn, zal dit aanvullend zijn op schriftelijke communicatie (bijvoorbeeld via brief) of telefonisch.

8.4 Alle overige communicatie tussen Vervoerder en werknemer verloopt via contactpersoon Opdrachtgever en contactpersoon Opdrachtnemer. Chauffeur communiceert in geen geval met de Werknemers over het contract (hierbij valt te denken aan einde contract).

Artikel 9 Eisen in te zetten personeel

9.1 Per route dient gebruik te worden gemaakt van een groep van vaste chauffeurs (maximaal 3), tenzij dit als gevolg van onvoorziene omstandigheden niet mogelijk is.

9.2 Opdrachtgever hecht veel waarde aan een veiligheid en verwacht van de Vervoerder eenzelfde houding. Vervoerder zorgt er dan ook voor dat de uit dit bestek voortvloeiende werkzaamheden worden uitgevoerd door chauffeurs die:

- In bezit zijn van:
 - o Het diploma CCV Chauffeursdiploma Taxi (of een bewijs van wettelijke vrijstelling);
 - o Het CCV diploma Sociale Vaardigheden Taxi of een gelijkwaardige interne opleiding die deels fysiek wordt gegeven door een erkende opleider;
 - o Het CCV diploma Doelgroepenvervoer of een gelijkwaardige interne opleiding die deels fysiek gegeven wordt en gegeven wordt door een erkende opleider;
 - ~~o Verklaring omtrent gedrag (VOG), 3 maanden na gunning moet deze verklaring worden overlegd;~~
 - o Bewijs dat het nieuwe rijden (of een vergelijkbare training) met goed gevolg is afgelegd. Zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 9 maanden na ingang van de vervoersperiode, moet een bewijs hiervan worden overlegd;
- Correct gekleed en als zodanig herkenbaar zijn (bijvoorbeeld door middel van een badge, chauffeurspas, et cetera);
- Voldoen aan alle daartoe gestelde wettelijke eisen en bepalingen. Als uitgangspunt dienen de regels van de CAO taxivervoer te worden toegepast;
- De Nederlandse taal spreken, schrijven en verstaan;
- Klantvriendelijk werken en een dienstverlenende professionele instelling hebben;
- Kennis en ervaring hebben met het vastzetten van rolstoelen en zorgen dat deze veilig worden vastgezet;
- Kennis en ervaring hebben met het bedienen van de verschillende hulpmiddelen zoals (elektrische) rolstoelen en scootmobielen;
- De zit- en tiltechniek ten behoeve van passagiers met een fysieke beperking beheersen, in zoverre dat dit niet in strijd is met de Arbowetgeving;
- Werknemers in voorkomende gevallen adequate hulp bij het in- en uitstappen verlenen;
- Erop toezien dat in het voertuig te allen tijde niet gerookt wordt;
- Ervoor zorgen dat orde en rust in het voertuig worden gehandhaafd;
- Kennis hebben van alle - binnen het vervoersgebied - feitelijk voor het openbaar verkeer open gestelde wegen (in gevolge de Wegenwet), of terug kunnen vallen op een systeem dat hen die kennis kan verschaffen zodat omrijden tot een minimum beperkt wordt;
- Zorg dragen voor een veilig en comfortabel vervoer van de werknemers, waaronder het gebruik van veiligheidsgordels, het aan de trottoirzijde van de weg veilig in- en uit laten stappen van de werknemers en toezicht houden op het betreden van de werklocatie.

9.3 Chauffeurs die niet voldoen aan de gestelde eisen worden door opdrachtnemer getraind. Bij herhaald disfunctioneren worden deze ontheven van hun taak.

Artikel 10 Vervoersmiddelen

10.1 Het vervoer van werknemers van en naar de werklocatie, inclusief de daarmee gepaard gaande dienstverlening, vindt plaats met een taxi, taxibus, rolstoeltaxi of rolstoelbus die is ingericht voor het vervoeren van **minimaal-maximaal** 8 personen, exclusief de chauffeur. Eventueel kan een touringcar gewenst zijn. De voertuigkeuze wordt door de Vervoerder gemaakt. Het is aan de vervoerder om de ritten zo gunstig mogelijk in te richten.

