

PROGRAMMA VAN EISEN

# EU-aanbesteding leerlingenvervoer West Maas en Waal

7 december 2021

In opdracht van: Gemeente West Maas en Waal  
Projectnummer: 1751-PvE-E

VERBINDT EN VERBETERT VERVOER



**FORS**  **TI**

<b>1. DIENST</b>	<b>5</b>
1.1. Beschrijving dienst	5
1.2. Uitvoering van de dienst	5
1.3. Percelen	5
1.4. Beleids- en wetswijzigingen	6
1.5. Overeenkomst	6
1.5.1. Looptijd	6
1.5.2. Reservebank	7
<b>2. UITVOERING</b>	<b>8</b>
2.1. Ritplanning	8
2.2. Combinatiebeperkingen	9
2.3. Nieuwe bestemmingen	9
2.4. Ophaal- en afzetmarges	9
2.5. Individuele verblijfstijd in een voertuig	10
2.6. Op- en overstapplaatsen	10
2.7. Chauffeursinzet	10
2.8. Begeleiding	11
2.8.1. Touringcar	11
2.8.2. Kleinschalig materieel	11
2.9. Rookverbod, alcoholverbod en orde	11
2.10. Hulpmiddelen	12
<b>3. PERSONEEL</b>	<b>13</b>
3.1. Chauffeurs	13
3.2. Begeleiding	14
3.3. Verklaring omtrent het gedrag voor chauffeurskaart-taxi	15
3.4. Overig personeel	15
3.5. Social Return	15



<b>4. MATERIAAL</b>	<b>16</b>
<b>4.1. Voertuigtypen</b>	<b>16</b>
<b>4.2. Algemene eisen</b>	<b>16</b>
<b>4.3. Aanvullende eisen rolstoelvervoer</b>	<b>17</b>
<b>4.4. Milieueisen</b>	<b>17</b>
<b>5. COMMUNICATIE</b>	<b>18</b>
<b>5.1. Bereikbaarheid centrale</b>	<b>18</b>
<b>5.2. Communicatie</b>	<b>18</b>
5.2.1. Voorafgaand aan het schooljaar	18
5.2.2. Gedurende het schooljaar	19
<b>5.3. Communicatietool</b>	<b>19</b>
<b>5.4. Klanttevredenheid</b>	<b>20</b>
<b>6. KLACHTEN EN MELDINGEN</b>	<b>21</b>
<b>6.1. Klachten</b>	<b>21</b>
6.1.1. Aanname en registratie	21
6.1.2. Afhandeling	21
<b>6.2. Meldingen</b>	<b>22</b>
<b>6.3. Loosmeldingen</b>	<b>22</b>
<b>6.4. Rapportage</b>	<b>22</b>
<b>7. REGISTRATIE EN EVALUATIE</b>	<b>23</b>
<b>7.1. Ritadministratie</b>	<b>23</b>
<b>7.2. Evaluatie</b>	<b>23</b>
<b>8. FINANCIËEL</b>	<b>24</b>
<b>8.1. Vergoeding</b>	<b>24</b>
8.1.1. Starttarief	24
8.1.2. Tarief per beladen voertuiguur	24
<b>8.2. Kostenverdeling</b>	<b>26</b>



<b>8.3. Mutaties</b>	<b>27</b>
<b>8.4. Efficiënte planning ritten</b>	<b>27</b>
<b>8.5. Facturatie</b>	<b>28</b>
<b>8.6. Indexering</b>	<b>28</b>
<b>8.7. Opslagpercentage bij individueel vervoer</b>	<b>28</b>
<b>8.8. TX-keur</b>	<b>29</b>
<b>8.9. Sanctiebeleid</b>	<b>29</b>
8.9.1. Direct opeisbare boete duurzaamheid	29
8.9.2. Direct opeisbare boete ongeoorloofde combinatie	29
8.9.3. Algemeen	30
<b>9. OVERIG</b>	<b>31</b>
<b>9.1. Implementatieplan</b>	<b>31</b>
<b>9.2. Controle en toezicht</b>	<b>31</b>
<b>9.3. Continuïteit</b>	<b>31</b>
<b>9.4. Persoonsgegevens</b>	<b>31</b>
	<b>33</b>

Colofon

Copyright 2021 Forseti 's-Hertogenbosch

*Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.*

*No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.*



## 1. DIENST

### 1.1. Beschrijving dienst

- De uitvoering van het leerlingenvervoer is bestemd voor leerlingen die woonachtig zijn in de gemeente West Maas en Waal. Combinatie is mogelijk, mits hier vooraf schriftelijk toestemming voor is gegeven. Gemeente kan hiervoor kiezen. In de basis alleen leerlingenvervoer.
- Momenteel betreft het totale vervoer circa 94 leerlingen:
  - Perceel 1: 47 leerlingen
  - Perceel 2: 47 leerlingen
- Het aantal leerlingen, de herkomsten (woonadressen en ophaaladressen) en bestemmingen (scholen, stageplaatsen en opvoedkundige centra) kunnen voor aanvang en ook gedurende de contractperiode wijzigen.
- Voor een beschrijving van de herkomsten, bestemmingen, type scholen, schooltijden en frequentie van het vervoer wordt verwezen naar de digitale bijlage.
- Waar mogelijk kunnen jeugdigen binnen deze opdracht worden toegevoegd die vervoer nodig hebben vanuit de Jeugdwet. Dit wordt uitsluitend gedaan indien het past binnen de vervoerstromen en als het financieel interessant is voor de opdrachtgever.

Waar in dit Programma van Eisen wordt gesproken over leerlingen, is het ook van toepassing voor de jeugdigen (tenzij nadrukkelijk anders beschreven).

### 1.2. Uitvoering van de dienst

Opdrachtgever stelt de eis dat het weliswaar toegestaan is de onderhavige opdracht of een deel daarvan in onderaanneming uit te voeren, maar de hoofdaannemer dient in zijn aanbieding te bewijzen dat hij in de uitvoeringsfase daadwerkelijk kan beschikken over de in te zetten middelen van de onderaannemer(s). Hiertoe is in geval van het inhuren van personeel en/of wagenpark en/of centrale door een onderaannemer een getekende overeenkomst vereist. Deze overeenkomst dient bij de offerte te worden gevoegd en geeft aan dat er een gezagsverhouding is tussen de hoofdaannemer en de onderaannemer en dat de onderaannemer de betreffende middelen beschikbaar stelt gedurende de contractperiode. De hoofdaannemer (contractant) blijft echter verantwoordelijk voor de uitvoering van de overeenkomst. Het is niet toegestaan dat onderaannemers het vervoer door andere partijen laat uitvoeren.

Per perceel dient de hoofdaannemer minimaal zelfstandig, onder eigen organisatie en verantwoordelijkheid, 50% van dagelijkse vervoer uit te voeren. De overige (tot) 50% kunnen eventueel door onderaanneming worden uitgevoerd.

