

## Bijlage B.8 PROGRAMMA VAN EISEN

Inclusief tekstwijzigingen uit Nvl 1 d.d. 24 december 2021 en Nvl 2 d.d. 18 januari 2022

Met de volgende formulieren verklaart Inschrijver dat hij voldoet aan en akkoord gaat met de volgende eisen en voorwaarden en dat de uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn:

Checklist in te vullen en aan te leveren documenten			
Bijlage		Omschrijving	
1	Bijlage B.1	BB1	Inschrijftarief
2	Bijlage B.2	BB2	Holdingverklaring (indien van toepassing)
3	Bijlage B.3	BB3	Uniform Europees Aanbestedingsdocument
4	Bijlage B.4	BB4	B.4.1 Formats Plan van aanpak Bijlage op A3 bij Plan van aanpak (Eigen anoniem format Inschrijver) B.4.2 Referentieopdracht Verklaring betreffende gemiddelde jaarlijkse personeelsbezetting (Eigen anoniem format Inschrijver) B.4.3 Duurzaamheid
5	Bijlage B.5	BB5	Gedragsverklaring aanbesteding
6	Bijlage B.6	BB6	Verklaring Betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen

### 1.1 Vervoersysteem

#### 1.1.1 Wet- en regelgeving

Wet- en regelgeving			
Onderwerp		Eis	
1	Voorschriften en normen	VW1	Opdrachtnemer conformeert zich gedurende de looptijd van het contract aan geldende en eventueel in de toekomst tot stand komende voorschriften of normen op het gebied van veiligheid en rolstoelvervoer.
2	CAO	VW2	De Opdrachtgever vindt het van zeer groot belang dat Inschrijvers niet concurreren op arbeidsvoorwaarden. De Opdrachtgever zal dan ook geen overeenkomst aan gaan met Opdrachtnemers die zich niet houden aan de van toepassing zijnde cao's.  Opdrachtnemer dient hiervoor tijdens de uitvoering van de Opdracht altijd te zorgen dat deze aan de Opdrachtgever op diens aanvraag, een bewijs overlegt dat Opdrachtnemer (en eventueel zijn onderaannemers) beschikt over een geldig Bedrijfsoordeel Voldoende van het Sociaal Fonds Mobiliteit. Zodra dit bedrijfsoordeel Voldoende van het Sociaal Fonds Mobiliteit is vervallen dient Opdrachtnemer per ommekeer de Opdrachtgever daarover schriftelijk te informeren.

### 1.1.2 Continuïteit van de uitvoering en inzet onderaannemers in de uitvoering

<b>Continuïteit van de uitvoering en inzet onderaannemers in de uitvoering</b>			
<b>Onderwerp</b>		<b>Eis</b>	
1	Continuïteit van de uitvoering en inzet onderaannemers in de uitvoering	VC1	De Opdrachtnemer verplicht zich gedurende de vastgestelde periode het vervoer te verzorgen, zonder zich te kunnen beroepen op eventuele belemmeringen zoals bijvoorbeeld tekort aan chauffeurs, ziekte van chauffeurs, mankementen aan het materieel, een tekort aan materieel, de toenemende congestie in het verkeer en/of stremmingen en omleidingen die gelden voor alle weggebruikers.
2	COVID-19 heeft een groot effect gehad op het Leerlingenvervoer	VC2	In 2020 en 2021 heeft het doelgroepenvervoer, waaronder Leerlingenvervoer te maken gehad met enorme volumedalingen ten gevolge van het coronavirus en de daaruit voortvloeiende maatregelen. We hopen hier in de toekomst gevrijwaard van te zijn. Het laat zich lastig voorspellen hoe het vervoer zich zal herstellen en wat het effect is op de lange termijn. Of de pandemie met de bijbehorende Lock-downs en regels een incident is geweest of iets is wat kan terugkomen en in welke vorm en met welke consequenties is onduidelijk. De Opdrachtgever erkent dit risico en zal zich in voorkomende gevallen laten informeren en adviseren door de Rijksoverheid en VNG en hierover passende afspraken maken met de Opdrachtnemer.
3	Inzet onderaannemers(s)	VC3	Als de Opdrachtnemer gedurende de duur van de overeenkomst een andere onderaannemer wil inzetten dan dient de Opdrachtnemer daartoe eerst schriftelijk goedkeuring te vragen aan de Opdrachtgever. In de aanvraag dient de Opdrachtnemer aan te tonen dat de onderaannemer beschikt over TX-Keur of een daaraan gelijkwaardig keur. U dient aan te tonen of dit keur gelijkwaardig is en voldoet aan alle eisen die Opdrachtgever stelt aan naleving CAO, adequaat verzekerd is (zoals vereist in de Aanbestedingsdocumenten) en zich zal houden aan de uitvoeringseisen van deze Opdracht. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van de overeenkomst. Onderaannemers zijn als rechtspersoon geen aanspreekpunt voor direct en indirect betrokkenen (zoals de Opdrachtgever, ouders en scholen).

### 1.1.3. Materieel

<b>Soort Materieel</b>			
<b>Onderwerp</b>		<b>Eis</b>	
1	Soort materieel	VM1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle voertuigen voldoen aan onderstaande bepalingen en zijn door de Rijksdienst voor het Wegverkeer goedgekeurd voor taxivervoer en voorwaarde is dat de geïndiceerde Leerling altijd vervoerd kan worden in een geschikt voertuig;</li> <li>• De Opdrachtnemer beschikt over voldoende voertuigen met een of meerdere rolstoelplaats(en);</li> <li>• Alle voertuigen zijn uitgerust met gps en navigatie;</li> <li>• Alle voertuigen zijn minimaal voorzien van de benodigde apparatuur om de Ritgegevens te verzamelen en de gps-posities te loggen;</li> <li>• Alle voertuigen beschikken over goedwerkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment</li> </ul>