- 10.2 De in te zetten voertuigen dienen te zijn goedgekeurd voor (rolstoel)taxi(bus)- en tourvervoer door de Rijksdienst voor het Wegverkeer en moeten dienovereenkomstig voldoen aan alle daartoe relevante wettelijke eisen en bepalingen, zoals de meest recente Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (of gelijkwaardig aan criteria zoals beschreven in bijlage 8 van het Beschrijvend document) of de opvolger van deze Code (onder een andere naam).
- 10.3 De in te zetten voertuigen hebben voldoende (aparte) opbergruimte voor het veilig vervoeren van inklapbare rolstoelen, opstapjes en handbagage, dit in relatie tot het aantal te vervoeren passagiers.
- 10.4 Vervoerder dient bij de start van het woon-werkvervoer te beschikken over voertuigen die geschikt zijn voor rolstoel- en scootmobiel gebruikers en die geschikt zijn voor het vervoer van (elektrische) rolstoelen met inzittende en scootmobielen zonder inzittende.
- 10.5 Tevens dienen alle voertuigen conform de eisen die worden gesteld aan milieunormeringen te voldoen, zijnde minimaal Euro norm 6. Indien nieuwe voertuigen aangeschaft dienen te worden voor de uitvoering van de opdracht, dan dienen deze te voldoen aan de hoogst geldende norm op het moment van aanschaf.
- 10.6 De voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen voor 8 personen exclusief bestuurder beschikken minimaal over een Energielabel A of B.
- 10.7 Opdrachtnemer dient te voldoen aan de eisen uit de Clean Vehicles Directive (CVD). Ingezet vervoer dient gedurende de looptijd van de overeenkomst in oplopende mate (per contractjaar) schoon te zijn.
- Van 1 februari 2022 t/m 31 januari 2023 geldt een minimale inzet van 15% schone voertuigen;
 - Van 1 februari 2023 t/m 31 januari 2024 geldt een minimale inzet van 25% schone voertuigen;
 - Van 1 februari 2024 t/m 31 januari 2025 geldt een minimale inzet van 35% schone voertuigen;
 - Vanaf de twee optiejaren geldt een minimale inzet van 45% schone voertuigen.
- 10.8 Vervoerder dient te allen tijde te beschikken over voldoende voertuigen zodat de Werknemers van IBN volgens de snelst mogelijke vervoersplanning kunnen worden vervoerd.
- 10.9 Alle voertuigen zijn voorzien van een snelheidsbegrenzer.
- 10.10 Voertuigen zijn in de wintermaanden voorzien van winterbanden. [All Season banden met M+S logo volstaat ook, zolang het voldoet aan de geldende wet- en regelgeving.](#)
- 10.11 Alle voertuigen dienen te voldoen aan de volgende eisen:
- Het materieel moet voorzien zijn van vasthoudbeugels aan iedere stoel en voldoende sta-, grip- en geleidestangen;

- De voertuigen moeten een goede vering en comfortabele stoelen hebben;
- De voertuigen zijn voor de werknemers toegankelijk aan de zijkant;
- De instaphoogte bij een voertuig mag maximaal 20 cm bedragen;
- De voertuigen moeten van binnen en van buiten schoon zijn.
- De voertuigen moeten een representatief uiterlijk hebben.
- De voertuigen moeten herkenbaar zijn voor de werknemers door het van toepassing zijnde routenummer aan de instapzijde.
- Voertuigen zijn voorzien van een goed werkende verwarming door het hele voertuig;
- Het voertuig is voorzien van een goed werkend airconditioningsysteem;
- Voertuigen zijn voorzien van een periodiek geijkte brandblusser en een adequaat gevulde EHBO-does.

10.12 Indien er een scootmobiel mee moet, geeft Opdrachtgever dit aan. Het is niet toegestaan betreffende werknemer tijdens het transport op de lift of tijdens het vervoer op de scootmobiel te laten zitten. De betreffende werknemer moet te allen tijde een reguliere zitplaats gebruiken.

10.13 De voertuigen en chauffeurs moeten beschikken over adequaat werkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment contact kan worden opgenomen met de aansturende taxicentrale en die gebruikt kunnen worden bij noodsituaties. In de voertuigen zijn lijsten aanwezig met daarop alle relevante gegevens per werknemer zoals onder andere: naam, huisadres, telefoonnummer, het werklocatie adres en specifieke informatie over de werknemer. De Opdrachtgever verstrekt deze lijsten voor aanvang van het vervoer.

Artikel 11 Veiligheid van het voertuig

11.1 Voertuigen die worden ingezet voor het vervoer van werknemers in een (elektrische) rolstoel en/of scootmobiel, moeten voorzien zijn van een veilige en slipvaste liftvoorziening.

11.2 De voertuigen zijn voorzien van een adequaat werkend systeem om de rolstoelen en scootmobielen vast te zetten. Hiermee moet de rolstoel of scootmobiel vastgezet worden en gekoppeld zijn aan de bodemplaat van het voertuig.

