

Bijlage 'Programma van Eisen' Leerlingenvervoer v.a. 2021

In deze bijlage vindt u het Programma van Eisen. De eisen zijn uitsluitende gunningscriteria; het niet onvoorwaardelijk voldoen aan deze eisen heeft uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure tot gevolg. Onderstaand vindt u een omschrijving van de eisen.

Nr.	1. Uitvoering
	Ritplanning
1.1	Het leerlingenvervoer van de Opdrachtgever is exclusief. Het is niet toegestaan dit vervoer te combineren met andere vormen van (personen)vervoer zonder voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever.
1.2	De inschrijver dient uit te gaan van een ritplanning waarbij voor iedere leerling gedurende de gehele week, dezelfde rit geldt (vaste tijdstippen, voertuig, medepassagiers, vaste chauffeur(s) en dergelijke), tenzij dit organisatorisch/vervoerkundig niet haalbaar is.
1.3	Opdrachtgever dient ten allen tijde te kunnen beschikken over een actueel overzicht, digitaal, van de geplande ritten.
1.4	Tijdens de uitvoering dient de planning uit te gaan van de laagst mogelijke kosten voor de Opdrachtgever (meest kostenefficiënte planning).
1.5	Opdrachtnemer denkt met Opdrachtgever mee over alle ontwikkelingen die kostenbesparing met zich mee brengen, denk hierbij aan opstapplaatsen, combinatie leerlingenvervoer in omliggende plaatsen e.d.
1.6	Wijzigen in de planning die consequenties in het vervoer van de leerlingen dienen uiterlijk 5 schooldagen van te voren kenbaar te worden gemaakt, digitaal, bij Opdrachtgever en doorgevoerd te worden. Opdrachtgever dient ten allen tijde hierover digitaal te kunnen beschikken.
1.7	De benodigde informatie voor de definitieve ritplanning wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst door de Opdrachtgever digitaal aangereikt.
1.8	De begin- en eindtijdstippen, vakantiedagen en andere vrije van de scholen moeten door de Opdrachtnemer zelf up-to-date gehouden worden.
1.9	De Opdrachtnemer is verplicht de door de Opdrachtgever nieuw aangemelde leerlingen en nieuwe bestemmingen, uiterlijk de vijfde schooldag, maar indien mogelijk sneller, te vervoeren. Hierbij dient de Opdrachtnemer extra aandacht te hebben voor de consequenties voor de eventuele overige leerlingen en de communicatie richting de betrokkenen hieromtrent. Dit is met name van belang voor leerlingen die moeite hebben met aanpassingen in hun dagelijkse patroon

	Combinatie beperkingen
1.10	Binnen het leerlingenvervoer gelden geen combinatiebeperkingen, maar Opdrachtgever kan aangeven dat bepaalde combinaties niet zijn toegestaan.
	Ophaal- en afzetmarges
1.11	De aflevertijd en ophaaltijd aan school moet gelegen zijn binnen een tijds marge van 5 tot 15 minuten vóór het aanvangstijdstip respectievelijk 5 tot 15 minuten ná het eindtijdstip van lesactiviteiten van de desbetreffende leerlingen. Het is nadrukkelijk niet toegestaan om leerlingen al eerder dan deze marge af te zetten bij school óf aan het einde van de schooldag later op te halen dan de vastgestelde marge. Dit onderwerp wordt als KPI meegenomen in de kwartaalgesprekken.
1.12	In uitzonderingssituaties kan na afstemming met Opdrachtgever de marge met een afwijking (tijdelijk) worden verruimd (er ontstaat hierdoor wachttijd).
	Individuele reistijd in een voertuig
1.13	De individuele reistijd (verblijfstijd in het voertuig per rit) per leerling is gelimiteerd tot 90 minuten per leerling. Bij de uitvoering dient de Opdrachtnemer er rekening mee te houden dat de individuele reistijd zo beperkt mogelijk is. Combinatie van leerlingen mag niet leiden tot overschrijding van het gestelde reistijdcriteria.
1.14	Voor de bepaling van de individuele reistijd geldt de werkelijke, in de praktijk gerealiseerde, reistijd in het voertuig. Deze tijd wordt bepaald vanaf het moment van het instappen tot het moment van uitstappen van een leerling. Afwijking van de maximale individuele reistijd is alleen toegestaan, indien het door afstand niet mogelijk is binnen deze maximale tijdsduur te blijven na afstemming met Opdrachtgever.
1.15	Indien het, naar het oordeel van de Opdrachtgever, noodzakelijk is om in incidentele situaties de route aan te passen, dient de Opdrachtnemer hier alle medewerking aan te verlenen zonder aanpassing van de voorwaarden.
	Op- en overstapplaatsen
1.16	Op dit moment wordt geen gebruik gemaakt van op- of overstapplaatsen. Mocht blijken dat gedurende de looptijd van de overeenkomst de Opdrachtgever het wenselijk acht om op en/of overstapplaatsen in te voeren of af te schaffen, dan is zij daartoe gerechtigd.
1.17	Invoering (of afschaffing) van op- en/of overstapplaatsen heeft geen invloed op de afgegeven tarieven en overige voorwaarden. De definitieve locaties van op- en overstapplaatsen worden in overleg met de Opdrachtgever vastgesteld.