Soort Materieel			
Onderwerp		Eis	
			<p>contact kan worden opgenomen met de centrale en die ook gebruikt kunnen worden bij noodsituaties;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voertuigen zijn voorzien van een brandblusser en een EHBO-doos (volgens de geldende normen en voorzien van de juiste inhoud).</li> <li>• Alle zitplaatsen zijn voorzien van een goedgekeurde veiligheidsgordel;</li> <li>• De voertuigen zijn schadevrij, kleine beschadigingen uitgezonderd;</li> <li>• De Opdrachtnemer moet het vervoer te allen tijde veilig uitvoeren. De Opdrachtnemer moet aan de Opdrachtgever kunnen aantonen dat alle hiervoor beschikbare hulpmiddelen worden ingezet. Dit kan voor de voertuigen, waarmee de Leerlingen vervoerd worden betekenen, maar niet uitsluitend, dat de voertuigen in de wintermaanden voorzien zijn van winterbanden.</li> <li>• Alle voertuigen zijn voorzien van een adequate klimaatbeheersing;</li> <li>• Alle voertuigen zijn voorzien van fluorescerende veiligheidshesjes voor alle leerlingen.</li> </ul>
2	Voertuigeisen specifiek voor rolstoelvervoer/scootmobielen	VM2	<p>De Opdrachtnemer is -binnen de kaders zoals bepaald in dit Programma van Eisen- vrij in de keuze van het in te zetten type vervoermiddel, mits het voertuig toegankelijk is voor de betreffende reiziger en voldoet aan de specifieke (medische) vervoerbehoefden van de betreffende reiziger en voldoet volgens de meest recente versie van de 'Code Veilig Vervoer Rolstoelgebruikers' (Code VVR) zoals gepubliceerd door het 'Platform Code VVR'.</p> <p>Daarnaast geldt aanvullend:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De voertuigen voor de doelgroep veilig en goed toegankelijk zijn (bijvoorbeeld door extra handgrepen) en voorzien van een comfortabele (lage) instap;</li> <li>• Een rolstoelplaats is voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de rolstoel en de reiziger;</li> <li>• Een rolstoelbus is voorzien van een lift;</li> <li>• Voertuigen anders dan een rolstoelbus zijn voorzien van een oprijplaat (Conform code VVR).</li> </ul>
3	Duurzaamheid	VM3	<p>Minimaal negentig (90) procent van de voertuigkilometers (beladen en onbeladen) in perceel 2 moeten worden gereden met voertuigen die emissievrij zijn. Dit zijn bijvoorbeeld elektrische voertuigen. Voor perceel 1 en 3 geldt een minimaal percentage van zeventig (70) procent.</p> <p>Uitzondering hierop zijn voertuigen waarin rolstoel gebonden Leerlingen of scootmobielen worden vervoerd. Deze voertuigen voldoen minimaal aan de Euro 6 norm.</p>
4	Uitrusting	VM4	<p>Er mag geen materieel ingezet worden met een capaciteit van meer dan acht passagiers. Als onderdeel van eventuele pilots kan dit</p>

Soort Materieel			
Onderwerp		Eis	
			<p>worden aangepast.</p> <p>De Opdrachtnemer gebruikt kinderzitjes, verhogingen, vijfpunts gordels en gordelblokkers op aanwijzen van de Opdrachtgever en op verzoek van de ouder(s)/verzorger(s) tijdens het vervoer. Hiervoor worden geen extra kosten in rekening gebracht bij de Opdrachtgever.</p> <p>De Opdrachtnemer zorgt er ook voor dat de toegepaste kinderzitjes afgestemd zijn op het gewicht van de Leerling die daarin plaatsneemt.</p> <p>Aangepaste kinderzitjes en verhogingen <b>en vijfpunts gordels</b> moeten door de ouders zelf beschikbaar worden gesteld.</p>
5	Leeftijd	VM5	De taxi's, taxibussen en rolstoelbussen (voertuigen voor acht passagiers en minder) waarmee de Leerlingen vervoerd worden, zijn ieder maximaal zeven jaar oud.
6	Kwaliteit en veiligheid	VM6	Reclameboodschappen in- en op de voertuigen (anders dan de handelsnaam van de vervoerder) zijn niet toegestaan.
7	Verzekeringen	VM7	<p>De Opdrachtnemer zorgt voor een adequate verzekering voor bedrijfsaansprakelijkheid. Onder adequaat wordt verstaan een dekking van tenminste:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• €1.000.000,-- (één miljoen Euro) per gebeurtenis of samenhangende reeks van gebeurtenissen voor materiële schade;</li> <li>• Een ongevallenverzekering voor inzittenden exclusief de bestuurder met een minimale dekking van €10.000,-- (tienduizend Euro) bij overlijden;</li> <li>• Een Wettelijke Aansprakelijkheid Motorvoertuigen voor taxi's met een minimale dekking van €5.000.000,-- (vijf miljoen Euro) per gebeurtenis en €1.000.000,-- (één miljoen Euro) voor materiële schade;</li> <li>• Een schadeverzekering voor de chauffeur in geval van een eenzijdig ongeval met een minimaal verzekerd bedrag van €1.000.000,-- (één miljoen Euro) per gebeurtenis.</li> </ul>
8	Zitplaatsverdeling	VM8	Het aantal Leerlingen per zitplaats is aan de wettelijke normen gebonden. Het uitgangspunt is dat Leerlingen een vaste zitplaats in het voertuig hebben.
9	Weersinvloeden	VM9	De Opdrachtnemer moet het vervoer te allen tijde veilig uitvoeren. De Opdrachtnemer moet aan de Opdrachtgever aantonen dat alle hiervoor beschikbare hulpmiddelen worden ingezet.

#### 1.1.4 Rijdend personeel

Rijdend personeel			
Onderwerp		Eis	
1	Vaste chauffeur en vervoercoördinator	VR1	<p>Voor elke Rit dient op alle dagen een vaste chauffeur te worden ingezet.</p> <p>De inzet van een andere chauffeur op een Rit wordt uitsluitend toegestaan in geval van ziekte, vakantie of ontslag van de vaste</p>

Rijdend personeel			
Onderwerp		Eis	
			<p>chauffeur. In voornoemde gevallen dienen alle ouders/verzorgers in de betreffende Rit zo snel mogelijk door de Opdrachtnemer te worden geïnformeerd over genomen maatregelen.</p> <p>Wanneer een chauffeur vervangen wordt vanwege vakantie of beëindiging van de arbeidsovereenkomst wordt de vervanger een week voor de overdracht voorgesteld aan de ouders/verzorgers.</p> <p>Voor elke chauffeur wordt met een vaste groep vervangers gewerkt. Opdrachtnemer dient te beschikken over een vast protocol waardoor goede overdracht van informatie bij vervanging bij de start van de Route is geborgd.</p> <p>Voor de Opdrachtgever is het van belang dat zij een vaste vervoercoördinator heeft gedurende de looptijd van de overeenkomst.</p>
2	Functie-eisen	VR2	<p>De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de uit dit Aanbestedingsdocument voortvloeiende werkzaamheden worden uitgevoerd door chauffeurs die:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erop toezien dat in het voertuig nooit wordt gerookt;</li> <li>• Correct zijn gekleed;</li> <li>• Voor de Leerlingen herkenbaar zijn als medewerker van het vervoerbedrijf;</li> <li>• Voldoen aan alle daartoe gestelde wettelijke eisen en bepalingen (als uitgangspunt dienen de regels van de ter zake doende CAO toepassen);</li> <li>• Minimaal beschikken over een certificaat dat het bewijs is voor het goed afleggen van examen voor een cursus voor adequaat en levensreddend kunnen optreden tot er professionele hulpverlening is gearriveerd. Deze certificaten zijn afgegeven door algemeen in de personenvervoerbranche erkende opleidingsinstituten;</li> <li>• De Nederlandse taal machtig zijn;</li> <li>• Kennis hebben van de omgang met de doelgroep, (bij nieuwe chauffeurs, binnen een maand na aanvang van de werkzaamheden zijn deze chauffeurs begonnen aan een cursus zoals de Leergang Leerlingenvervoer van het Sociaal Fonds Mobiliteit om deze kennis te verkrijgen. Deze cursus is binnen twee maanden na aanvang van werkzaamheden positief afgerond);</li> <li>• Kennis en ervaring hebben met het vastzetten van rolstoelen en zorgen dat deze veilig worden vastgezet (alleen dan wanneer dat voor de Route van de chauffeur noodzakelijk is);</li> <li>• Kennis en ervaring hebben met het opklappen en bedienen van de verschillende hulpmiddelen zoals (elektrische) rolstoelen en scootmobielen en kennis hebben van het Rolstoel ABC (deze eisen gelden alleen wanneer dat voor de Route van de chauffeur noodzakelijk is);</li> </ul>