11.3 De werknemer in een rolstoel dient vastgezet te worden met een driepuntsgordel die bevestigd is aan de carrosserie van het voertuig.

11.4 Voor alle in te zetten voertuigen dient doorlopend een inzittendenverzekering te zijn afgesloten, waarvan de hoogte van de dekking voldoet aan de gebruikelijke landelijke dekkingsnormen voor personenvervoer.

Artikel 12 Klachten

12.1 Opdrachtgever hanteert een efficiënt werkende klachtenregistratie- en klachtenafhandelingsprocedure. Het hoofdproces is als volgt:

- Alle Klachten kunnen worden door één contactpersoon van IBN ingediend;
- Alle klachten worden geregistreerd bij de Opdrachtgever;

- De Opdrachtgever controleert de klacht op ontvankelijkheid. Opdrachtgever legt ontvankelijke klachten voor aan de Hoofdvervoerder. De verantwoordelijke behandelt de klacht inhoudelijk. Hiervoor doet hij/zij onderzoek en neemt maatregelen ter voorkoming van herhaling. De behandelaar rapporteert de onderzoeksresultaten en maatregelen aan Opdrachtgever. Opdrachtgever controleert de kwaliteit van het onderzoek en de genomen maatregelen. Dit rapport wordt opgenomen in het klachtdossier en gearhiveerd door Opdrachtgever;
- Opdrachtgever handelt de klacht schriftelijk af richting klager. IBN ontvangt een afschrift van het dossier. Alle registraties en onderlinge uitwisselingen vinden digitaal plaats.

12.2 De behandeling van de klacht is gericht op onderzoek naar de oorzaak van de klacht en maatregelen ter voorkoming van herhaling. De bevindingen worden door de behandelaar digitaal toegevoegd aan het klachtdossier.

12.3 Klachten worden binnen 10 werkdagen afgehandeld. Afhandeling naar de klager geschiedt schriftelijk en bevat een omschrijving van de klacht, het verslag van de behandeling en eventueel een genoegdoening.

12.4 Opdracht~~n~~emergever Stuurt maandelijks een klachtenrapportage met daarin de gemelde klachten, status van de klacht, response tijd op de klacht, geboden oplossing, doorlooptijd van de klacht.

12.5 Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om jaarlijks een klanttevredenheid meting te (laten) houden. In ieder geval zal tevredenheid van de Werknemer over de wijze waarop deze vervoerd wordt worden bevraagd. Opdrachtnemer verplicht zich medewerking hieraan te verlenen en aan uitvoering van verbetervoorstellen.

Artikel 13 Rapportage

13.1 Vervoerder voert de administratie volgens de wettelijke bepalingen. In verband met de door Opdrachtgever geëiste controle- en analysemogelijkheid, dient Vervoerder zelf over het vervoerproces de onderstaande gegevens te verzamelen, te registreren en maandelijks, binnen ~~drie-vijf~~ (53) dagen na het verstrijken van een kalendermaand, digitaal te overleggen:

- Alle gegevens met betrekking tot de uitgevoerde werknemersritten
- Per route (zowel heen als terug) vermeldt Vervoerder de volgende gegevens op het formulier 'Routeplanning'
 - o Naam chauffeur;
 - o Totaal aantal kilometers;
 - o De werkelijke reisduur in uren/minuten gedurende de route;
 - Alle mutaties;
 - De uitvoeringstijd in minuten per route;
 - Overschrijdingen van de geldende stiptheidsmarges in de uitvoering en de reden daarvan;
 - Incidenten.

- 13.2 Opdrachtgever bepaalt in samenspraak met Vervoerder op welke wijze de gegevens aangeleverd moeten worden. Vervoerder verstrekt binnen drie (3) dagen na afloop van iedere maand kosteloos de hiervoor beschreven gegevens aan de Opdrachtgever.
- 13.3 Opdrachtgever heeft het recht steekproefsgewijs controles uit te (laten) voeren. Tijdens deze (on)aangekondigde controles toetst Opdrachtgever of Vervoerder voldoet aan de in het bestek gestelde eisen.