	Chauffeursinzet
1.18	De voorkeur van de Opdrachtgever gaat uit naar één vaste chauffeur per rit, maar per rit is de inzet van twee vaste chauffeurs, volgens een vaste wekelijkse structuur, ook toegestaan.
1.19	De inzet van een andere chauffeur op een rit wordt uitsluitend toegestaan in geval van ziekte, vakantie of ontslag van de vaste chauffeur(s). In die gevallen dienen alle ouders/verzorgers in de betreffende rit zo spoedig mogelijk door de Opdrachtnemer te worden geïnformeerd over genomen maatregelen.
1.20	Opdrachtnemer kan zich niet beroepen op de onmogelijkheid om tijdig voldoende chauffeurs te werven.
	Begeleiding
1.21	Indien, gedurende de looptijd van de overeenkomst naar inzicht van de Opdrachtnemer, blijkt dat tijdens een rit begeleiding noodzakelijk zou is, dan dient daarover onverwijld overleg plaats te vinden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. De Opdrachtgever besluit uiteindelijk of de begeleiding op de betreffende rit wordt ingezet en wie dit organiseert (de Opdrachtnemer of een andere betrokkene bij het leerlingenvervoer). Indien Opdrachtgever overeenkomt dat begeleiding noodzakelijk is dan zijn alleen de kosten van het vervoer voor rekening van de Opdrachtgever.
	Rookverbod, alcoholverbod en orde
1.22	De Opdrachtnemer zet enkel en alleen rookvrije voertuigen in. De chauffeur en/of begeleider roken niet binnen en buiten het voertuig tijdens de uitvoering van de rit. Dit geldt ook voor eventuele wachtmomenten voor, tijdens en na de rit.
1.23	Het gebruik van verslavende middelen, waaronder (soft)drugs en medicijnen die de rijvaardigheid negatief kunnen beïnvloeden is verboden.
1.24	Het is niet toegestaan dat er in het voertuig wordt gegeten of gesnoept.
1.25	De Opdrachtnemer draagt zorg voor orde, rust en veiligheid in de voertuigen overeenkomstig artikel 72 Wet personenvervoer 2000 en artikel 52 van het Besluit personenvervoer
	Hulpmiddelen
1.26	In sommige gevallen kan het gebruik van een zitverhoger of kinderstoel noodzakelijk of gewenst zijn. Deze hulpmiddelen moeten door de ouders/verzorgers aan de Opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld.
1.27	Daarnaast kan het voorkomen dat een leerling bijvoorbeeld een rollator, (sport)rolstoel, hulphond, sociale hond (soho) of blindengeleidehond mee moet nemen tijdens het vervoer. De Opdrachtnemer dient hieraan kosteloos alle medewerking te verlenen.

Nr.	2. Personeel
Aan de in te zetten chauffeurs worden de volgende eisen gesteld; de chauffeur:	
2.1	voldoet aan de wettelijke eisen voor taxichauffeur.
2.2	is herkenbaar als chauffeur door bijvoorbeeld bedrijfskleding en/of duidelijk zichtbare badge.
2.3	is nooit als verdachte in contact geweest met justitie voor relevante zaken die jeugdigen betreffen of veroordeeld voor dergelijke zaken en dient te allen tijde te kunnen beschikken over geldig VOG. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om dit ten allen tijde op te vragen.
2.4	beschikt aantoonbaar over kennis (door ervaring of door een door de Opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroep en leerlingenvervoer en heeft minimaal de cursus Leergang Leerlingenvervoer (SFT) gevolgd. Deze cursus dient voorafgaand aan het moment dat een chauffeur voor het eerst wordt ingezet, met goed gevolg te worden afgesloten. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om dit ten allen tijde op te vragen.
2.5	heeft een goede kennis van wegen, straten en locaties van de scholen binnen het vervoersgebied.
2.6	heeft een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal.
2.7	heeft voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal zodat begrijpelijke rapportage mogelijk is.
2.8	is in het bezit van het certificaat levensreddend handelen of gelijkwaardig. Op verzoek dienen certificaten te worden overhandigd aan de Opdrachtgever (inclusief het bewijs van de meest recente herhalingscursus). Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om dit ten allen tijde op te vragen.
2.9	is op de hoogte van het gebruik van de Taxipaspoort en dient hieraan samen met de Opdrachtnemer actief medewerking te verlenen (zoals het informeren van ouders/verzorgers over het bestaan ervan en het gebruiken/inzien van het Taxipaspoort in noodzakelijke situaties). Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om dit ten allen tijde op te vragen.
Aan de dienstverlening van de chauffeur worden de volgende eisen gesteld; de chauffeur:	
2.10	blijft bij het ophalen en wegbrengen van een leerling toezicht houden op de overige leerlingen in het voertuig.
2.11	ziet erop toe dat de leerling daadwerkelijk naar binnen gaat dan wel opgevangen wordt door een ouder/verzorger of een medewerker van de school.

2.12	zorgt er in uitzonderingssituaties én uitsluitend in opdracht van de Opdrachtgever voor dat de leerlingen achter de voordeur van de school worden afgezet. De leerlingen worden niet in de klas gebracht.
2.13	zorgt voor een vaste zitplaatsverdeling in het voertuig. Deze verdeling dient voor ouder/verzorger, leerkracht, leerlingen en chauffeur zichtbaar aanwezig te zijn in het voertuig.
2.14	ziet erop toe dat de gordels op de juiste wijze worden gebruikt.
2.15	zorgt ervoor dat er altijd via een vaste rit wordt gereden, tenzij er wegomleidingen zijn en/of wanneer er andere instructies zijn gegeven door het vervoersbedrijf.
2.16	bedient uitsluitend zelf de portieren en ramen.
2.17	stelt bij problemen, waardoor vertraging tijdens de rit ontstaat, onverwijld de betrokkenen (ouders/verzorgers, de school en het vervoerbedrijf) op de hoogte. De Opdrachtnemer brengt in geval van incidenten/calamiteiten de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch binnen twee uur, op de hoogte.
2.18	maakt voor/bij de start van een nieuw schooljaar, alsmede voor en bij de start van het vervoer bij tussentijdse instromende leerlingen, kennis met de ouders/verzorgers, leerlingen en de school. De Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief.
2.19	maakt bij wisseling van (één van) de vaste chauffeur(s) gedurende het schooljaar vooraf kennis te maken met de ouders/verzorgers, leerlingen en de school.
Voor iedere chauffeur die ingezet wordt voor het vervoer van rolstoelafhankelijke leerlingen gelden de volgende aanvullende eisen; de chauffeur:	
2.20	ziet erop toe dat rolstoelen altijd goed worden vastgezet alvorens te gaan rijden.
2.21	bezit praktische vaardigheden betreffende het vervoeren van rolstoelgebruikers.
2.22	heeft kennis van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS) dan wel de bereidheid deze kennis door middel van een cursus te verkrijgen.
	Overig personeel
Voor het overige personeel gelden de volgende eisen:	
2.23	De planners moeten de omgeving kennen waar het leerlingenvervoer plaatsvindt.
2.24	De coördinator van het leerlingenvervoer dient al vanaf de implementatie van de onderhavige opdracht betrokken te zijn bij het vervoer.