### 1.3. Percelen

De opdracht bestaat uit twee percelen, te weten:

- Perceel 1: vervoer van leerlingen naar bestemmingen binnen de gemeenten Druten en West Maas en Waal.



- Perceel 2: vervoer van leerlingen naar overige bestemmingen.

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om nieuwe bestemmingen toe te kennen aan een perceel, waarbij de geografische ligging het uitgangspunt is.

Inschrijvers kunnen voor één of meerdere percelen een aanbieding doen. Indien op meerdere percelen wordt ingeschreven, dient te allen tijde voor ieder perceel **apart** een prijsopgave te worden gedaan. Het is niet toegestaan **naast de aanbieding** een korting te geven. Indien een inschrijver deze wel wenst te geven, dan dient de korting in de basisprijs per perceel verrekend te worden.

## 1.4. Beleids- en wetswijzigingen

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de contractperiode alternatieven te onderzoeken voor het vervoer. Hierdoor kan het aantal leerlingen in het vervoer fluctueren. Toekomstige aanpassingen omtrent wet- en regelgeving en (financierings)beleid in het leerlingenvervoer kan ertoe leiden dat wijzigingen moeten worden doorgevoerd in de exploitatie van de onderhavige opdracht. Wijzigingen of aanpassingen worden uitsluitend doorgevoerd nadat de opdrachtgever de opdrachtnemer hierover (tijdig) heeft geïnformeerd. De opdrachtnemer is verplicht hieraan alle medewerking te verlenen.

Er ligt vanuit de raad de opdracht om de kosten voor het leerlingenvervoer zoveel als mogelijk te minimaliseren. Daar waar bezuinigingsmogelijkheden zich voordoen kan de gemeente besluiten om deze door te voeren. Mochten er op dit gebied ontwikkelingen zijn, dan wordt dit tijdig besproken met de opdrachtnemer en de mogelijke consequenties worden gezamenlijk in kaart gebracht.

## 1.5. Overeenkomst

### 1.5.1. Looptijd

De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van drie jaar, van 1 augustus 2022 tot en met 31 juli 2025. Hierbij wordt aangetekend dat de opdrachtgever van de optie gebruik kan maken deze twee keer met een jaar of één keer met twee jaar te verlengen. De uiterste verlengingsoptie loopt tot en met 31 juli 2027.

De opdrachtgever bepaalt of de overeenkomst met de opdrachtnemer wordt verlengd. Er is derhalve géén sprake van een tweezijdige verlengingsmogelijkheid. Voorafgaand aan het te nemen besluit door de opdrachtgever vindt overleg plaats tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer. Dit gesprek wordt meegenomen in de besluitvorming.

De opdrachtgever informeert de opdrachtnemer minimaal zes maanden voor het aflopen van de reguliere looptijd schriftelijk over het al dan niet gebruik maken van de verlengingsoptie.

Factoren die onder andere van invloed kunnen zijn op het al dan niet lichten van de verlengingsopties zijn:

- Er is een nadrukkelijke wens van het bestuur om de basismobiliteit lokaal te organiseren. Die kan van invloed zijn op perceel 1.
- Ontwikkelingen met betrekking tot mogelijke aansluiting bij een regionaal vervoerssysteem.



### 1.5.2. Reservebank

Na gunning worden er met de twee hoogst scorende inschrijvers overeenkomsten afgesloten. Aan de best scorende inschrijver wordt de uitvoering van de opdracht toegewezen (zie hoofdstuk 4). De nummer twee (2) neemt plaats op de “reservebank” zonder dat daar een financiële vergoeding tegenover staat. De inschrijving van de nummer twee (2) wordt ‘bevroren’, alleen de prijzen worden volgens de vastgelegde indexeringsmethodiek aangepast.

In geval de eerste inschrijver niet presteert conform het Programma van Eisen, krijgt deze na ingebrekestelling nog maximaal zes (6) weken de tijd om de opdracht alsnog conform de gestelde eisen uit te voeren. Indien de uitvoering hierna nog steeds niet voldoet kan de opdrachtgever de opdracht “doorschuiven” naar de opvolgend best scorende inschrijver (de nummer 2).

Door in te schrijven op deze aanbesteding verklaren de inschrijvers dat ze instemmen met deze constructie en in het geval dat ze als tweede eindigen bereid zijn een dergelijke “reservebankovereenkomst” af te sluiten. Ook verklaren zij dat ze in een dergelijk geval binnen maximaal twee maanden de uitvoering over kunnen nemen.

De looptijd van de reservebankovereenkomst is gelijk aan één jaar. Na deze periode kan alleen verlengd worden als beide partijen daarmee instemmen. Verlenging is dan telkens voor één jaar en dient voor afloop van de lopende overeenkomst overeengekomen te worden.

In het geval dat een opdracht door wanprestatie van een leverancier ontbonden wordt zullen alle kosten die daarmee gepaard gaan op de falende opdrachtnemer verhaald worden.

Deze regeling wordt tevens toegepast indien de opdrachtnemer door omstandigheden niet (meer) in staat is om de opdracht uit te voeren.



## 2. UITVOERING

### 2.1. Ritplanning

Het leerlingenvervoer van de gemeente West Maas en Waal is exclusief. Het is niet toegestaan dit vervoer te combineren met andere vormen van vervoer, zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.

In de inschrijving dient het formulier met de ritplanningsindicatoren opgenomen te worden. Het formulier uit de digitale bijlage is hiervoor leidend en dient volledig ingevuld bij de offerte te worden gevoegd. De gegevens op dit formulier dienen in ieder geval te voldoen aan de in de volgende paragrafen opgenomen criteria. Deze indicatoren vormen geen onderdeel van de gunningsprocedure.

Het bijvoegen van de complete ritplanning bij de inschrijving is derhalve niet nodig. Op verzoek dient deze binnen vijf werkdagen alsnog overhandigd te worden.

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

Met nadruk wordt gesteld dat de in dit aanbestedingsdocument verstrekte gegevens op een momentopname gebaseerd zijn en dat de opdrachtnemer door de opdrachtgever in een later stadium kan worden gewezen op een alternatieve planning. De opdrachtgever heeft gedurende de opdracht te allen tijde het recht een planning te wijzigen, bijvoorbeeld doordat leerlingen niet (meer) gecombineerd mogen worden of omdat kostenbesparingen kunnen worden gerealiseerd. Deze wijzigingen dienen door de opdrachtnemer zonder nadere voorwaarden of aanpassing van de tarieven per omgaande te worden uitgevoerd.