Rijdend personeel			
Onderwerp		Eis	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• De zit- en tiltechniek ten behoeve van leerlingen met een fysieke beperking beheersen, in zoverre dat dit niet in strijd is met Arbowetgeving (alleen dan wanneer dat voor de Route van de chauffeur noodzakelijk is);</li> <li>• Ervoor zorgen dat orde en rust in het voertuig wordt gehandhaafd;</li> <li>• Leerlingen niet onnodig (lang) alleen laten in het voertuig (noodzaak kan bestaan uit het ophalen van Leerlingen bij een school in een combinatie; onnodig is bijvoorbeeld een sociaal gesprek met andere chauffeurs).</li> <li>• Een training hebben gevolgd van 'Het Nieuwe rijden' of een daarmee ten minste gelijkwaardige training en deze met goed gevolg afgerond;</li> <li>• Kennis te hebben van de voor de Route noodzakelijke stratenkennis of terug kunnen vallen op een systeem dat hen die kennis kan verschaffen zodat onnodig omrijden tot een minimum beperkt wordt;</li> <li>• Zorg dragen voor een veilig en comfortabel vervoer van de leerlingen, waaronder het gebruik van veiligheidsgordels.</li> </ul>
3	Dienstverlening chauffeurs	VR3	<p>Aan de dienstverlening van de chauffeur wordt de volgende eisen gesteld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Klantvriendelijk werken en een dienstverlenende instelling hebben;</li> <li>• Een zodanige rijstijl hebben dat er rekening wordt gehouden met de beperkingen van de Leerlingen;</li> <li>• Een zodanige rijstijl hebben dat de leerlingen zich veilig en comfortabel voelen;</li> <li>• Leerlingen in voorkomende gevallen helpen bij het in- en uitstappen;</li> <li>• De chauffeur en of vaste begeleider dragen zorg voor het sluiten van de deuren en een warme overdracht van de Leerling aan de school (nadrukkelijk niet tot in het schoollokaal) of op het huisadres.</li> </ul>
4	Regels tijdens het vervoer	VR4	<p>De chauffeur wijkt niet af van de vaste Route anders dan dat de situatie in het verkeer dit noodzakelijk maakt.</p> <p>Er mogen geen andere passagiers meereizen in het voertuig anders dan de Leerlingen, ouders/verzorgenden van de Leerlingen als begeleider, medewerkers van de Opdrachtnemer (voor begeleiding en opleiding), vertegenwoordigers van de Opdrachtgever (voor controle) zonder uitdrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever.</p> <p>Er mogen geen Leerlingen worden vervoerd waarvoor geen Opdracht is gegeven door de Opdrachtgever.</p> <p>Het is in aanwezigheid van leerlingen in het voertuig niet toegestaan anders te bellen dan noodzakelijk voor het vervoer waarmee de chauffeur bezig is. Het bellen wordt tot een minimum <b>beperkt en mag</b> het rijden en het oppassen op de Leerlingen niet</p>

Rijdend personeel			
Onderwerp		Eis	
			<p>beïnvloeden. Het voeren van privégesprekken is uitdrukkelijk verboden.</p> <p>De chauffeur beperkt zich tot de dienstverlening die in het Programma van Eisen gevraagd is en wijkt hiervan niet af tenzij dit noodzakelijk is voor een veilige en juiste uitvoering van het vervoer. Het is niet toegestaan in het voertuig muziek af te spelen en om het voertuig te versieren.</p>
5	Beperkende eisen	VR5	De Opdrachtgever kan ten aanzien van specifieke scholen aanvullende (al dan niet beperkende) eisen stellen aan de dienstverlening.
6	Controle diploma's	VR6	De Opdrachtgever stelt eisen aan de diploma's van diegene die belast zijn met het vervoer. De Opdrachtgever zal dit controleren.
7	Begeleider	VR7	Het kan voor de veiligheid van het vervoer, naar het oordeel van de Opdrachtgever, ook noodzakelijk zijn dat een begeleider mee moet reizen. De Opdrachtnemer dient hieraan mee te werken door een plek beschikbaar te stellen in het voertuig. Het uitgangspunt is dat de begeleider meereist van huis tot school om de Leerling naar school te brengen en van school naar huis wanneer de Leerling op school wordt opgehaald.
8	Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)	VR8	Chauffeurs en eventueel door Opdrachtnemer geleverde begeleiders moeten voordat zij aan de uitvoering van deze Opdracht starten beschikken over een recente Verklaring Omtrent Gedrag (maximaal twee maanden oud). Kosten voor de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

#### 1.1.5 Kwaliteitsbeleving en communicatie

Kwaliteitsbeleving en communicatie			
Onderwerp		Eis	
1	Controle afspraken	VK1	<p>De Opdrachtnemer stemt ermee in dat de Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt controle te houden op de uitvoering van de overeenkomst door middel van bijvoorbeeld het houden van steekproeven en/of klantentevredenheidsonderzoeken. De uitkomsten van de onderzoeken worden besproken met Opdrachtnemer en maakt onderdeel uit van de afwegingen voor het gebruiken van de opties tot verlenging van de Opdracht.</p>
2	Klachtenregistratie en –afhandeling	VK2	<p>Opdrachtnemer is het eerste aanspreekpunt voor Klachten en Meldingen. Een goede afhandeling is belangrijk. Direct en snel reageren staan daarbij bovenaan. Bij de afhandeling van Klachten en Meldingen wordt door alle betrokkenen de Leerling centraal gesteld worden.</p> <p>Opdrachtgever hecht grote waarde aan een efficiënt werkende Klachtenregistratie- en Klachtenafhandelingsprocedure. Data uit deze (Klachten)procedure zullen een belangrijke bron van en graadmeter voor de kwaliteitsbeoordeling zijn.</p> <p>Opdrachtgever maakt een onderscheid tussen Meldingen en Klachten.</p>