2.25	Daarnaast dient de coördinator leerlingenvervoer de nodige kennis van en minimaal twee jaar ervaring te hebben met coördinatie en planning van het leerlingenvervoer.
-------------	---

Nr.	3. Materieel
	3.1 Voertuigtypen
3.1	Al het vervoer dient plaats te vinden met de volgende voertuigen: • taxi/personenauto (maximaal 4 zitplaatsen voor passagiers); • taxibus (maximaal 8 zitplaatsen voor passagiers); • rolstoelbus (maximaal 8 zitplaatsen voor passagiers).
	Algemene eisen
Voor alle in te zetten voertuigen gelden de volgende eisen; alle voertuigen:	
3.2	zijn door de Rijksdienst voor het Wegverkeer goedgekeurd voor taxivervoer. De voertuigen voldoen tevens aan de Regeling permanente eisen taxi's (Wet Personenvervoer).
3.3	zijn voorzien van een verbandtrommel, brandblusser, noodhamer en gordelsnijder. De Opdrachtnemer ziet er op toe dat de inventaris indien nodig wordt aangevuld.
3.4	zijn voorzien van een lijst (op papier of digitaal) waarop is aangegeven: naam, huisadres, (waarschuwings)telefoonnummer, schooladres en specifieke omstandigheden van de te vervoeren leerlingen. Zie tevens Bijlage 'Inform - Leerlingenlijst v.a. 2020-2021'.
3.5	hebben een fatsoenlijk uiterlijk (bijvoorbeeld: geen deuken en geen afwijkende kleuren) en zien er aan de binnenzijde representatief uit. Het voeren van reclame is toegestaan, mits vooraf schriftelijk goedgekeurd door de Opdrachtgever. □
3.6	zijn voorzien van communicatieapparatuur voor directe communicatie tussen centrale en voertuig.
3.7	hebben zitplaatsen die allen zijn voorzien van een veiligheidsgordel die geschikt is voor kinderen. Indien de medische situatie van een leerling het noodzakelijk maakt dient een voertuig met airco te worden ingezet.
3.8	de Opdrachtnemer draagt te allen tijde zorg voor veilig vervoer, bijvoorbeeld geschikte banden voor in de winterperiode.
3.9	zijn voorzien van een kinderslot (met uitzondering van de touringcar).
3.10	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat ieder voertuig, dat wordt ingezet voor het leerlingenvervoer van de Opdrachtgever als dusdanig herkenbaar is en zichtbaar is voorzien van een pictogramkaart. Deze kaart geeft op een eenvoudige manier voor de leerlingen de regels in de taxi weer.

3.11	zijn dusdanig ingericht dat de chauffeur vanuit zijn/haar zitplaats altijd alle inzittenden tijdens de rit kan zien.
	Milieueisen
3.12	De Opdrachtgever streeft ernaar om het gebruik van schone en duurzame transportbrandstoffen te stimuleren.
3.13	De voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen moeten tenminste voldoen aan de Euro-VI (6) norm. Indien de opdrachtnemer gedurende de contractperiode de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen vervangt of voertuigen inzet aanvullend op het reeds bestaande wagenpark, voldoen deze voertuigen tenminste aan Euro VI (6)-norm. Opdrachtnemer kan worden gevraagd om een afschrift van de typegoedkeuringspapieren van de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen.
3.14	Het onderhoudssysteem van de voertuigen moet erop gericht zijn de milieubelasting van de voertuigen tot een minimum te beperken.
	Aanvullende eisen rolstoelvervoer
3.15	De Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de meest actuele richtlijnen voor chauffeurs van de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR) van het Kwaliteits- en Bruikbaarheidsonderzoek van Hulpmiddelen voor gehandicapten en ouderen (stichting Vilans).
3.16	De rolstoelplaats wordt bereikt middels een lift of een oprijplaat waarvan de hellingshoek zodanig moet zijn dat het inrijden van de rolstoel ergonomisch verantwoord én veilig kan plaatsvinden. .
3.17	De rolstoelplaats is voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging voor zowel rolstoel als leerling. Deze bevestiging dient als zodanig gebruikt te worden. De chauffeur is verantwoordelijk voor het verantwoord en veilig vastzetten van de rolstoel.

Nr.	4. Communicatie
	Centrale
4.1	De centrale van de Opdrachtnemer is op alle dagen dat het leerlingenvervoer operationeel is bemand en persoonlijk telefonisch bereikbaar, vanaf een half uur voor het moment dat het vervoer aanvangt tot een uur nadat de laatste leerling is afgezet bij het woonadres.
4.2	De Opdrachtnemer moet buiten de voorgenoemde bereikbaarheidstijden telefonisch bereikbaar zijn, bijvoorbeeld door middel van een antwoordapparaat en een (web)applicatie.