De benodigde informatie voor de definitieve ritplanning wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst door de opdrachtgever aangereikt. Het betreft onder andere van toepassing zijnde adressen, vervoerkenmerken per leerling en type school. De begin- en eindtijdstippen van de scholen moeten door de opdrachtnemer zelf up to date gehouden worden. Tijdens de uitvoering zal de opdrachtnemer de opdrachtgever informeren over de data van schoolvakanties en andere vaste vrije dagen per school. De opdrachtnemer onderhoudt hierover contact met de scholen.

De opdrachtnemer is verplicht de door de opdrachtgever nieuw aangemelde leerlingen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vijf schooldagen, te vervoeren. De opdrachtnemer dient bij het verwerken van de mutatie ook rekening te houden met de noodzakelijke communicatie richting de overige leerlingen binnen de route.



## 2.2. Combinatiebeperkingen

Er gelden vooralsnog geen combinatiebeperkingen van bijvoorbeeld verschillende type leerlingen binnen de uitvoering van het leerlingenvervoer. Gedurende de uitvoering kan echter blijken dat bepaalde (type) leerlingen niet gecombineerd mogen worden, dan is de opdrachtgever gerechtigd de combinatiebeperking op te leggen.

De opdrachtnemer dient hieraan medewerking te verlenen. In voorkomende situaties blijft de vastgelegde vergoedingssystematiek (hoofdstuk 8) gehandhaafd.

Het combineren van leerlingen uit gemeenten buiten de gemeente West Maas en Waal is in principe niet toegestaan. Als gedurende de looptijd van de overeenkomst blijkt dat de opdrachtnemer dan wel de opdrachtgever mogelijkheden heeft om leerlingen van eenzelfde school, maar vanuit een andere gemeente gecombineerd te vervoeren en dat hierdoor een kostenvoordeel kan ontstaan voor de opdrachtgever, dan dient de opdrachtnemer mee te werken aan een eventuele wens van de opdrachtgever de besparing te realiseren. De opdrachtgever beslist na overleg én na vastlegging van het financiële voordeel omtrent de wijziging. Indien de opdrachtnemer zonder afstemming én schriftelijk akkoord van de opdrachtgever ritten ongeoorloofd combineert (bijvoorbeeld met leerlingen in andere gemeenten), heeft de opdrachtgever het recht het sanctiebeleid zoals beschreven in paragraaf 8.8.2 toe te passen.

## 2.3. Nieuwe bestemmingen

Leerlingen die naar nieuwe bestemmingen moeten worden vervoerd, vallen binnen de overeenkomst die tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt afgesloten. De opdrachtnemer is verplicht deze leerlingen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk de vijfde schooldag na aanmelding te vervoeren. De opdrachtnemer dient bij het verwerken van de nieuwe aanmelding ook rekening te houden met de noodzakelijke communicatie richting de eventuele overige leerlingen binnen de route.

De regeling van hoofdstuk 8 is onverkort van toepassing op het vervoer naar nieuwe bestemmingen. Dit houdt onder meer in dat het overeengekomen tarief per beladen voertuig uur ongewijzigd blijft in geval van nieuwe bestemmingen.

## 2.4. Ophaal- en afzetmarges

De aflevertijd en ophaaltijd aan school moet gelegen zijn binnen een tijds marge van 15 minuten vóór het aanvangstijdstip respectievelijk 15 minuten ná het eindtijdstip van lesactiviteiten van de desbetreffende leerlingen.

Inschrijvers dienen bij de inschrijving uit te gaan van voorgaande ophaal- en afzetmarges. Tijdens de uitvoering van het vervoer kan de tijds marge in uitzonderingssituaties met een kleine afwijking worden verruimd. Indien een dergelijke situatie zich voordoet treden de opdrachtnemer en opdrachtgever in overleg over de eventuele vergoeding van wachttijd. Verruiming vindt uitsluitend plaats na schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.



## 2.5. Individuele verblijfstijd in een voertuig

Voor de ritten binnen perceel 1 is de maximale individuele reistijd (verblijfstijd in het voertuig per rit) per leerling gelimiteerd tot maximaal 60 minuten. Bij de uitvoering van perceel 2 is de individuele reistijd (verblijfstijd in het voertuig per rit) per leerling gelimiteerd tot maximaal 90 minuten. Combinatie van leerlingen mag niet leiden tot overschrijding van het gestelde reistijd criterium. Beide benoemde individuele reistijden zijn ook van toepassing op vervoer in het kader van de jeugdwet.

Voor de bepaling van de individuele verblijfstijd geldt de werkelijke, in de praktijk gerealiseerde, reistijd. Deze tijd wordt bepaald vanaf het moment van het instappen tot het moment van uitstappen van een leerling. Afwijking van de maximale individuele verblijfstijd is alleen toegestaan, indien het door afstand niet mogelijk is binnen deze maximale tijdsduur te blijven. Dit kan overigens alleen na overleg en toestemming van de opdrachtgever.

## 2.6. Op- en overstapplaatsen

Het is niet toegestaan om bij de uitvoering van het vervoer gebruik te maken van op- en/of overstapplaatsen. Het gebruik van opstapplaatsen is uitsluitend toegestaan (en verplicht) bij de inzet van een touringcar (perceel 1).

Bij het gebruik van opstapplaatsen moet rekening worden gehouden met de volgende eisen:

- De opstapplaats dient veilig en veilig bereikbaar te zijn.
- De definitief te hanteren opstapplaatsen worden bepaald in overleg met de opdrachtgever.

Momenteel wordt in de volgende woonkernen een opstapplaats gehanteerd: Dreumel, Wamel (twee opstapplaatsen), Beneden-Leeuwen (twee opstapplaatsen) en Boven-Leeuwen. Zie bijlage voor een overzicht van de actuele opstapplaatsen die worden gehanteerd.

Mocht blijken dat gedurende de looptijd van de overeenkomst de opdrachtgever het wenselijk acht om op- en/of overstapplaatsen voor het grootschalig vervoer (touringcar) in te voeren of af te schaffen, dan is zij daartoe gerechtigd. Op dat moment zal de opdrachtgever in overleg treden met de opdrachtnemer om dit te bespreken. De opdrachtnemer dient daarbij akkoord te gaan met de op- en/of overstapplaatsen die de opdrachtgever aandraagt. Invoering (of afschaffing) van op- en/of overstapplaatsen heeft geen invloed op de afgegeven tarieven en overige voorwaarden.

## 2.7. Chauffeursinzet

Voor elke rit dient een vaste groep chauffeurs (maximaal twee) te worden ingezet. De inzet van een andere chauffeur op een rit wordt uitsluitend toegestaan in geval van ziekte, vakantie of ontslag van de vaste chauffeur(s).

In voornoemde gevallen dienen alle ouders/verzorgers en de opdrachtgever in de betreffende rit binnen 24 uur door de opdrachtnemer te worden geïnformeerd over genomen maatregelen. Een opdrachtnemer kan zich niet beroepen op de onmogelijkheid om tijdig voldoende chauffeurs te werven.