Kwaliteitsbeleving en communicatie	
Onderwerp	Eis
	<p>Meldingen gaan over incidentele en zich niet herhalende voorvallen. Voorbeelden hiervan zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruzie in de voertuigen;</li> <li>• Ondeugdelijke vervanging bij ziekte chauffeur;</li> <li>• Verkeerd type voertuig.</li> </ul> <p>De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling en registratie van deze Meldingen. Wanneer Meldingen niet worden opgelost kan dit leiden tot Klachten. De Opdrachtnemer wijkt dan te vaak af van de eisen in dit Aanbestedingsdocument. Van een Klacht is in ieder geval sprake als deze als zodanig door Opdrachtgever wordt bestempeld.</p> <p>Deze Klachten kunnen worden ingediend bij Opdrachtgever en Opdrachtnemer.</p> <p>Doel is dat Klachten primair worden ingediend bij de Opdrachtnemer en dat ouders/verzorgers geen drempel ervaren voor het indienen van Klachten bij de Opdrachtnemer.</p> <p>Klachten kunnen telefonisch of schriftelijk (brief of e-mail) bij de Opdrachtnemer worden ingediend. Deze Klachten dienen binnen vier werkdagen schriftelijk (brief of e-mail) te worden afgehandeld. Voor telefonische Klachten geldt dit vanaf de Meldingsdatum van de Klacht. Voor schriftelijk binnengekomen Klachten geldt dit vanaf de ontvangstdatum van de Klacht. Als "ontvangstdatum" wordt één dag na dagtekening van verzending gehanteerd tenzij de Opdrachtnemer kan aantonen dat door vertraging in de postverzending de werkelijke ontvangstdatum buiten de termijn van vier dagen ligt.</p> <p>Wanneer Klachten worden ingediend bij Opdrachtgever worden ze doorgestuurd aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer reageert binnen vier dagen per mail naar de Opdrachtgever aangeven dat de Klacht bij Opdrachtnemer in behandeling is. Wanneer de Klacht door de Opdrachtnemer niet naar tevredenheid van de indiener wordt afgehandeld, kan de Klacht alsnog worden ingediend bij de Opdrachtgever of in tweede instantie door de Opdrachtnemer in behandeling worden genomen. Opdrachtnemer houdt een registratie bij van de Meldingen en Klachten die de organisatie van ouders en scholen krijgt. De Opdrachtnemer verzorgt de Klachtenregistratie. De Opdrachtgever ontvangt binnen dezelfde termijnen als de klager een kopie van de afhandelingsbrief/mail. Van iedere Klacht en Melding dient in ieder geval het volgende te worden geregistreerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Naam en adres van de klager/melder en betreffende Leerling;</li> <li>• De datum van indiening;</li> <li>• De datum van afdoening van de Klacht/Melding;</li> <li>• De aard van de ingediende Klacht/Melding;</li> <li>• Datum en tijdstip van de Rit waarop de Klacht/Melding betrekking heeft;</li> <li>• Op welke wijze en met welk resultaat de ingediende Klacht is afgehandeld;</li> </ul>

Kwaliteitsbeleving en communicatie			
Onderwerp		Eis	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Welke maatregelen er genomen zijn naar aanleiding van de Klacht;</li> <li>• Welke Klachten wel en niet tot tevredenheid van de indiener zijn afgehandeld;</li> <li>• Indien van toepassing: de reden waarom de Klachten niet tot tevredenheid van de indiener zijn afgehandeld.</li> </ul> <p>Opdrachtgever heeft te allen tijde real-time en online inzicht in deze registratie. Klachten en Meldingen worden tijdens de registratie opvolgend doorgenummerd.</p>
3	Overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever	VK3	<p>Er is gedurende de uitvoering van de overeenkomst regelmatig overleg over het vervoer (Leerlingen, problemen, mutaties). Dit overleg is veelal uitvoerend van aard. Het is echter van belang dat er ook regelmatig meer in het algemeen over de uitvoeringskwaliteit, de administratie et cetera overlegd wordt. De Opdrachtgever heeft hiervoor onderstaande eisen. Gedurende de contractperiode vindt, minimaal twee keer per jaar en zo vaak (ter beoordeling van de Opdrachtgever) als nodig is, overleg plaats tussen vertegenwoordiger(s) van de Opdrachtnemer en vertegenwoordiger(s) van de Opdrachtgever. In dit overleg komen o.a. aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventuele presentatie van een Klachtenoverzicht en de behandeling van deze Klachten;</li> <li>• Genomen maatregelen ter oplossing van de Klachten;</li> <li>• Eventueel geconstateerde onvolkomenheden.</li> </ul> <p>De frequentie van het overleg zal in het begin van de contractperiode naar verwachting hoger liggen. Van het overleg wordt een verslag met een actielijst gemaakt door de Opdrachtgever.</p> <p>Voor overleg op uitvoerend niveau wijst de Opdrachtnemer één vast contactpersoon aan met één vaste vervanger. De Opdrachtnemer geeft aan welke functionaris als contactpersoon zal optreden voor ouders/vertegenwoordigers van de Leerlingen, scholen en Opdrachtgever voor het doorgeven van mutaties en geven van informatie over het vervoer. Ook geeft de Opdrachtnemer aan welke voorzieningen er getroffen zijn, als deze functionaris door ziekte of verlof niet aanwezig is.</p> <p>De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de betreffende functionaris en de vervanger over voldoende bevoegdheden beschikt om de werkzaamheden te kunnen uitvoeren. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de contactpersoon direct kan antwoorden op vragen over de Route, de Leerlingen en de uitvoering van de Route (waar is het voertuig) en van maandag tot en met vrijdag (met uitzondering van de wettelijke feestdagen) tussen 08:30 en 17:00 voldoende bereikbaar voor de Opdrachtgever. De Opdrachtgever geeft tijdens de implementatie aan wie het aanspreekpunt is bij de Opdrachtgever.</p>
4	Communicatie	VK4	<p>Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer om alle betrokkenen actief te informeren of desgevraagd van informatie te voorzien.</p>

Kwaliteitsbeleving en communicatie			
Onderwerp		Eis	
			<p>Bij de start van een schooljaar of wanneer een Leerling nieuw in het vervoer komt/een nieuwe Route start moet iedereen goed geïnformeerd worden. Ook wanneer het vervoer operationeel is, is Opdrachtnemer ten alle tijden bereikbaar voor vragen en afstemming.</p> <p>De Opdrachtnemer geeft de Opdrachtgever in ieder geval bij de start van het schooljaar en daarna op het eerst verzoek digitaal (in Excel) inzicht in de Routes. Deze overzichten bevatten de Leerlingen, de scholen, locaties (dependances, stages, BSO's et cetera), specifieke afspraken over het vervoer, de chauffeur, type voertuig (incl. kenteken) en de geprognosticeerde in- en uitstaptijden.</p>
5	Communicatie bij de start van het schooljaar	VK5	<p>Wanneer de Opdrachtnemer na aanmelding door de Opdrachtgever een Leerling voor een nieuw schooljaar in het vervoer heeft opgenomen brengt de Opdrachtnemer de ouder(s)/verzorger(s) hiervan uiterlijk één (1) week voor aanvang van het schooljaar in ieder geval schriftelijk (of wanneer de Opdrachtgever dit aangeeft per e-mail) op de hoogte.</p> <p>Uiterlijk één (1) week voor aanvang van het schooljaar geeft de Opdrachtnemer in ieder geval schriftelijk (of wanneer de Opdrachtgever dit aangeeft per e-mail) aan de ouder(s)/verzorger(s) aan hoe laat de Leerling wordt opgehaald/thuisgebracht en op welke wijze ziekmeldingen worden doorgegeven. Voor dit laatste wordt de brochure (met daarin opgenomen de huisregels) gebruikt die Opdrachtnemer (in overleg met Opdrachtgever) heeft opgesteld.</p>
6	Communicatie bij een nieuwe Leerling gedurende het schooljaar	VK6	<p>Wanneer de Opdrachtnemer na aanmelding door de Opdrachtgever een Leerling gedurende het schooljaar in het vervoer heeft opgenomen brengt de Opdrachtnemer de ouder(s)/verzorger(s) hiervan direct op de hoogte.</p> <p>Wanneer de Opdrachtnemer na aanmelding door de Opdrachtgever een Leerling gedurende het schooljaar in het vervoer heeft opgenomen geeft de Opdrachtnemer in ieder geval schriftelijk (eventueel per mail) aan de ouder(s)/verzorger(s) aan hoe laat de Leerling wordt opgehaald en op welke wijze ziekmeldingen worden doorgegeven. Voor dit laatste wordt de brochure (met daarin opgenomen de huisregels) gebruikt die Opdrachtnemer (in overleg met Opdrachtgever) heeft opgesteld.</p>
7	Bereikbaarheid en informatie	VK7	<p>De Opdrachtnemer dient op alle dagen dat het vervoer operationeel is telefonisch bereikbaar te zijn voor ouders, gemeenten en vertegenwoordigers en scholen van de Leerlingen. De centrale is dan bereikbaar van 07:00 uur (of een half uur voor de eerste Rit als deze vóór 07:30 uur aanvangt) tot een uur nadat de laatste Leerling op de bestemming (huisadres) daadwerkelijk is afgezet.</p>