	Communicatie
4.3	Opdrachtgever zal ieder schooljaar zo snel mogelijk de volgende informatie verstrekken aan de Opdrachtnemer: • leerlingenlijst (NAW); • eventuele afwijkende schooltijden; • eventuele afwijkende adressen; • reisdagen. Zie tevens Bijlage 'Inform - Leerlingenlijst v.a. 2020-2021'.
4.4	Opdrachtnemer dient in overleg met Opdrachtgever een protocol/informatiefolder op te stellen met gedragsregels dat voor de start van het vervoer aan ouders/verzorgers, schoolleiding en Opdrachtgever wordt overhandigd of digitaal beschikbaar gesteld.
4.5	De Opdrachtnemer zal ieder schooljaar de volgende informatie verstrekken aan de Opdrachtgever: scholenlijst (NAW, schooltijden, adressen, vakanties en studiedagen).
4.6	De Opdrachtnemer informeert de ouders/verzorgers van de leerling mondeling (tijdens een kennismakingsgesprek met de chauffeur), en schriftelijk (en digitaal) uiterlijk in de week vóór de eerste schooldag van elk schooljaar (minimaal één dag voorafgaand aan de start).
4.7	Bij belangrijke wijzigingen in de ritplanningen en/of chauffeur gedurende het schooljaar worden de ouders/verzorgers zo spoedig mogelijk geïnformeerd. Bij tussentijdse wijziging van de vaste chauffeur dient de chauffeur persoonlijk vooraf kennis te komen maken met de ouders/verzorgers en leerlingen (minimaal één dag voorafgaand aan de start).
4.8	De informatie bevat alle door de Opdrachtnemer noodzakelijk geachte gegevens doch minimaal het ophaaltijdstip, het tijdstip waarop de leerling wordt thuisgebracht, informatie over de chauffeur, de locatie van ophalen, telefoonnummers waarop de Opdrachtnemer bereikbaar is en informatie met betrekking tot het melden van klachten. Indien er sprake is van een wijziging gedurende het schooljaar, dan bevat de informatie uitsluitend de noodzakelijke gegevens, zoals een gewijzigde ophaaltijd of gewijzigde chauffeur.
4.9	De Opdrachtnemer dient uiterlijk twee weken voor aanvang van het nieuwe schooljaar de Opdrachtgever de concept-ritplanning voor het betreffende schooljaar toe te sturen. Zie tevens bijlage 'Format ritplanning LLV Lelystad 2021 e.v'.
4.10	Uiterlijk drie weken na de start van het nieuwe schooljaar ontvangt de Opdrachtgever van de Opdrachtnemer de definitieve ritplanning.
4.11	De Opdrachtnemer benoemt een vast aanspreekpunt, de "coördinator leerlingenvervoer" die voor de Opdrachtgever direct aanspreekbaar is. Daarnaast benoemt de Opdrachtnemer een vaste vervanger. Deze vaste vervanger is het aanspreekpunt van alle betrokkenen bij afwezigheid van de coördinator leerlingenvervoer.

4.12	Bij vertraging en/of calamiteiten neemt de Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk contact op met de betrokkenen (ouders/verzorgers, school en Opdrachtgever).
4.13	De Opdrachtnemer is verplicht om de Opdrachtgever realtime digitaal (web- app-/applicatie) inzage te geven in de mutaties van het leerlingenvervoer (waaronder ziek- en betermeldingen, klachten en routes).
4.14	Alle ouders/verzorgers moeten hier gebruik kunnen maken van een digitale omgeving (web- app-/applicatie) om bijvoorbeeld klachten in te dienen en ziek-/betermeldingen te kunnen doen. Tevens kunnen de ouders/verzorgers middels deze (webbased) applicatie realtime volgen waar de leerling zich bevindt ten tijde van het vervoer.
4.15	Vanaf 01-01-2020 moet er worden voldaan aan de regelgeving in de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid, https://www.informatiebeveiligingsdienst.nl/product/baselinetoets-bbn-bio/).
4.16	Opdrachtgever maakt met de eigenaar van het webbased applicatie afspraken over uitvoering van een Basis Beveiligings Niveau (BBN-BIO) toets, met name BBN (Basisbeveiligingsniveau) niveau 1.

Nr.	5. Meldingen en klachten
	Meldingen
5.1	Een melding is iedere uiting die directe actie behoeft. Te denken valt aan een ouder/verzorger of andere betrokkene, zoals een school, die meldt dat een leerling die ochtend niet is opgehaald.
5.2	Van de meldingen dient te allen tijde een overzicht beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever. Dit onderwerp wordt als KPI meegenomen in de kwartaalgesprekken.
5.3	Meldingen over de uitvoering van het vervoer dienen door de Opdrachtnemer in ontvangst te worden genomen en dienen door de Opdrachtnemer zo snel mogelijk te worden opgelost.
5.4	De Opdrachtnemer registreert van elke melding de volgende gegevens: • naam indiener melding; • aard en inhoud van melding; • datum en aanvangstijdstip rit; • nummer rit en naam school; • naam en geboortedatum leerling; • wijze van afhandeling.
	Klachten: aannname, registratie en afhandeling
5.5	Een klacht is iedere uiting (zowel schriftelijk als mondeling) van ongenoegen over de uitvoering van het leerlingenvervoer in de breedste zin des woords, van de

	leerling, de ouders/verzorgers van de leerling of van ieder ander die direct of indirect met het vervoer te maken heeft.
5.6	De Opdrachtgever zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch, per e-mail of via de web- app-/applicatie zijn ingediend. Van de klachten dient te allen tijde een overzicht beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever.
5.7	De contactgegevens van het meldpunt voor klachten zijnde het telefoonnummer, adres en e-mailadres worden door de Opdrachtnemer en Opdrachtgever gecommuniceerd via de internetsite en de informatiefolder voor (potentiële) leerlingen.
5.8	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van gemelde klachten.
5.9	Zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk vijf werkdagen na ontvangst van de klacht, ontvangt de indiener van de klacht een schriftelijk antwoord van de Opdrachtnemer met een inhoudelijke reactie.
5.10	In het periodieke overleg worden gemelde klachten en de afhandeling ervan besproken. Wanneer er naar het oordeel van de Opdrachtgever sprake is van structureel terugkerende gegronde klachten wordt van de Opdrachtnemer een plan van aanpak verlangd. Hierbij geldt als eis een parameter van maximaal twee gegronde klachten per 1.000 uitgevoerde ritten (d.w.z. 0,2% van het totaal aantal uitgevoerde ritten binnen een maand). Indien het aantal gegronde klachten genoemde parameter gedurende twee achtereenvolgende maanden heeft overschreden, zal de Opdrachtnemer binnen vijf werkdagen een plan van aanpak opstellen met maatregelen teneinde zorg te dragen dat het aantal klachten tot onder genoemde parameter daalt. De hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
5.11	Indien een klacht naar het oordeel van de indiener van de klacht niet goed wordt afgehandeld, kan deze zich wenden tot de gemeente bij voorkeur digitaal.