## 2.8. Begeleiding

### 2.8.1. Touringcar

Bij de inzet van een touringcar is begeleiding op iedere rit die wordt uitgevoerd verplicht. De begeleiding op de touringcar wordt ingezet door de opdrachtnemer. De kosten voor de inzet van de begeleider is verdisconteerd in het geoffreerde beladen uurtarief. Het is niet derhalve toegestaan om aanvullende kosten in rekening te brengen voor de begeleiding, zoals de inzeturen en aan- en afrijdkosten.

### 2.8.2. Kleinschalig materieel

Indien, gedurende de looptijd van de overeenkomst naar inzicht van de opdrachtnemer dan wel een ouder/verzorger, blijkt dat in een kleinschalig voertuig begeleiding noodzakelijk zou zijn, 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 vanuit wie dit georganiseerd wordt (opdrachtnemer of een andere betrokkene bij het leerlingenvervoer).

Er wordt een onderscheid gemaakt in de wijze van vergoeding tussen begeleiding in te zetten door de opdrachtnemer en begeleiding in te zetten vanuit andere betrokkenen, zoals ouders/verzorgers/school:

- **Begeleiding vanuit de opdrachtnemer**  
In geval van begeleiding in te zetten door de opdrachtnemer zal hiervoor een uurtarief van € 35,00 (exclusief btw) worden betaald met een minimum van één uur per rit. De vergoeding voor de begeleider per rit loopt voor wat betreft de berekening van de beladen reistijd gelijk met de berekening van de vergoeding voor de leerlingen. Vanaf het moment dat er derhalve geen leerling in het voertuig aanwezig is, zal geen vergoeding worden gegeven.
- **Begeleiding, maar niet vanuit de opdrachtnemer**  
In geval van begeleiding in te zetten vanuit de school of vanuit de ouders/verzorgers behoeft geen separaat uurtarief te worden afgegeven. De vergoeding voor de rit zal worden bepaald door de begeleider in deze gevallen te zien als een extra leerling.

## 2.9. Rookverbod, alcoholverbod en orde

- 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.
- De opdrachtnemer verplicht zich erop toe te zien dat er in de door hem gebruikte vervoermiddelen te allen tijde niet wordt gerookt en/of alcoholhoudende dranken worden gebruikt. Verder geldt er een verbod ten aanzien van andere verslavende middelen, waaronder (soft)drugs en medicijnen die de rijvaardigheid negatief kunnen beïnvloeden.
- Het is niet toegestaan dat er in het voertuig wordt gegeten.
- 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.



## 2.10. Hulpmiddelen

In voorkomende situaties kan tijdens het vervoer een zitverhoger of kinderstoel gewenst zijn. De opdrachtgever stelt de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de verstrekking van een dergelijk hulpmiddel. Indien de standaard zitverhoger of kinderstoel niet volstaat, dient de opdrachtnemer in overleg met ouders/verzorgers te treden over mogelijke oplossingen. In dergelijke uitzonderingssituaties zijn de ouders/verzorgers verantwoordelijk voor de verstrekking van een passend hulpmiddel.

Daarnaast kan het voorkomen dat een leerling een hulphond, sociale hond (soho) of blindengeleidehond mee moet nemen tijdens het vervoer. De opdrachtnemer dient hieraan kosteloos alle medewerking te verlenen.



### 3. PERSONEEL

#### 3.1. Chauffeurs

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

- Voldoet aan de wettelijke eisen voor taxichauffeur.
- Is herkenbaar als chauffeur door middel van een uniform en/of duidelijk zichtbare badge.
- Is nooit in contact geweest met justitie voor relevante zaken betreffende leerlingenvervoer en/of veroordeeld voor relevante zaken betreffende leerlingenvervoer.
- Heeft – aantoonbaar door de opdrachtnemer – met goed gevolg een training gevolgd van Het Nieuwe Rijden en past dit toe in de dagelijkse praktijk.
- Chauffeur gebruikt geen mobiele telefoon in het bijzijn leerlingen.
- Is verantwoordelijk voor veilig vervoer en past de rijstijl aan aan de weersomstandigheden.
- Heeft een servicegerichte instelling.
- Past goede sociale vaardigheden toe.
- Beschikt aantoonbaar over kennis (door ervaring of door een door de opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroep en leerlingenvervoer, bijvoorbeeld door het volgen van een (opfris)cursus doelgroepenvervoer of cursus leerlingenvervoer. Deze cursus dient voorafgaand aan het moment dat een chauffeur voor het eerst wordt ingezet, met goed gevolg te worden afgesloten.
- Heeft een goede kennis van wegen, straten en locaties van de scholen binnen het vervoersgebied.
- Heeft een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal.
- Heeft voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal zodat begrijpelijke rapportage mogelijk is.
- Is in het bezit van het certificaat levensreddend handelen. Op verzoek dienen certificaten te worden overhandigd aan de opdrachtgever.
- De opdrachtnemer en chauffeurs zijn op de hoogte van het gebruik van het Taxipaspoort en dient hieraan actief medewerking te verlenen (zoals het informeren van ouders/verzorgers over het bestaan ervan en het gebruiken/inzien van het Taxipaspoort in noodzakelijke situaties).
- Heeft een training Contractvervoer van het Sociaal Fonds Mobiliteit (of vergelijkbaar) gevolgd.
- De opdrachtnemer dient jaarlijks een lijst met ingezette chauffeurs aan te leveren met de certificaten en cursussen die er per chauffeur behaald zijn.

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

- Blijft bij het ophalen en wegbrengen van een leerling toezicht houden op de overige leerlingen in het voertuig.
- Ziet erop toe dat de leerling daadwerkelijk naar binnen gaat dan wel opgevangen wordt door een ouder/verzorger of een medewerker van de school. Er moet een warme overdracht plaatsvinden bij de school.
- Zorgt, indien noodzakelijk én op nadrukkelijk verzoek van de opdrachtgever, ervoor dat de leerlingen achter de voordeur van de school worden afgezet. De leerlingen worden niet in de klas gebracht.



- 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.
- Ziet erop toe dat de gordels op de juiste wijze worden gebruikt.
- Ziet erop toe dat rolstoelen altijd goed worden vastgezet alvorens te gaan rijden.
- Zorgt ervoor dat er altijd via een vaste rit wordt gereden, tenzij er wegomleidingen zijn en/of wanneer er andere instructies zijn gegeven door het vervoersbedrijf.
- De bediening van de portieren en ramen geschiedt alleen door de chauffeur of door een door hem of haar aangewezen persoon/begeleider.
- Bij problemen met de kinderen of incidenten/calamiteiten tijdens de rit worden de betrokkenen (ouders/verzorgers, de school en het vervoerbedrijf) onverwijld daarvan op de hoogte gesteld. De opdrachtnemer brengt in geval van calamiteiten de opdrachtgever direct op de hoogte.
- De chauffeur 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 en de leerlingen. De opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief en houdt een aftekenlijst bij. Dit wordt door de opdrachtgever actief gecontroleerd.
- De opdrachtnemer is verplicht medewerking te verlenen aan informatiebijeenkomsten die door bijvoorbeeld scholen worden georganiseerd. De betreffende chauffeurs zijn verplicht de georganiseerde bijeenkomst bij te wonen.