Artikel 14 Gegevensbescherming en -overdracht

- 14.1 Vervoerder en al diegenen die Vervoerder bij de uitvoering van het woon-werkvervoer heeft betrokken, nemen de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming in acht. Alle gegevens (documenten, lijsten, bestanden, et cetera) die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden verkregen en verzameld worden voor geen ander doel aangewend dan waarvoor zij worden verzameld. De genoemde gegevens worden niet aan derden - anders dan de Opdrachtgever - ter beschikking gesteld.
- 14.2 Na afloop of bij een tussentijdse beëindiging van de overeenkomst draagt de voormalige inschrijver en al diegenen die de voormalige inschrijver bij de uitvoering van het woon-werkvervoer heeft betrokken, de genoemde gegevens kosteloos over aan de Opdrachtgever. Deze gegevens moeten toegankelijk en leesbaar zijn voor de Opdrachtgever. Vervoerder vernietigt daarna de eigen bestanden.

Artikel 15 Financiële voorwaarden

- 15.1 Opdrachtnemer ontvangt een prijs per beladen rit-uur. Onder een rit wordt de afstand tussen het opstappunt van de eerste Werknemer tot en met het uitstappunt van de laatste Werknemer verstaan, ongeacht het aantal uitstappunten dat in de route wordt aangedaan.
- 15.2 De beladen reistijd van een rit wordt bepaald aan de hand van Easytravel, uitgaande van de snelste route van het eerste huisadres/opstappunt van een Werknemer, via eventuele tussenpunten (huis- adres/opstappunt) van andere Werknemers, naar de eindbestemming (werkgever). Hierbij dient gebruik gemaakt te worden van de 6 karakters postcode (4-cijfers + 2 letters) van huisadressen/opstappunten en eind- bestemming (werkgever).
- 15.3 In geval van afwijkingen in de door de Vervoerder gebruikte versie van Easytravel en de door de Opdrachtgever gebruikte versie van Easytravel, gaat de meest recente versie voor.
- 15.4 Voor Easytravel gelden, ongeacht in te zetten voertuigen, de volgende instellingen:
- Autosnelweg: 100 km p/u;
 - Hoofdverbindingsweg 1 80 km p/u;
 - Hoofdverbindingsweg 2 70 km p/u;
 - Verbindingsweg 60 km p/u;
 - Doorgaande weg 40 km p/u;
 - Lokale weg 30 km p/u;
 - Onverhard 20 km p/u;

- Woonerf 4 km p/u;
- Veerdienst 6 km p/u;
- 30 km zone 20 km p/u;
- Enkele rijbaan 88%;
- Stedelijk 50%.

Bij de instellingen van Easytravel zoals hierboven weergegeven, is rekening gehouden met benodigde tussentijdse stops en in- en uitstaptijd van Werknemers.

- 15.5 Er wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbrekingen, omleidingen en files. Deze eventuele extra beladen reistijd kan niet in rekening worden gebracht.
- 15.6 Naast de beladen reistijd die resulteert uit Easytravel mag tweeéén minuuten instaptijd per te vervoeren medewerker worden opgeteld. In geval van een rolstoelgebonden medewerker mag vijfdrie minuten instaptijd per medewerker worden opgeteld.
- 15.7 Wachttijden (binnen bepaalde grenzen én boven de vastgestelde marge van 15 minuten) bij de bestemming als gevolg van verschillende ophaaltijden van medewerkers in één en dezelfde (terug)route mogen, na overleg en vooraf toestemming met de opdrachtgever, opgeteld worden bij de beladen reistijd. Dit dient wel afzonderlijk te worden weergegeven op de factuur.
- 15.8 De opdrachtnemer houdt rekening met het feit dat de vergoedingstijd van een route kan afwijken van de werkelijke benodigde reistijd. Deze afwijkende berekende tijden ten opzichte van de werkelijkheid is verdisconteerd in het beladen uurtarief. De opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de overeenkomst geen extra werkelijke reistijd in rekening brengen bij de opdrachtnemer.
- 15.9 De totale beladen reistijd wordt per maand rekenkundig afgerond op hele minuten.
- 15.10 Door de Opdrachtgever wordt de NEA-index gehanteerd. De door NEA vastgestelde jaarlijkse index gedurende de looptijd van de overeenkomst, wordt voor de eerste maal op 1 februari 2023 toegepast. U dient in te schrijven met prijspeil 2021.
- 15.11 Vervoerder dient, één maand voorafgaand aan de ingangsdatum van de tariefherziening, een gespecificeerd voorstel in tot herziening van de tarieven per uur bij de Opdrachtgever op basis van het door NEA vastgestelde indexeringscijfer.
- 15.12 Prijswijzigingen zijn pas geldig en mogen worden doorgevoerd na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever.
- 15.13 Prijswijzigingen die een verhoging betreffen mogen doorgevoerd worden. Prijswijzigingen die een verlaging betreffen dienen verplicht doorgevoerd te worden.