Kwaliteitsbeleving en communicatie			
Onderwerp		Eis	
		<p>De Opdrachtnemer gebruikt voor het doorgeven van mutaties één telefoonnummer en één e-mailadres. De kosten voor de beller mogen niet meer bedragen dan het lokale telefoontarief.</p> <p>De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat communicatie met doven en slechthorenden mogelijk is via voor hen passende middelen (zoals e-mail).</p> <p>De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat iemand die contact zoekt met een medewerker van de Opdrachtnemer snel contact kan krijgen met een medewerker.</p> <p>De Opdrachtnemer biedt naast telefonisch bereikbaarheid, en e-mail de mogelijkheid aan ouders en vertegenwoordigers om via een webbased applicatie ziek- en afmeldingen door te geven. De Opdrachtnemer is hierbij verantwoordelijk voor de veiligheid van de applicatie. Persoons- en andere gegevens van Leerlingen zijn afgeschermd voor derden. Ook Opdrachtgever heeft toegang tot deze applicatie.</p> <p>De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het personeel van de centrale dat de contacten onderhoudt met de ouders/vertegenwoordigers van de Leerlingen en de scholen, klantvriendelijk, servicegericht en deskundig is en Nederlands verstaat, spreekt en schrijft.</p> <p>De Opdrachtnemer stelt in overleg met de Opdrachtgever een brochure samen met daarin opgenomen de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer afgesproken regels die noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van het vervoer. De Opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid (organisatorisch en financieel) voor de reproductie en verspreiding van de brochure.</p> <p>De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de medewerkers op de centrale inzicht hebben in de specifieke vervoersbehoeften van Leerlingen en dat de inzet van voertuigen daarop wordt afgestemd.</p> <p>Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen wanneer dat nodig is gezamenlijk deelnemen aan overleggen met bijvoorbeeld scholen maar ook met andere betrokkenen.</p>	
8	Melding incidenten tijdens het vervoer	VK8	<p>De Opdrachtnemer informeert bij incidenten tijdens of gerelateerd aan het vervoer (zoals bijvoorbeeld een verkeersongeval, een (ernstig) verkeersongeval waar de Leerlingen naar hebben kunnen kijken tijdens de Rit, geweld in de bus et cetera) of problemen met de kinderen in ieder geval zo snel als mogelijk de ouder(s)/verzorger(s) van de betrokken Leerling(en). Daarnaast informeert de Opdrachtnemer bij een calamiteit dan wel incident op de heenreis ook zo snel als mogelijk de school van de Leerling(en).</p> <p>Incidenten dienen zo snel mogelijk maar in ieder geval binnen één uur na het incident te worden gemeld aan de Opdrachtgever.</p>

Kwaliteitsbeleving en communicatie			
Onderwerp		Eis	
			<p>Bij problemen met de kinderen dient de Opdrachtnemer door de chauffeur direct daarvan op de hoogte te worden gesteld. De Opdrachtnemer informeert dan de juiste personen op de juiste wijze.</p> <p>De chauffeur maakt voor de start van een nieuw schooljaar kennis met de ouders/verzorgers en de Leerlingen. Bij deze kennismaking overhandigen zij een brochure met daarin opgenomen de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer afgesproken regels die noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van het vervoer. De chauffeur doet dit ook bij nieuwe Leerlingen gedurende het schooljaar.</p> <p>De kennismaking vindt altijd plaats in de werkweek voorafgaand en niet in het weekeinde. Tenzij dit op het nadrukkelijke verzoek van de ouder(s)/verzorger(s) wenselijk is.</p>
9	Melding afwezigheid Leerling	VK9	<p>Afwezigheid van een Leerling kan verschillende oorzaken hebben. Opdrachtgever en Opdrachtnemer moeten in het belang van het kind gezamenlijk de afwezigheid signaleren.</p> <p>De Opdrachtgever wil van Opdrachtnemer signalen ontvangen wanneer een Leerling langdurig afwezig/ziek is en wanneer er sprake is van afwezigheid voor/na een vakantie. Onder langdurig verstaat Opdrachtgever een (1) week of langer</p>
10	Klanttevredenheidsonderzoek	VK10	<p><b>Klanttevredenheid</b></p> <p>Opdrachtgever houdt jaarlijks een onafhankelijk representatief klanttevredenheidsonderzoek onder de gebruikers van het Leerlingenvervoer. In de meting, op basis van een representatieve steekproef, worden een aantal gerichte vragen gesteld waarin de gebruikers direct uiting geven aan hun ervaring met het Leerlingenvervoer. De vragen zijn gerelateerd aan de gestelde (kwaliteits) eisen uit dit Aanbestedingsdocument.</p> <p>De hoofdvragen die onderdeel uit maken van de vragenlijst zijn onder te verdelen in de volgende categorieën:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voertuig</li> <li>• De chauffeur</li> <li>• De centrale</li> <li>• Reistijd</li> <li>• Klantenservice</li> <li>• Bejegening</li> <li>• Communicatie: telefonische bereikbaarheid, gebruik App;</li> <li>• Dienstverlening: ondersteuning chauffeur en klantcontactcentrum</li> <li>• Kwaliteit en snelheid van de Klachtenafhandeling</li> <li>• Klantervaring</li> </ul>