Voor iedere chauffeur die ingezet wordt voor het vervoer van rolstoelafhankelijke leerlingen gelden de volgende aanvullende eisen:

- Praktische vaardigheden bezitten betreffende het vervoeren van rolstoelgebruikers.
- Kennis hebben van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS) dan wel de bereidheid deze kennis door middel van een cursus te verkrijgen.
- Certificaat levensreddend handelen is verplicht. Op verzoek dienen certificaten te worden overhandigd aan de opdrachtgever.
- Heeft aantoonbaar ervaring in de omgang met kinderen met een handicap.

### 3.2. Begeleiding

Indien de opdrachtnemer wordt gevraagd de inzet van een begeleider te organiseren, dient de opdrachtnemer rekening te houden met de volgende eisen die aan de begeleiding worden gesteld:

- Heeft een servicegerichte instelling en goede sociale vaardigheden.
- Heeft een goede mondelinge uitdrukingsvaardigheid in de Nederlandse taal. Beschikt over kennis (door ervaring of door een door de opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroep.
- Mag nooit in contact zijn geweest met justitie voor relevante zaken betreffende leerlingenvervoer en/of veroordeeld voor relevante zaken betreffende leerlingenvervoer.
- Is in het bezit van een recente Verklaring Omtrent Gedrag (uiterlijk één jaar oud) met screeningsprofiel 65 voor chauffeurskaart-taxi.

Deze eisen zijn tevens van toepassing voor de verplichte begeleiding bij touringcarvervoer.



### 3.3. Verklaring omtrent het gedrag voor chauffeurskaart-taxi

Chauffeurs (en eventuele betaalde begeleiders) waarvan opdrachtnemer zich voor de uitvoering van de opdracht bediend zijn nooit in contact geweest met justitie of veroordeeld voor relevante zaken betreffende (leerlingen)vervoer. Hiertoe beschikt opdrachtnemer over een recente (uiterlijk twee maanden oud bij aanvang van de opdracht) Verklaring Omtrent Gedrag (VoG) voor chauffeurskaart-taxi (screeningsprofiel 65) van iedere in te zetten chauffeur en begeleider. Deze moet op verzoek van de opdrachtgever kunnen worden getoond.

Indien gedurende de contractperiode een nieuwe chauffeur of begeleider wordt ingezet van wie nog niet eerder een VoG chauffeurskaart-taxi is verstrekt, dient deze verklaring vóór de eerste keer dat deze persoon ingezet wordt aan de opdrachtgever overhandigd te worden. Daarnaast heeft in individuele gevallen de opdrachtgever te allen tijde het recht om van een betrokken medewerker een nieuwe recente VoG chauffeurskaart-taxi op te vragen. De kosten voor deze (nieuw) op te vragen verklaring voor de betreffende chauffeur of begeleider komt voor rekening van de opdrachtnemer.

De opdrachtnemer heeft een meldingsplicht op het moment dat er sprake is van onwenselijk gedrag van chauffeurs die van invloed kunnen zijn op onderhavige opdracht. Melding dient binnen 12 uur plaats te vinden bij de opdrachtgever.

### 3.4. Overig personeel

Voor het overige personeel gelden de volgende eisen:

- De planners moeten de omgeving kennen waar het leerlingenvervoer plaatsvindt.
- De coördinator van het leerlingenvervoer dient al vanaf de implementatie van de onderhavige opdracht betrokken te zijn bij het vervoer.
- Daarnaast dient de coördinator leerlingenvervoer de nodige kennis van en minimaal twee jaar ervaring te hebben met coördinatie en planning van het leerlingenvervoer.

### 3.5. Social Return

De opdrachtnemer is bereid om bij voorkomende vacatures voor de onderhavige opdracht eerst de opdrachtgever te benaderen met het verzoek om geschikte kandidaten aan te melden. In eerste instantie wordt iedere vacature met betrekking tot onderhavige overeenkomst gemeld bij de opdrachtgever (Werkzaak). Pas in tweede instantie, als blijkt dat er geen geschikte kandidaten zijn die kunnen worden opgeroepen, zet de opdrachtnemer andere middelen in voor de invulling van de vacature(s).



## 4. MATERIAAL

### 4.1. Voertuigtypen

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

- taxi/personenauto (maximaal vier zitplaatsen voor passagiers);
- taxibus (maximaal acht zitplaatsen voor passagiers);
- rolstoelbus (maximaal acht zitplaatsen voor passagiers).

Binnen perceel 1 geldt een uitzondering voor de route Dreumel – Wamel – Beneden-Leeuwen – Boven-Leeuwen – Druten. Deze route mag uitgevoerd worden met grootschalig materieel (touringcar<sup>1</sup>) en gefactureerd worden tegen het voor het grootschalig materieel ingeschreven tarief. De rit mag echter ook kleinschalig uitgevoerd worden als er materieel en chauffeurs beschikbaar zijn. Ongeacht hoe de uitvoering geschiedt (groot of kleinschalig materieel) is de opdrachtnemer verplicht enkel de goedkoopste optie te factureren volgens de geoffreerde tarieven.

### 4.2. Algemene eisen

Voor alle in te zetten voertuigen gelden de volgende eisen:

Alle voertuigen zijn door de Rijksdienst voor het Wegverkeer goedgekeurd voor taxivervoer. De voertuigen voldoen tevens aan de Regeling permanente eisen taxi's c.q. bus (Wet Personenvervoer 2000).

- In het voertuig dienen een verbandtrommel, brandblusser, noodhamer en gordelsnijder aanwezig te zijn. De opdrachtnemer ziet er op toe dat de inventaris indien nodig wordt aangevuld.
- In het voertuig is een lijst (op papier of digitaal) aanwezig waarop zijn aangegeven: naam, huisadres, (waarschuwing)telefoonnummer, schooladres en specifieke omstandigheden van de vervoerde leerlingen.
- De voertuigen hebben een fatsoenlijk uiterlijk (bijvoorbeeld: geen deuken en geen afwijkende kleuren). Het voeren van reclame is toegestaan, mits vooraf schriftelijk goedgekeurd door de opdrachtgever.
- In de voertuigen is communicatieapparatuur voor directe communicatie tussen centrale en voertuig aanwezig.
- Elke zitplaats is voorzien van een veiligheidsgordel die geschikt is voor kinderen. Alle voertuigen zijn voorzien van een goedwerkend klimaatbeheersingssysteem of airco.
- De inschrijver draagt te allen tijde zorg voor veilig vervoer. Dit kan betekenen dat in de winterperiode de voertuigen zijn voorzien van winterbanden of dat er all weather banden gebruikt worden.
- Ieder voertuig is voorzien van een kinderslot.
- Ieder voertuig is voorzien van een pictokaart die, indien nodig, gebruikt wordt tijdens de uitvoering van de rit.