- 15.14 Extra kosten voor de noodzakelijke inzet van taxi's of andere vervoermiddelen (als gevolg van uitval van het reguliere voertuig) worden niet in rekening gebracht.
- 15.15 Uiterlijk drie (3) werkdagen na einde voorgaande maand zal Opdrachtnemer aan IBN een gespecificeerd overzicht verstrekken waarin per rit op Werknemer niveau staat aangegeven welke kosten er in rekening worden gebracht.
- 15.16 Betaling geschiedt maandelijks op basis van een door de Vervoerder gespecificeerd opgesteld overzicht. Alleen ritten die conform dit bestek en het Programma van Eisen zijn uitgevoerd zijn declarabel. Facturatie zal plaatsvinden uitgesplitst naar het IBN-bedrijf en naar kostenplaats.
- 15.17 Facturatie geschiedt uiterlijk 3 werkdagen na einde van voorgaande maand ter attentie van het betreffende IBN bedrijf. De Opdrachtgever bepaalt na gunning in samenspraak met Vervoerder in welk format de factuur aangeleverd moeten worden. De factuur dient onderstaande zaken te bevatten:
- Kostenplaatsnummer IBN productie;
 - Contractnummer van deze overeenkomst;
 - Een duidelijke omschrijving van de verrichte werkzaamheden;
 - Tijdvak of datum van de verrichte prestatie.
- 15.18 De factuur dient digitaal te worden verzonden aan de volgende e-mail adressen:
- inkoopfacturen@ibn.nl;
 - loonadministratie@ibn.nl.

Artikel 16 Overige voorwaarden

- 16.1 Inschrijver gaat akkoord met de conceptovereenkomst zoals opgenomen in de bijlage bij de offerteaanvraag. De aanbieding van Inschrijver is op deze overeenkomst gebaseerd. IBN is bereid bij uitzondering een wijzigingsvoorstel in overweging te nemen, aan de hand van een schriftelijke (per e-mail) met redenen omklede vraag, met een bijgevoegd tekstvoorstel van Inschrijver. Hierbij de nadrukkelijke opmerking dat tekstvoorstellen die bepaalde verantwoordelijkheden of aansprakelijkheden uitsluiten zonder dat ze in de conceptovereenkomst zijn toegewezen op voorhand niet worden gehonoreerd.
- 16.2 De uitgebrachte aanbiedingen dienen een geldigheid tot 90 dagen na sluiting van de inschrijftermijn te hebben.
- 16.3 Alle communicatie (correspondentie, E-mail, facturatie, evaluatie, etc.) geschiedt in de Nederlandse taal.
- 16.4 De uitgangspunten van dit Programma van Eisen zijn leidend en maken onlosmakelijk deel uit van de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Inkoopvoorwaarden Opdrachtgever maken hier ook deel van uit.

- 16.5 Beheersbaarheid van het vervoer, zowel praktisch als financieel, is van groot belang. Opdrachtgever houdt zich dan ook het recht voor om gedurende de contractperiode het vervoer te wijzigen. Dit kan onder andere met betrekking tot het aantal te vervoeren Werknemers, opstapplaatsen, begeleiders, et cetera. Opdrachtgever verwacht op dat gebied een flexibele en meedenkende houding van Opdrachtnemer.
- 16.6 Vervoerder legt wijzigingen als gevolg van wet- en regelgeving, voordat deze door Vervoerder worden toegepast, voor aan de Opdrachtgever. Voorgelegde wijzigingen worden uitsluitend ingevoerd door Vervoerder na schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever. Het financiële risico van wijzigingen in wet- en regelgeving ligt bij de Vervoerder. Opdrachtgever kan beslissen om nadelige financiële gevolgen van wijzigingen in wet- en regelgeving te compenseren, maar is hiertoe op geen enkele wijze verplicht.
- 16.7 Na afloop van de overeenkomst verplicht de Opdrachtnemer zich om mede zorg te dragen voor een zorgvuldige overdracht naar een volgende Opdrachtnemer.
- 16.8 Opdrachtnemer gaat akkoord met een Social Return verplichting van 5% over de totale opdrachtwaarde, die op nader te bepalen wijze ten goede komt aan IBN. In de periode tussen de voorlopige en definitieve gunning stelt Opdrachtnemer hiervoor een concreet plan op die invulling geeft aan die verplichting.

Ondertekening	
Conformering aan alle boven gestelde eisen	
Inschrijver	Handtekening:
Naam	
Functie (bestuurder)	
Plaats	
Datum	