#### 1.1.6 Eisen aan de administratie

Eisen aan de administratie	
Onderwerp	Eis

Eisen aan de administratie			
1	Mutaties	VA1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Structurele wijzigingen worden doorgegeven door de Opdrachtgever.</li> <li>• Incidentele mutaties zoals ziek- en betermeldingen worden aan de Opdrachtnemer doorgegeven door de ouders/vertegenwoordigers van de Leerlingen.</li> <li>• Mutaties die opgegeven worden door de Opdrachtgever dienen zo snel mogelijk en binnen maximaal vijf werkdagen te worden doorgevoerd.</li> <li>• Mutaties van Leerlingen en/of adressen verwerkt de Opdrachtnemer in de Routeplanning.</li> </ul> <p>Opdrachtgever zal aan Opdrachtnemer zo snel mogelijk inzicht geven in het aantal Leerlingen in het nieuwe schooljaar. De Opdrachtgever is altijd afhankelijk van de aanvragen die zij krijgen. Er zijn op voorhand geen garanties te geven. Aan de Leerlingenlijst zoals opgenomen in het Aanbestedingsdocument zijn dan ook geen rechten te ontleen. Het Leerlingenbestand zal altijd in aantal en samenstelling afwijkend zijn. Opdrachtgever zal negatieve omzetveranderingen op basis van het voorgaande niet compenseren.</p>
2	Planning overleggen aan Opdrachtgever	VA2	<p>De Routeplanning wordt aan Opdrachtgever beschikbaar gesteld en is realtime door de Opdrachtgever online te raadplegen. Tijdens de implementatie maken partijen afspraken wanneer de Routeplanning beschikbaar wordt gesteld.</p>
3	Registratiesoftware	VA3	<p>De Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat de centrale beschikt over registratiesoftware, die in staat is om de Routes, de incidentele mutaties, structurele mutaties alsmede de door de Opdrachtgever geëiste data conform de richtlijnen van de Opdrachtgever en/of de accountant van de Opdrachtgever te kunnen produceren.</p> <p>In verband met de door de Opdrachtgever geëiste data en ten behoeve van analyse en controle van deze data, dient de Opdrachtnemer de in dit Programma van Eisen gevraagde data te verzamelen, te registreren en periodiek digitaal over te dragen aan Opdrachtgever conform het format zoals toegevoegd in bijlage D.</p> <p>De Opdrachtnemer (en eventuele onderaannemers) werkt met een systeem waarbij alle voertuigen direct gekoppeld zijn aan de centrale en waarmee realtime bij het voorrijden, instappen en uitstappen van de reiziger de gps-positie en de actuele tijden worden gelogd. Deze GPS- en tijdregistraties worden in de factuurspecificatie per Rit opgegeven.</p>

#### 1.1.7 Kwaliteit van de planning

<b>Kwaliteit van de planning:</b> De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het maken van de planning en moet dit zo efficiënt als mogelijk is doen. De Opdrachtgever stelt echter beperkende voorwaarden aan de maximale efficiency.			
Onderwerp		Eis	
1	Marges in de uitvoering	VP1	Iedere Leerling wordt van het door de Opdrachtgever aangegeven vertrekadres opgehaald en bij de school of het Stageadres afgezet.

			<p>Na schooltijd wordt iedere Leerling van school opgehaald en bij het door de Opdrachtgever aangegeven bestemmingsadres (dit kan afwijken van het vertrekadres van de ochtendrit) weer afgezet. De adressen kunnen van dag tot dag verschillen (bijvoorbeeld door stage, co-ouderschap, en alternatieve adressen).</p> <p>De Opdrachtnemer is verplicht de Leerling veilig en persoonlijk over te dragen op dit adres.</p> <p>Iedere Leerling dient binnen de marge van 5 tot 15 minuten voor aanvang van de school te worden afgezet. De Opdrachtnemer is verplicht de Leerling veilig over te dragen aan de school (bijvoorbeeld aan een pleinfunctionaris).</p> <p>Iedere Leerling dient maximaal 15 minuten na het einde van de schooltijd te worden opgehaald. Op aangeven van de Opdrachtgever kan gedurende het contract deze marge bij enkele scholen worden verkort. De Opdrachtnemer dient hiermee rekening te houden.</p> <p>De Reistijd (dit is de tijd dat de Leerling onderweg is) moet per Leerling per Rit in het voertuig (inclusief de wachttijd voor aanvang/na afloop van school of stage) zo kort als mogelijk zijn maar mag niet meer dan 60 minuten bedragen voor perceel 2 en 90 minuten voor perceel 1 en 3.</p> <p>Wachttijd voor Leerlingen buiten de eerdergenoemde marge (5 tot 15 minuten voor aanvang school) wordt ook als Reistijd meegerekend.</p> <p>Combinatie van Leerlingen mag niet leiden tot overschrijding van deze individuele Reistijdcriteria. Het ophalen of wegbrengen van Leerlingen op en naar alternatieve adressen (niet het verblijfsadres van de Leerling) is alleen toegestaan na toestemming van de Opdrachtgever.</p>
2	Uitzondering op maximale Reistijd	VP2	<p>Alleen wanneer de individuele Reistijd door de directe Reistijd meer is dan 60 minuten (perceel 2) respectievelijk 90 minuten (voor perceel 1 en 3) kan ervan worden afgeweken. De <u>extra</u> Reistijd is dan maximaal 30 minuten.</p> <p>Combinatie van Leerlingen/jeugdigen mag niet leiden tot overschrijding van deze individuele Reistijdcriteria.</p>
3	Combinatieplicht, marges en planningsuitgangspunten	VP3	<p>De Routes worden primair per school samengesteld. Als het (de) voertuig(en) daarbij niet geheel gevuld kan (kunnen) worden, mag er worden gecombineerd. Individuele beperkingen, zoals niet combineren, van de Leerlingen worden door de Opdrachtgever aangegeven.</p> <p>Er dient via een vaste en de snelst mogelijke Route te worden gereden tenzij ongebruikelijke omstandigheden (bijvoorbeeld wegomleggingen) het noodzakelijk maken van de normale Route af te wijken.</p> <p>Voor de tijden van het vervoer wordt het Schoolplan/schoolgids en/of het rooster (in het geval van Leerlingen die deelnemen aan het voortgezet onderwijs) van de Leerling aangehouden. Voor</p>

			afwijkingen hierop dient overleg plaats te vinden met de Opdrachtgever. Het uitgangspunt is dat Leerlingen een vaste zitplaats in het voertuig hebben.
4	Opstapplaatsen	VP4	Het gebruik van opstapplaatsen is voornamelijk niet toegestaan. Wanneer individuele Leerlingen niet bij de deur opgehaald kunnen worden (straat of deur is niet bereikbaar) dan wordt in overleg een alternatieve plek afgesproken.  De Opdrachtgever houdt de mogelijkheid open om gedurende de looptijd, bijvoorbeeld in het kader van eventuele pilots, van de overeenkomst wel opstapplaatsen in te voeren.
5	Overstapplaatsen	VP5	Het gebruik van overstapplaatsen is voornamelijk niet toegestaan. De Opdrachtgever houdt de mogelijkheid open om gedurende de looptijd, bijvoorbeeld in het kader van eventuele pilots, van de overeenkomst wel overstapplaatsen in te voeren.
6	Dieren	VP6	Soho-, blindengeleidehonden en andere hulphonden, als zodanig herkenbaar, kunnen meereizen met een Leerling. De Opdrachtnemer brengt de Opdrachtgever hier niets voor in rekening.