---

<sup>1</sup> Voertuig met een capaciteit van meer dan 8 zitplaatsen (exclusief chauffeur).



### 4.3. Aanvullende eisen rolstoelvervoer

- De opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de richtlijnen voor chauffeurs van de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR) van het Kwaliteits- en Bruikbaarheidsonderzoek van Hulpmiddelen voor gehandicapten en ouderen (stichting Vilans).
- De rolstoelplaats wordt bereikt middels een lift of een oprijplaat waarvan de hellingshoek zodanig moet zijn dat het inrijden van de rolstoel ergonomisch verantwoord kan plaatsvinden.
- De rolstoelplaats is voorzien van een voor alle 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.

### 4.4. Milieueisen

De opdrachtgever streeft ernaar om het gebruik van schone en duurzame transportbrandstoffen te stimuleren. Gedurende de looptijd van het contract treden opdrachtgever en opdrachtnemer met elkaar in overleg hoe verder bijgedragen kan worden aan deze doelstelling. Tijdens de overlegmomenten worden de ontwikkelingen besproken.

Ten aanzien van milieuvriendelijkheid wordt verwezen naar de Europese Richtlijn Bevordering van schone en energiezuinige wegvoertuigen (2019/1161/EU) en worden de volgende minimale eisen gesteld aan de voertuigen:

- Tenminste 38,5% van het **niet rolstoelgebonden** materieel moet voldoen aan een maximale CO<sub>2</sub> uitstoot van 50 gram CO<sub>2</sub> p/km en een uitstoot van minder dan 80% van de toegestane luchtverontreinigende emissies (RDE limietwaarden). De overige 61,5% moet minimaal voldoen aan de Euro-6 norm.
- Het uitgangspunt voor bovenstaande is dat de opdrachtnemer enkel rolstoelgebonden materieel inzet indien dit op basis van tenminste één reiziger met een indicatie in de route noodzakelijk is.
- Al het grootschalig- en rolstoelgebonden materieel moet minimaal voldoen aan de Euro 6-norm.
- Indien tijdens de looptijd van het contract nieuwe voertuigen worden aangeschaft voor de uitvoering van het onderhavige vervoer, dienen deze te voldoen aan de hoogst geldende milieunorm op het moment van aanschaf.

Opdrachtgever kan een controle (laten) uitvoeren en op verzoek dient gevraagde informatie met betrekking tot de duurzaamheid overhandigd te worden. Informatie met betrekking tot het wagenpark (kentekens) dient maandelijks verstrekt te worden bij de factuur. Wanneer de opdrachtnemer bij de inschrijving ervoor kiest bio-brandstoffen (bijv. HVO) aan te bieden kan de opdrachtgever hier aanvullende bewijslast van opvragen, bijvoorbeeld in de vorm van aantoonbare afname van deze brandstoffen (facturen/inkooporders). Bij niet naleving van deze norm is de boeteregeling van toepassing.



## 5. COMMUNICATIE

### 5.1. Bereikbaarheid centrale

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 afzetadres. Dit betreft ook het eventuele weekendvervoer, en jeugdwetvervoer welke in de vakantieperiodes kan plaatsvinden. De opdrachtnemer moet buiten de voorgenoemde bereikbaarheidstijden telefonisch bereikbaar zijn door middel van een antwoordapparaat.

De opdrachtnemer stelt voor de betrokkenen een rechtstreeks telefoonnummer voor het leerlingenvervoer beschikbaar. Aan de opdrachtgever wordt een rechtstreeks (nood)nummer beschikbaar gesteld.

### 5.2. Communicatie

Er worden specifieke eisen gesteld aan de communicatie voorafgaand en gedurende het schooljaar.

#### 5.2.1. Voorafgaand aan het schooljaar

- De opdrachtgever zal, bij verlenging, ieder schooljaar zo snel mogelijk (en uiterlijk vier weken voor aanvang van het nieuwe schooljaar) de volgende informatie verstrekken aan de opdrachtnemer: leerlingenlijst (NAW, eventuele afwijkende (school)tijden, adressen en reisdagen).
- De opdrachtnemer heeft vooraf contact met scholen met betrekking tot de afzetlocaties en overleg aangaande de warme overdracht. Daarnaast is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het tijdig in kaart brengen van alle studiedagen, vakantieperiodes en reguliere schooltijden. De opdrachtnemer dient deze gegevens, indient gewenst, ook te delen met de opdrachtgever.
- Elk schooljaar wordt er een nieuwe lijst met schooladressen, e-mailadressen, start- en eindtijden en contactpersonen van de scholen gedeeld met de gemeenten.
- De opdrachtnemer verstrekt de opdrachtgever uiterlijk drie weken voor aanvang van het nieuwe schooljaar de (voorlopige) planning.
- De opdrachtnemer informeert de ouders/verzorgers van de leerling uiterlijk één week vóór de eerste schooldag van elk schooljaar schriftelijk over relevante kenmerken van de geplande ritten. De informatie bevat alle 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.
- Uiterlijk drie werkdagen voorafgaand aan de start van het schooljaar moet de chauffeur persoonlijk kennis maken met de ouders/verzorgers en leerlingen.
- Uiterlijk drie weken na de start van het nieuwe schooljaar ontvangt de opdrachtgever van de opdrachtnemer de definitieve ritplanning waarin (eventuele) mutaties zijn verwerkt.



- De opdrachtnemer benoemt een “coördinator leerlingenvervoer” die zowel voor de opdrachtgever als voor de ouders/verzorgers en de onderwijslocaties direct aanspreekbaar is gedurende de bereikbaarheid van de centrale. Bij afwezigheid heeft deze coördinator leerlingenvervoer een vaste vervanger.
- Bij vertraging en/of calamiteiten neemt de opdrachtnemer zo spoedig mogelijk contact op met de betrokkenen (ouders/verzorgers, school en opdrachtgever).
- Gedurende de implementatieperiode wordt een informatiefolder (digitaal en papier) gemaakt door de opdrachtnemer. Hierin worden onder andere gedragsregels, contactgegevens en (verwijzing naar) de klachtenregeling opgenomen. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kosten, het drukken en verstrekken van de folder aan ouders/verzorgers en schoolleiding. De inhoud van de folder wordt in overleg met de opdrachtgever vastgesteld en is gereed voorafgaand aan de start van de overeenkomst.