Nr.	6. Registratie en evaluatie
	Ritadministratie
6.1	Voor analyse- en controlemogelijkheden van het vervoer door de Opdrachtgever verzamelt de Opdrachtnemer de volgende gegevens en legt deze vast gegevens digitaal in een door de Opdrachtgever vastgesteld format: • totaal aantal uitgevoerde leerlingritten; • ritplanning (leerlingnamen, volgorde en tijden ophalen en wegbrengen, voertuigtypen); • aantal nog vrije zitplaatsen; • naam ingezette chauffeur per rit; • kenteken ingezet voertuig; • overschrijding van de ophaal- en afzetmarges en de reden daarvan; • incidenten tijdens het vervoer (zoals ongevallen met voertuigen of passagiers);

	• een opeenvolgend genummerde klachtenregistratie. Bij elke klacht dienen datum en aanvangstijdstip van de rit en naam en geboortedatum van de leerling te worden geregistreerd. Alle bovenstaande gegevens moet de Opdrachtnemer maandelijks, gelijktijdig met de maandfactuur, kosteloos aan de Opdrachtgever, digitaal, verstrekken. Format ritplanning LLV Lelystad 2021 e.v'.
6.2	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om (steekproefsgewijs) de betrouwbaarheid van de ritadministratie te (laten) controleren.
	Evaluatie
6.3	Ieder kwartaal vindt overleg plaats tussen vertegenwoordigers van de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Tijdens dit overleg komt de gang van zaken aan bod en worden eventuele klachten en/of onvolkomenheden van het systeem/proces afgehandeld. Indien noodzakelijk, kunnen tussentijds extra overlegmomenten worden ingepland.
6.4	Naast de overlegmomenten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer kan, op aangeven van de Opdrachtgever, één keer per jaar overleg plaatsvinden tussen de Opdrachtgever, Opdrachtnemer, (vertegenwoordigers van) ouders/verzorgers en scholen.

Nr.	7. Financieel
	Vergoeding
7.1	De vergoeding aan de Opdrachtnemer bestaat uit twee tariefonderdelen, te weten: • starttarief per rit (vast tarief); • tarief per beladen voertuiguur (variabel tarief). Het tarief per beladen voertuiguur, het variabele tarief, dient de inschrijver in deze procedure te offren.
7.2	Starttarief: Voor het 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). Het starttarief voor een rolstoelbus geldt alleen indien daadwerkelijk een rolstoel met het voertuig wordt vervoerd. Onder rit wordt de afstand tussen het opstappunt van de eerste leerling tot en met het uitstappunt van de laatste leerling verstaan, ongeacht het aantal scholen dat in de route wordt aangedaan (dus enkele reis).
7.3	Tarief per beladen voertuiguur: De vergoeding aan de Opdrachtnemer wordt gebaseerd op de beladen reistijd van de ritten.

7.4	De laatste versie op dit moment is EasyTravel Routeplanner Europa. Gedurende de contractperiode kan het zijn dat er updates volgen of dat er naar aanleiding van een andere aanbesteding sprake is van een andere routeplanner. Indien dit aan de orde is, zullen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk het moment van overstappen naar de update of eventuele een andere routeplanner afspreken.																														
7.5	De beladen reistijd wordt op dit moment 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.																														
7.6	Er gelden geen blokkades voor de instellingen van Easy Travel, tenzij dit in overeenstemming tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt besloten.																														
7.7	Voor Easy Travel gelden, ongeacht in te zetten voertuigen, de volgende instellingen: <table border="1"> <tr> <th colspan="2">Wegtype Snelheden (in km/h)</th></tr> <tr> <td>Autosnelweg</td><td>85</td></tr> <tr> <td>Hoofdverbinding 1</td><td>80</td></tr> <tr> <td>Hoofdverbinding 2</td><td>70</td></tr> <tr> <td>Verbindingsweg</td><td>60</td></tr> <tr> <td>Doorgaande weg</td><td>40</td></tr> <tr> <td>Lokale weg</td><td>30</td></tr> <tr> <th colspan="2">Wegverdeling Percentages (in %)</th></tr> <tr> <td>Enkele rijbaan</td><td>88</td></tr> <tr> <td>Stedelijk</td><td>50</td></tr> <tr> <th colspan="2">Speciale wegtypen Snelheden (in km/h)</th></tr> <tr> <td>Onverhard</td><td>30</td></tr> <tr> <td>Woonerf</td><td>4</td></tr> <tr> <td>Veerdienst</td><td>6</td></tr> <tr> <td>30 km</td><td>20</td></tr> </table>	Wegtype Snelheden (in km/h)		Autosnelweg	85	Hoofdverbinding 1	80	Hoofdverbinding 2	70	Verbindingsweg	60	Doorgaande weg	40	Lokale weg	30	Wegverdeling Percentages (in %)		Enkele rijbaan	88	Stedelijk	50	Speciale wegtypen Snelheden (in km/h)		Onverhard	30	Woonerf	4	Veerdienst	6	30 km	20
Wegtype Snelheden (in km/h)																															
Autosnelweg	85																														
Hoofdverbinding 1	80																														
Hoofdverbinding 2	70																														
Verbindingsweg	60																														
Doorgaande weg	40																														
Lokale weg	30																														
Wegverdeling Percentages (in %)																															
Enkele rijbaan	88																														
Stedelijk	50																														
Speciale wegtypen Snelheden (in km/h)																															
Onverhard	30																														
Woonerf	4																														
Veerdienst	6																														
30 km	20																														
7.8	Naast de beladen reistijd die resulteert uit Easy Travel mag per uitgevoerde rit 1 minuut instaptijd per leerling worden opgeteld. Voor rolstoelgebruikers mag per uitgevoerde rit 3 minuten instaptijd per leerling worden opgeteld.																														
7.9	Veerovertuigen (pont) mogen worden gebruikt tijdens de uitvoering van de rit; hiervoor mogen geen extra kosten in rekening worden gebracht.																														
7.10	Wachttijden (binnen bepaalde grenzen én boven de vastgestelde marge van 15 minuten). bij de school als gevolg van verschillende eindtijden van leerlingen in één en dezelfde (terug)rit mogen, na overleg en toestemming met de Opdrachtgever,																														