#### 1.1.8 Bonus-malusregeling

<b>Bonus-malusregeling:</b> De Opdrachtgever hanteert een Bonus-malusregeling voor zowel duurzaamheid als de kwaliteit van het vervoer.																																										
<b>Onderwerp</b>		<b>Eis</b>																																								
1	Bonus-malusregeling	VB0	Bij het bepalen van een bonus of malus zijn meerdere regelingen van kracht: 1. Een regeling waarbij de <b>hoeveelheid ingezette duurzame kilometers</b> bepaalt of er een bonus/malus van toepassing is. Dit wordt ieder kwartaal gedaan. (VB1) 2. Een regeling waarbij de <b>kwaliteit van de uitvoering</b> (maximale Reistijd en Klachten) bepaalt of er een bonus/ malus van toepassing is. Dit wordt ieder kwartaal gedaan. (VB2)																																							
2		VB1	<p><b>Duurzame kilometers</b> Opdrachtgever wil prestaties met betrekking tot de inzet van duurzame voertuigen (categorie 1 en 2) die onder de norm liggen beboeten door middel van een korting.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Tabel inzet perceel nummer</th> <th colspan="4">Percentage voertuigkilometers niet rolstoelgebonden vervoer</th> </tr> <tr> <th rowspan="2">Brandstof/aandrijving</th> <th rowspan="2">Score factor</th> <th colspan="3"></th> <th rowspan="2">01-01-2026 (incl. verlen jaren)</th> </tr> <tr> <th>01-01-2023</th> <th>01-01-2024</th> <th>01-01-2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Elektrisch</td> <td>1</td> <td>%</td> <td>%</td> <td>%</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>Overig (o.a. hybride/benzine/gas)</td> <td>0,4</td> <td>%</td> <td>%</td> <td>%</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>Diesel Euro 6</td> <td>0</td> <td>%</td> <td>%</td> <td>%</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Totaal inzet</b></td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	Tabel inzet perceel nummer		Percentage voertuigkilometers niet rolstoelgebonden vervoer				Brandstof/aandrijving	Score factor				01-01-2026 (incl. verlen jaren)	01-01-2023	01-01-2024	01-01-2025	Elektrisch	1	%	%	%	%	Overig (o.a. hybride/benzine/gas)	0,4	%	%	%	%	Diesel Euro 6	0	%	%	%	%	<b>Totaal inzet</b>		100%	100%	100%	100%
Tabel inzet perceel nummer		Percentage voertuigkilometers niet rolstoelgebonden vervoer																																								
Brandstof/aandrijving	Score factor				01-01-2026 (incl. verlen jaren)																																					
		01-01-2023	01-01-2024	01-01-2025																																						
Elektrisch	1	%	%	%	%																																					
Overig (o.a. hybride/benzine/gas)	0,4	%	%	%	%																																					
Diesel Euro 6	0	%	%	%	%																																					
<b>Totaal inzet</b>		100%	100%	100%	100%																																					

<b>Bonus-malusregeling:</b> De Opdrachtgever hanteert een Bonus-malusregeling voor zowel duurzaamheid als de kwaliteit van het vervoer.					
<b>Onderwerp</b>	<b>Eis</b>				
		<p>Opdrachtgever legt een korting op aan Opdrachtnemer als het aantal beladen kilometers per kwartaal negatief afwijkt ten aanzien van de, voor dat voertuigtype in de inschrijving, toegezegde percentages beladen ritten. Voor categorie 1 en 2 is dat 5% van het beladen kilometertarief over het aantal beladen kilometers dat niet voldoet.</p> <p><b>Fictief voorbeeld</b></p> <p>Totaal aantal beladen kilometers in kwartaal 1: 100.000.          Inschrijfprijs: €1,50 per beladen kilometer. Inschrijver heeft geoffreerd dat 40% van de ritten worden uitgevoerd met elektrische voertuigen. Uit de realisatie blijkt dat 30% van de beladen kilometers daadwerkelijk zijn uitgevoerd met elektrische voertuigen.</p> <p><b>De malus is als volgt in dit voorbeeld:</b></p> <p>10% afwijking = 10.000 km 10.000 * (5%* €1,50) = € 750</p> <p>Deze korting is bedoeld om te bewerkstelligen dat hetgeen door inschrijver aangeboden is ook daadwerkelijk wordt uitgevoerd.</p> <p>Voor dieselveertuigen en voertuigen onder de euro-6 norm vindt 4% aftrek plaats van de ritprijs.</p>			
3	VB2	<p><b>Kwaliteit van de uitvoering</b></p> <p>Voor de stiptheid en het aantal Klachten geldt het volgende:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Opdrachtgever zal een bonus van € 1.000 aan Opdrachtnemer betalen als &gt;95% van de Ritten per kwartaal op tijd worden gereden en het aantal gegronde Klachten (Klachten die gerelateerd zijn aan de dienstverlening van de vervoerder) in een kwartaal minder of gelijk is dan 2 per 1000 Ritten. Met op tijd wordt bedoeld de omschrijving in eis 1.1.7 van het Programma van Eisen.</li> <li>Opdrachtgever legt een malus van € 1.000 op aan Opdrachtnemer als ≥90% - &lt;92% van het aantal Ritten per kwartaal op tijd wordt gereden en het aantal gegronde Klachten (Klachten die gerelateerd zijn aan de dienstverlening van de vervoerder) in een kwartaal hoger is dan 2 per 1000 Ritten.</li> <li>Opdrachtgever legt een malus van € 2.500 op aan Opdrachtnemer als &lt;90% van het aantal Ritten per kwartaal op tijd wordt gereden en het aantal gegronde Klachten in een kwartaal hoger is dan 2 per 1000 Ritten.</li> <li>In alle overige situaties is een bonus of malus niet van toepassing.</li> </ol> <table border="1" data-bbox="699 1984 1426 2047"> <thead> <tr> <th>Stiptheid</th> <th>Klachten per 1000 Ritten</th> <th>Bonus - malus</th> </tr> </thead> </table>	Stiptheid	Klachten per 1000 Ritten	Bonus - malus
Stiptheid	Klachten per 1000 Ritten	Bonus - malus			

<b>Bonus-malusregeling:</b> De Opdrachtgever hanteert een Bonus-malusregeling voor zowel duurzaamheid als de kwaliteit van het vervoer.			
Onderwerp		Eis	
		>95%	≤2
		≥90% -<92%	>2
		<90%	>2
			bonus van € 1.000,-
			malus van € 1.000,-
			malus van € 2.500,-

### 1.1.9 Overgang van vervoer bij afloop van de Overeenkomst

Overgang van vervoer bij afloop van de Overeenkomst			
Onderwerp		Eis	
1	Overgang van vervoer bij afloop van de Overeenkomst	VV1	Bij het beëindigen van de Overeenkomst werkt de Opdrachtnemer volledig mee aan een zorgvuldige en soepele overgang van het vervoer naar een opvolgende Opdrachtnemer en verstrekt Opdrachtgever in dit verband alle informatie waar Opdrachtgever om verzoekt.

### 1.1.10 SROI

SROI			
Onderwerp		Eis	
1	SROI	SR1	Opdrachtnemer zet 5 % van de aanneemsom van deze overeenkomst in voor de arbeidsinschakeling van lokale mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt en lokale werklozen en werkzoekenden, volgens de bepalingen op de website <a href="https://www.rpa-nhn.nl/projecten/social-return-investment">https://www.rpa-nhn.nl/projecten/social-return-investment</a>
		SR2	Opdrachtgever faciliteert Opdrachtnemer door hierin projectmatig samen te werken.