### 5.2.2. Gedurende het schooljaar

- Gedurende het schooljaar informeert de opdrachtnemer de ouders/verzorgers van de leerling zo spoedig mogelijk mondeling, telefonisch, schriftelijk of via een app of WhatsApp, bij belangrijke wijzigingen in de ritplanningen en/of chauffeur.
- Bij ziekte van de chauffeur informeert de opdrachtnemer de ouders/verzorgers van de leerling zo spoedig mogelijk mondeling, telefonisch of via WhatsApp. De betrokkenen worden geïnformeerd over de wijze waarop de vervanging wordt opgelost en wanneer de leerling wordt opgehaald.
- Bij tussentijdse wijziging van de vaste chauffeur, of bij het instromen van een nieuwe leerling dient de chauffeur persoonlijk vooraf kennis te komen maken met de ouders/verzorgers en leerlingen.
- In het voertuig is een lijst (op papier of digitaal te benaderen) aanwezig waarop zijn aangegeven: naam, huisadres, (waarschuwings)telefoonnummer, schooladres en specifieke omstandigheden van de vervoerde leerlingen.
- Bij vertraging van minimaal 15 minuten en/of calamiteiten neemt de opdrachtnemer zo spoedig mogelijk contact op met de betrokkenen (ouders/verzorgers, school en opdrachtgever).
- De opdrachtnemer zorgt ervoor dat ieder voertuig, dat wordt ingezet voor het leerlingenvervoer van de opdrachtgever, zichtbaar is voorzien van een pictogramkaart. Deze kaart geeft op een eenvoudige manier voor de leerlingen de regels in de taxi weer.
- De opdrachtnemer bemiddelt bij knelpunten tussen de chauffeur en ouders/verzorgers. De opdrachtgever wordt hierover geïnformeerd door de opdrachtnemer.
- De opdrachtnemer levert maandelijks een lijst met alle leerlinggegevens op waarop de indicaties en de A-B km-afstand staan.
- De opdrachtnemer neemt regelmatig contact op met de scholen m.b.t. wijzigingen en aanvullingen van de studiedagen. Eventuele wijzigingen en aanvullingen worden gemeld bij de opdrachtgever.
- De opdrachtnemer communiceert tijdig met de opdrachtgever over voorziene capaciteitsproblemen met betrekking tot chauffeurs zodat er samen opgetrokken kan worden.

### 5.3. Communicatietool

De opdrachtnemer is verplicht om de opdrachtgever realtime digitaal inzage (ook geschikt via smartphone) te geven in de mutaties van het leerlingenvervoer (waaronder ziek- en betermeldingen, klachten en routes).



Alle ouders/verzorgers moeten hier ook gebruik van kunnen maken om bijvoorbeeld klachten in te dienen en ziek-/betermeldingen. Daarnaast dienen ouders/verzorgers de opdrachtnemer ook telefonisch te kunnen benaderen voor bijvoorbeeld ziek- en betermeldingen en klachten. Ook de opdrachtgever moet toegang hebben tot deze tool en inzage hebben in onder andere ziek- en betermeldingen, loosmeldingen, klachten en routes.

Als de opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst besluit om zelf gebruik te gaan maken van een webbased applicatie voor het doorgeven van (nieuwe) leerlingen, mutaties, route (met koppeling aan de leerling), klachten etc., is de opdrachtnemer verplicht hier kosteloos alle medewerking aan te verlenen. De webbased applicatie wordt dan gedurende de looptijd van de overeenkomst gratis ter beschikking gesteld aan de opdrachtnemer als communicatiemiddel tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer.

De opdrachtnemer moet, indien de opdrachtgever dit wenst, dagelijks de routeplanning (route, leerling, gewenste ophaal- afzettijd, geplande ophaal- afzettijd) en de status (uitgevoerd/loos) in .xls of .csv formaat aanleveren via een door de opdrachtgever aan te geven emailadres, danwel rechtstreeks in de webbased applicatie.

#### 5.4. Klanttevredenheid

Mogelijk voert de opdrachtgever gedurende de contractperiode (jaarlijkse) klanttevredenheidsonderzoeken uit. De resultaten worden besproken met de opdrachtnemer. Indien noodzakelijk stelt de opdrachtnemer naar aanleiding hiervan een actieplan op. Het doel is het gezamenlijk verbeteren van de kwaliteit van het leerlingenvervoer en de dienstverlening. De opdrachtnemer werkt hier kosteloos aan mee.



## 6. KLACHTEN EN MELDINGEN

### 6.1. Klachten

- Een klacht is iedere schriftelijke (brief/mail/app/portal) uiting 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.
- De 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.

#### 6.1.1. Aanname en registratie

- De opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, per e-mail en eventueel via de chauffeur zijn ingediend.
- De klacht wordt schriftelijk (e-mail) doorgestuurd naar de opdrachtgever.
- De opdrachtnemer kent aan iedere klacht een uniek nummer toe.
- 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.

#### 6.1.2. Afhandeling

- De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van alle gemelde klachten.
- Klachten dienen binnen drie werkdagen na de datum van indiening schriftelijk/ per email te zijn afgehandeld.
- Een kopie van de afhandeling wordt verzonden aan de opdrachtgever.
- Tijdens de overlegmomenten worden gemelde klachten, meldingen en de afhandeling ervan besproken. Wanneer er naar het oordeel van de opdrachtgever sprake is van structurele 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 leerlingritten binnen een maand. Indien het aantal gegronde klachten genoemde parameter gedurende twee achtereenvolgende maanden heeft overschreden, zal de opdrachtnemer binnen 14 dagen 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.
- Indien een klacht naar het oordeel van de indiener van de klacht niet goed wordt afgehandeld, kan deze zich wenden tot Stichting Landelijk Klachtenmeldpunt Taxivervoer.
  - Van iedere klacht en melding dient minimaal door de opdrachtnemer te worden geregistreerd:
  - Naam en adres van de klager en leerling.
  - Datum van indiening.
  - Afhandelingsdatum van de klacht.
  - De aard van de ingediende klacht.
  - Datum en tijdstip van de rit waarop de klacht betrekking heeft.



- De wijze en met welk resultaat de ingediende klacht is afgehandeld.
- Maatregelen die zijn genomen om herhaling te voorkomen.
- Wel of niet gegrondverklaring.
- Indien van toepassing: de reden waarom de klachten niet gegrond is.

Alle genoemde onderdelen dienen te worden opgenomen in de schriftelijke klachtafhandeling naar ouders/ verzorgers. Bovenstaand overzicht wordt daarnaast in een overzicht gebundeld met de factuur door opdrachtnemer aan opdrachtgever verstrekt. De factuur zal niet in behandeling worden genomen wanneer dit overzicht ontbreekt.