	opgeteld worden bij de beladen reistijd. Dit dient wel afzonderlijk te worden weergegeven op de factuur.
7.11	Er wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbrekingen, omleidingen en files. Deze eventuele extra beladen reistijd kan niet in rekening worden gebracht aan de Opdrachtgever.
7.12	De in rekening te brengen beladen reistijd per rit wordt berekend volgens de meest logische samenstelling én de meest logische routevolgorde.
7.13	De totale beladen reistijd (per perceel) wordt per maand rekenkundig afgerond op hele minuten.
	Mutaties
7.14	Gedurende het schooljaar en de contractperiode treden mutaties op in het aantal te vervoeren leerlingen en bestemmingen. Hierdoor zal de ritplanning en/of voertuiginzet mogelijk veranderen.
7.15	Daarbij geldt dat ziekte of afwezigheid van een leerling van minder dan vijf schooldagen niet als mutatie hoeft te worden ingediend. Is deze periode langer dan vier aaneengesloten dagen (dus vanaf de vijfde dag), dan is de Opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd voor het deel van de route gerelateerd aan het vervoer van die zieke leerling(en).
7.16	Als door ziekte van één of meerdere leerlingen een rit of route niet wordt gereden is de Opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd vanaf de eerste dag dat deze situatie zich voor doet. Dit is tevens van toepassing in geval van bijvoorbeeld studiedagen.
7.17	Een gewijzigde ritplanning kan enerzijds leiden tot een wijziging (toe- of afname) van de beladen reistijd en anderzijds tot een gewijzigde inzet van voertuigtypes.
7.18	De gewijzigde ritplanning dient zodanig te zijn dat de kosten (ofwel de totale reistijd) voor de Opdrachtgever altijd zo laag mogelijk zijn. Bovendien dient de Opdrachtgever altijd toestemming te geven, bij een gewijzigde planning. De Opdrachtgever gaat ervan uit dat de voertuigen altijd zo vol mogelijk zullen rijden en dat wagentypes worden gekozen die dit mogelijk kunnen maken. De Opdrachtnemers dienen ervoor te zorgen dat er genoeg voertuigtypen in reserve zijn om te zorgen dat de efficiëntie gewaarborgd blijft en dat flexibel kan worden omgegaan met gewijzigde omstandigheden.
7.19	Voor de vergoeding van mutaties binnen het vervoer geldt het binnen het betreffende perceel tarief per beladen uur (de voertuigtypes: taxi/personenauto/taxibus/rolstoelbus).
7.20	Voordat de Opdrachtnemer tot een veranderde ritplanning en/of inzet van voertuigen komt, dient de Opdrachtgever goedkeuring aan de wijziging te geven.
	Efficiënte planning
7.21	De Opdrachtnemer maakt voor het vervoer van alle leerlingen een zo (kosten) efficiënt mogelijke planning van ritten en voertuigen, uitgaande van de

	randvoorwaarden van het Programma van Eisen. Deze planning dient reëel te zijn en dient als referentiepunt voor de start van het nieuwe schooljaar. De Opdrachtgever kan hierbij ook dwingend in voorkomende gevallen het in te zetten voertuigtype bepalen.
7.22	Er moeten zoveel mogelijk rolstoelgebonden in hetzelfde voertuig naar dezelfde bestemming worden vervoerd.
7.23	2 weken voor het begin van het schooljaar wordt een eerste ritplanning gemaakt die goedgekeurd dient te worden door de Opdrachtgever. De ritplanning zoals ingediend bij de Inschrijving geldt als referentiepunt.
7.24	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.
7.25	Iedere unieke rit dient per periode (ochtend/middag) een uniek nummer te krijgen. In de ritplanning geeft de Opdrachtnemer aan hoeveel keer per maand een bepaalde unieke rit gereden is.
7.26	Voor elke rit wordt de beladen reistijd bepaald conform de uitgangspunten van dit hoofdstuk.
	Facturatie
7.27	De Opdrachtnemer geeft in een maandfactuur de onderbouwing weer van de gereden ritten plus de gegevens zoals vermeld onder 6 (Registratie en evaluatie). Hierin dienen wijzigingen in de ritplanning eveneens meegenomen te worden. Zie tevens bijlage 'Inform - Format factuur en rit LLV Lelystad v.a. 2020-2021'
7.28	De Opdrachtnemer dient de facturen binnen 14 kalenderdagen na het einde van de desbetreffende maand in te dienen als E-factuur via het Simplerinvoicing netwerk of in PDF-formaat digitaal sturen naar crediteuren@lelystad.nl t.a.v. Crediteurenadministratie.
7.29	De factuur dient te zijn voorzien van een opdrachtnummer die door Opdrachtgever wordt verstrekt.
7.30	De Opdrachtnemer dient zich tijdens de uitvoering te houden aan het facturatieformat dat als bijlage 'Format maandfactuur LLV Lelystad 2021 e.v.' bij dit Programma van Eisen is opgenomen. Het volledig ingevulde format dient maandelijks digitaal (in xls-bestandsformaat) te worden verstrekt aan de Opdrachtgever.).
7.31	De Opdrachtgever is gerechtigd om wijzigingen op het facturatieformat door te voeren.
7.32	De Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat de in dit hoofdstuk vastgelegde vergoedingssystematiek kan afwijken van de werkelijke reistijd.
	Indexering