## 1.2 Meldingen en Klachten

### 1.2.1 Meldingen

Meldingen			
Onderwerp		Eis	
1	Meldingsprocedure	ME1	Opdrachtnemer neemt Meldingen over de uitvoering van het vervoer in ontvangst en lost deze zo snel mogelijk op.
2	Registratie	ME2	Opdrachtnemer registreert van elke Melding de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Naam indiener</li> <li>• Aard en inhoud</li> <li>• Datum en aanvangstijdstip Rit</li> <li>• Nummer Rit</li> <li>• Naam Leerling/jeugdige</li> <li>• Wijze van afhandeling.</li> </ul>

### 1.2.2 Klachten

Klachten			
Onderwerp		Eis	
1	Klachtenprocedure	KL1	Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle Klachten die schriftelijk, telefonisch en/of per e-mail zijn ingediend.
		KL2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van Klachten.
		KL3	Indiener van een Klacht ontvangt zo spoedig mogelijk, maar binnen 5 werkdagen nadat Opdrachtnemer de Klacht heeft ontvangen, een schriftelijk antwoord met een inhoudelijke reactie van Opdrachtnemer.
		KL4	Opdrachtgever ontvangt van Opdrachtnemer van elke Klacht een kopie, inclusief het schriftelijke antwoord met de inhoudelijke reactie.
2	Klachtenregistratie	KL5	Opdrachtnemer registreert van elke Klacht de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Naam indiener</li> <li>• Aard en inhoud</li> <li>• Datum en aanvangstijdstip Rit</li> <li>• Nummer Rit</li> <li>• Naam Leerling/jeugdige</li> <li>• Wijze van afhandeling.</li> </ul>
3	Structureel gegrond verklaarde Klachten	KL6	Opdrachtnemer levert een verbeterplan van aanpak bij Opdrachtgever aan, zodra sprake is van een situatie met 2 gegrond verklaarde Klachten per 1.000 uitgevoerde Ritten.  Zodra het aantal gegrond verklaarde Klachten gedurende twee opeenvolgende maanden hoger is dan 2 per 1.000 uitgevoerde Ritten, levert Opdrachtnemer een plan van aanpak bij Opdrachtgever aan, welk plan in maatregelen voorziet om het aantal Klachten onder de norm van 2 per 1.000 Ritten te brengen.
4	Geschillencommissie	KL7	Opdrachtnemer is aangesloten bij de Geschillencommissie Taxivervoer.

### 1.3 Reizigerstevredenheid

Reizigerstevredenheid			
Onderwerp		Eis	
1	Reizigerstevredenheids-onderzoeken	RT1	Opdrachtnemer werkt mee aan onafhankelijke reizigerstevredenheidsonderzoeken door of in Opdracht van Opdrachtgever.

### 1.4 Facturatie en betaling

Facturatie en betaling			
Onderwerp		Eis	
1	Maandfactuur	FB1	Opdrachtnemer levert facturen inclusief onderbouwing en de gegevens genoemd in Eis MM1, MM2, MM3 maandelijks binnen

			twee weken na het einde van elke maand waarop de factuur en de bijbehorende bijlagen betrekking hebben aan bij Opdrachtgever.
		FB2	Maandfacturen worden opgesteld met inachtneming van de voorwaarden voor Btw-teruggave. Hiertoe maakt Opdrachtnemer op de maandfacturen expliciet onderscheid tussen de gemaakte vervoerkosten door Opdrachtnemer en de te ontvangen vergoeding van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer, per onderdeel zowel in- als exclusief Btw.
2	Betaaltermijn	FB3	Na goedkeuring door Opdrachtgever betaalt Opdrachtgever de maandfacturen binnen 30 dagen na ontvangst ervan aan Opdrachtnemer.
3	Factuurcontrole	FB4	Opdrachtgever kan onafhankelijke adviseurs inschakelen om maandfacturen van Opdrachtnemer inclusief de bijbehorende bijlagen op juistheid te verifiëren.
		FB5	Als uit de factuurcontrole blijkt dat de maandfactuur en/of bijlagen niet juist zijn, komen de kosten van de adviseurs voor rekening van Opdrachtnemer.
4	Correctietermijn	FB6	Opdrachtnemer levert correcties op de factuur uiterlijk twee weken na afkeuring door Opdrachtgever bij Opdrachtgever aan. Opdrachtgever mag onbeperkt correcties aandragen bij Opdrachtnemer.

## 1.5 Maandrapportage, Meldingen en Klachtenrapportage, voortgangsoverleg en evaluatie

### 1.5.1 Managementrapportage en Klachtenrapportages

Maandrapportage en Klachtenrapportages			
Onderwerp		Eis	
1	Aanleveren Ritdata	MM1	Periodiek verstrekt Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever de Ritdata zoals beschreven in bijlage D. Op termijn wenst Opdrachtgever deze data realtime via een beveiligde database koppeling te ontvangen (XML/JSON). Vooralsnog volstaat een periodieke aanlevering door middel van xls of csv bestanden.
2	Aanleveren maandoverzichten	MM2	Ter onderbouwing van de factuur wordt aanvullend een volledig maandoverzicht van alle gereserveerde en uitgevoerde Ritten aangeleverd bij de factuur. Zie voor specificaties bijlage D;
3	Aanleveren Klachtenrapportages	MM3	Opdrachtnemer rapporteert periodiek het overzicht met Klachten door middel van xls of csv bestanden. Het overzicht bestaat minimaal uit <ul style="list-style-type: none"> <li>• Naam indiener</li> <li>• Aard en inhoud</li> <li>• Datum en aanvangstijdstip Rit</li> <li>• Datum Melding Klacht</li> <li>• Datum oplossen Klacht</li> <li>• Nummer Rit</li> <li>• Naam Leerling/jeugdige</li> <li>• Status (gegrond/ongeground)</li> <li>• Categorie</li> <li>• Wijze van afhandeling.</li> </ul> <p>Zie voor specificatie format bijlage E</p>

### 1.5.2 Voortgangsoverleg Opdrachtgever - Opdrachtnemer

Voortgangsoverleg			
Onderwerp		Eis	
1	Periodiek overleg	VO1	Periodiek vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Tijdens dit overleg komt de algehele gang van zaken aan de orde evenals ontwikkelingen, Klachten en de afhandeling ervan en/of onvolkomenheden, de maandrapportage en de Meldingen-, Klachten- en aanvullende rapportage.
2	Vast contactpersoon	VO2	Een vast contactpersoon neemt namens Opdrachtnemer deel aan dit overleg. Deze contactpersoon is beslissingsbevoegd namens Opdrachtnemer.
3	Frequentie overleg	VO3	Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen in gezamenlijk overleg de frequentie van de overleggen wijzigen.
4	Operationeel vast aanspreekpunt	VO4	Opdrachtnemer stelt een vaste vervoercoördinator aan en deze is operationeel aanspreekpunt voor de consultants van de gemeente.

1.5.3 Evaluatie

Evaluatie			
Onderwerp		Eis	
1	Evaluatie	EV1	Opdrachtgever is bevoegd een onderzoek in te stellen naar de feitelijke kwaliteit van de uitvoering van het vervoer en de beleving daarvan door de reiziger. Opdrachtnemer verleent hieraan alle medewerking.