7.33	Jaarlijks zal bekeken worden of indexatie ter sprake komt. Indien dit het geval is zullen de tarieven worden geïndexeerd (NEA-index). Opdrachtnemer dient dan een onderbouwing in te dienen.
7.34	De kostenontwikkeling in de tarieven worden jaarlijks berekend door het NEA te Zoetermeer. Deze indexering is doorgaans in november bekend.
	TX-keurmerk
7.35	De Opdrachtgever vereist dat de inschrijver inclusief eventuele onderaannemers in het bezit zijn van het TX-keurmerk (of aantoonbaar vergelijkbaar), dan wel het ISO 9001:2008 of 9001:2015 certificaat indien het een niet daadwerkelijk bij de uitvoering betrokken partij betreft. Deze dient uiterlijk op het moment van start van het vervoer overlegd te kunnen worden. Op het moment dat de Opdrachtnemer (of één van de andere betrokken partijen) gedurende de uitvoering van de overeenkomst het keurmerk niet bezit/kwijtraakt, dan hanteert de Opdrachtgever per de eerste dag van de eerstvolgende maand een korting (malus) van 3% op de geoffreerde variabele uurtarieven. De Opdrachtnemer dient dit te melden bij de Opdrachtgever. Deze malus wordt direct verwerkt op de factuur. Op het moment dat aantoonbaar is dat alle bij de uitvoering betrokken partijen weer in het bezit zijn van het keurmerk, komt per de eerste dag van de eerstvolgende maand de malus te vervallen. Wanneer door controle blijkt dat de Opdrachtnemer het vervallen van het keurmerk niet heeft gemeld dan wordt de korting alsnog met terugwerkende kracht toegepast. Indien de Opdrachtnemer binnen 6 maanden het keurmerk niet aantoonbaar bezit kan de Opdrachtgever de overeenkomst ontbinden.

Nr.	8. Overig
	Implementatieplan
8.1	Opdrachtnemer dient binnen tien werkdagen na definitieve gunning een implementatieplan aan te leveren bij Opdrachtgever, waarin tenminste is beschreven: • de maatregelen en acties beschreven die nodig zijn voordat het vervoer van start kan gaan. • een gedetailleerde tijdsplanning die de acties beschrijft die Opdrachtnemer zal ondernemen om een goede implementatie vorm te geven. • onderdelen in de implementatieplanning zijn: • Projectinrichting • Opstellen routeplanning • Werving en selectie personeel • Opleiden chauffeurs en niet-rijdend personeel • Aanschaf en inrichten voertuigen • Inrichten ICT-infrastructuur • Communicatie • Start vervoer

	Controle en toezicht
8.2	Opdrachtnemer dient jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek te houden. Deze is vormvrij en wordt gedeeld met Opdrachtgever en zal onderdeel zijn van het jaar-/kwartaalgesprek.
	Continuïteit
8.3	De Opdrachtnemer verplicht zich gedurende de vastgestelde contractperiode het vervoer te verzorgen, zonder zich te kunnen beroepen op eventuele belemmeringen als ziekte van chauffeurs en/of mankementen aan het materiaal en/of een tekort aan materiaal. Dit geldt ook voor combinanten en onderaannemers.
	Verzekeringen en aansprakelijkheid
8.4	De Opdrachtnemer dient zich tegen aansprakelijkheid te verzekeren en zijn onderaannemers te verplichten dezelfde verzekeringen af te sluiten.
8.5	De Opdrachtnemer dient zich te verzekeren op grond van de Wettelijke Aansprakelijkheidsverzekering Motorvoertuigen (WAM) De dekking dient voor taxivoertuigen (tot en met acht passagiers) minimaal 5 miljoen euro per gebeurtenis te bedragen voor schade aan personen en minimaal 1 miljoen euro per gebeurtenis voor schade aan zaken.
8.6	Opdrachtnemer dient over bovengenoemde verzekeringsdekkingen te beschikken en deze gedurende de gehele contractperiode in stand te houden. De Opdrachtnemer dient zijn polis en die van de ingezette onderaannemers op eerste verzoek van de Opdrachtgever te overhandigen.
	Persoonsgegevens
8.7	Vanwege privacygevoelige informatie gelden de volgende voorwaarden: Bij beëindiging van de overeenkomst zal de Opdrachtnemer, zonder gerechtelijke tussenkomst en/of ingebrekestelling en op haar kosten, alle actuele en historische gegevensbestanden noodzakelijk voor de uitvoering van het vervoersysteem binnen de door de Opdrachtgever daarvoor gestelde termijn in het alsdan door de Opdrachtnemer gebruikte format teruggeven aan de Opdrachtgever en kopieën of delen ervan die in eigen programma's bij de Opdrachtnemer zijn opgenomen uitwissen dan wel vernietigen.
8.8	Beide partijen nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van de informatie over elkaars organisatie en de leerlingen- en ritdata. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, zal ieder der partijen informatie en gegevensdragers welke haar ter beschikking staan, niet buiten het kader van deze overeenkomst aan derden ter beschikking stellen en aan haar personeel slechts bekend maken voor zover dat nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties.

8.9	De door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer aangeleverde klantgegevens zullen door de Opdrachtnemer uitsluitend worden gebruikt voor de uitvoering van de ritten overeenkomstig de bepalingen van deze overeenkomst.
8.10	De door de Opdrachtnemer verwerkte leerlingen- en ritgegevens zullen door de Opdrachtnemer uitsluitend worden verstrekt aan de Opdrachtgever of aan een door de Opdrachtgever daartoe schriftelijk aan te wijzen derde.
8.11	De Opdrachtnemer verbindt zich ten opzichte van de Opdrachtgever de aangeleverde persoonsgegevens overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) te verwerken en de verplichtingen die op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) op de verantwoordelijke rusten na te komen.

Nr.	9. Data
	De Oplossing (= de applicatie waar de vervoerder mee werkt)
9.1	De Oplossing moet gegevens uit kunnen wisselen via een standaard koppeling, gebaseerd op GEMMA met andere systemen/applicaties, ook als deze binnen de gemeentelijke infrastructuur staan en/of van een andere leverancier zijn. Hieronder vallen o.a. het datadistributiesysteem, Zaaksysteem/DMS.
9.2	Data van de gemeente Lelystad mag niet voor andere gebruikers beschikbaar komen.
9.3	De gegevens in de Oplossing worden ontsloten voor frontofficecomponenten (klantcontact- en webformulierenfunctionaliteit).
9.4	De Oplossing moet de mogelijkheid hebben gegevens op te schonen/ontdubbelen met een door de beheerder in te geven historische periode per gegevensgroep. Denk aan personen zonder doelbinding, invorderingsgegevens, oude loggingsgegevens etc. Via een planningstool zouden deze schoningsjobs grotendeels geautomatiseerd moeten kunnen verlopen. Dit geldt zowel in de test- als de productieomgeving.
	Datawarehouse
9.5	Het datawarehouse van gemeente Lelystad wordt dagelijks geautomatiseerd gevoed middels ETL, met data van alle tabellen van de oplossing.. Inschrijver zorgt voor een duurzame en geautomatiseerde oplossing om datawarehouse periodiek te vullen vanuit de SaaS oplossing. Eigenaarschap van data(zie ESX07) betekent dat de gemeente Lelystad vrije toegang (zoals beschreven in EDA12) heeft tot de gegevens in de database voor o.a. onderhouden datawarehouse (m.b.v. ETLtooling), kwaliteitscontroles op data (zie EDA16, m.b.v. datakwaliteitsmonitor), (management-)rapportages (m.b.v. bijv. BI tooling), alle opgeslagen data moet door de functioneel beheerder benaderbaar zijn via een SQL voorziening (hetzij via de Oplossing of via een andere koppeling met de database). Indien de inschrijver niet aan de eisen van vrije toegang tot de gegevens eigenaarschap kan voldoen, beschrijft de inschrijver een alternatief waarin deze de

	gewenste gegevens aanbiedt en overzet naar de datawarehouse van de gemeente Lelystad. Eventuele extra kosten neemt de Inschrijver mee in de aanbidding.
	Datakwaliteit
9.6	Vanwege noodzakelijke kwaliteitscontroles op gegevens in door de gemeente gebruikte databases, moet het mogelijk zijn om alle relevante data uit de systemen op te vragen met een duurzame oplossing door gegevens op te halen met bijvoorbeeld API/JSON, of door csv bestanden via ETL of batch teneinde deze te kunnen vergelijken met data in de basisregistraties c.q. het datadistributiesysteem.

Nr.	10. Koppelingen
10.1	Voor alle te realiseren koppelingen op basis van berichtenverkeer of API's, dient inschrijver gebruik te maken van de reeds voorhanden zijnde oplossing bij Gemeente Lelystad van Enable-U2Secure* op basis van 2-zijdige-SSL. Voor alle andere te realiseren koppelingen dient beoogd Opdrachtnemer deze in een bijlage goed te beschrijven, en aantoonbaar de vereiste beveiligingsmaatregelen te nemen conform de vastgestelde BIO-norm in eis 4.16. Daarnaast zal het technisch en functioneel beheer van deze verbinding door de inschrijver worden gefaciliteerd gedurende de looptijd van het contract. <i>* De gemeente Lelystad is momenteel bezig met een aanbesteding voor integratiesoftware (digikoppelingen). Momenteel is dit EnableU, dat kan te zijner tijd gewijzigd worden in verband met de uitkomst van de aanbesteding.</i>

Nr.	11. Start, Continuïteit en Exit-strategie
	De Oplossing (= de applicatie waar de vervoerder mee werkt)
11.1	De in te zetten Oplossing biedt middels een geautomatiseerde conversie mogelijkheid om bij de overgang van de oude naar de nieuwe Oplossing de historische data/formulieren, conform het aantal archiefjaren, in de nieuwe Oplossing op te nemen. Dit geeft inzicht in historie waarmee de 'oude' omgeving volledig opgeruimd kan worden.
11.2	De Inschrijver moet een conversieplan leveren + import van data en/of formulieren en werkende views.
11.3	De Inschrijver geeft volledige medewerking aan het einde van de overeenkomst van het contract voor het kosteloos overbrengen van de volledige dataset uit de Oplossing in een origineel en duurzaam bruikbaar bestandsformaat, over aan gemeente Lelystad.
11.4	De Inschrijver levert daarna ook een bewijs aan van vernietiging van de data op hun servers.
11.5	Geheimhouding blijft van kracht ná het overdragen of beëindigen van de dienst.

11.6	De Inschrijver heeft maatregelen getroffen dat de gegevens / data van de gemeente Lelystad niet in handen van derden komen (bijvoorbeeld bij ontbinding / faillissement / doorverkoop), en maakt de maatregelen inzichtelijk. Gemeente Lelystad is en blijft eigenaar van de gegevens / data, en heeft daar te allen tijde de zeggenschap over. Gemeente Lelystad stelt als uitgangspunt dat het proces van contractbeëindiging, migratie en beschikbaarheid van gegevens in het contract is geregeld en schriftelijk wordt vastgelegd.
-------------	---