## 6.2. Meldingen

- Een melding is iedere uiting die directe actie behoeft. Te denken valt aan een ouder/verzorger die meldt dat zijn of haar kind die ochtend niet is opgehaald.
- De opdrachtnemer stuurt dagelijks een overzicht met de meldingen van die dag digitaal naar de opdrachtgever.
- Meldingen over de uitvoering van het vervoer dienen door de opdrachtnemer in ontvangst te worden genomen en dienen door de opdrachtnemer zo snel mogelijk te worden opgelost.
- De opdrachtnemer registreert van elke melding de volgende gegevens:
  - naam indiener melding.
  - aard en inhoud van melding.
  - datum en aanvangstijdstip rit.
  - nummer route en naam school.
  - naam en geboortedatum leerling.

## 6.3. Loosmeldingen

Het kan voorkomen dat een chauffeur een leerling regelmatig niet thuis aantreft of regelmatig langer moet wachten bij een ophaaladres van een leerling dan nodig is. In deze situaties dient de chauffeur dit te melden bij de eigen centrale. De opdrachtgever wenst van elke loosmelding per mail een notificatie te ontvangen, dit mag geautomatiseerd vanuit een planpakket of persoonlijk, zodat gezamenlijk verdere actie kan worden ondernomen. In excessieve gevallen en bij duidelijke “financiële schade” kan de opdrachtgever er bijvoorbeeld voor kiezen in overleg kosten te verhalen bij de ouders/verzorgers, de signaalfunctie van de opdrachtnemer speelt hier een belangrijke rol in.

## 6.4. Rapportage

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen en verstrekken van een maandelijkse klachtenrapportage. Er dient in deze rapportage een duidelijk onderscheid te worden gemaakt tussen meldingen en klachten. Ook de loosmeldingen dienen maandelijks op leerlingenniveau gerapporteerd te worden. De rapportage dient maandelijks gelijktijdig met de factuur beschikbaar te worden gesteld aan de opdrachtgever.



## 7. REGISTRATIE EN EVALUATIE

### 7.1. Ritadministratie

Voor analyse- en controlemogelijkheden van het vervoer door de opdrachtgever verzamelt de opdrachtnemer de volgende gegevens en legt deze gegevens digitaal vast in een door de opdrachtgever vastgesteld format:

- Aantal uitgevoerde ritten.
- Ritplanning (leerlingen, volgorde en tijden ophalen en wegbrengen, voertuigtypen) conform format van de digitale bijlage B.
- Aantal nog vrije zitplaatsen.
- Loosmeldingen.
- Naam of chauffeursnummer ingezette chauffeur(s) per rit.
- Kenteken ingezet voertuig.
- Overschrijding van de ophaal- en afzetmarges en de reden daarvan.
- Incidenten tijdens het vervoer (zoals ongevallen met voertuigen of leerlingen).
- Alle mutaties die in routes hebben plaatsgevonden.
- Ritdata op persoonsniveau conform bijlage B.

Alle bovenstaande gegevens moet de opdrachtnemer maandelijks (of tussentijds op eerste verzoek), gelijktijdig met de maandfactuur, kosteloos aan de opdrachtgever verstrekken. Daarnaast dient de opdrachtnemer alle mutaties door te geven en dient deze de opdrachtgever in te lichten als een leerling gedurende een langere periode (meer dan vier schooldagen) afwezig is. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om (steekproefsgewijs) de betrouwbaarheid van de ritadministratie te (laten) controleren.

De opdrachtgever is ten alle tijde gerechtigd aanvullende informatie bij de opdrachtnemer op te vragen, zoals BCT-gegevens en dergelijke. De opdrachtnemer is verplicht deze informatie binnen vijf werkdagen te leveren na indiening van het verzoek door de opdrachtgever.

### 7.2. Evaluatie

- De opdrachtnemer rapporteert de opdrachtgever op basis van de unieke nummering van de klachten en meldingen maandelijks over de stand van zaken met betrekking tot de afhandeling.
- Gedurende de eerste zes maanden zal minimaal één maal per drie maanden overleg plaatsvinden 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 afgehandeld. Na een half jaar wordt de overlegfrequentie nader bezien. De opdrachtgever heeft de intentie om dit overleg in het vervolg twee keer per schooljaar te houden. Dit vervolgoverleg kan ook telefonisch plaatsvinden.
- Naast de overlegmomenten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer kan, op aangeven van de opdrachtgever, indien nodig overleg plaatsvinden tussen de opdrachtgever, opdrachtnemer, (vertegenwoordigers van) ouders/verzorgers en scholen.



## 8. FINANCIËEL

### 8.1. Vergoeding

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 offeren. Een rit met een touringcar mag enkel onder dit geoffreerde tarief gefactureerd worden wanneer dit de goedkoopste optie is. Opdrachtnemer mag met minder efficiënte leerlingaantallen alsnog de touringcar inzetten, echter wanneer dit vervoer met een (of meerdere) taxibusjes voor de opdrachtgever goedkoper uitgevoerd kan worden dient dit ook op deze zo goedkoop mogelijke wijze gefactureerd te worden.

#### 8.1.1. Starttarief

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

- Taxipersonenauto/taxibus: € 10,50 per rit (exclusief BTW);
- Rolstoelbus: € 18,00 per rit (exclusief BTW);
- Touringcar: geen starttarief.

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).

#### 8.1.2. Tarief per beladen voertuiguur

- De vergoeding aan de opdrachtnemer wordt gebaseerd op de beladen reistijd van de ritten.
- De beladen reistijd wordt bepaald aan de hand van routeplanner Easy Travel (versie 2020) 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.
- Er gelden geen blokkades voor de instellingen van Easy Travel, tenzij dit in overeenstemming tussen opdrachtnemer en opdrachtgever wordt besloten.



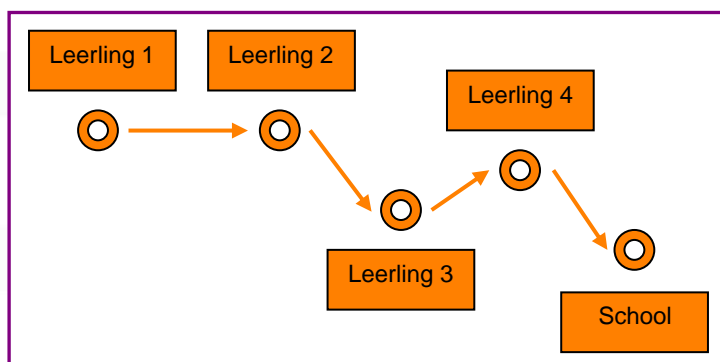
- Voor Easy Travel gelden, ongeacht in te zetten voertuigen, de volgende instellingen:

Wegtype	Snelheden (in km/h)
Autosnelweg	90
Hoofdverbinding 1	80
Hoofdverbinding 2	70
Verbindingsweg	60
Doorgaande weg	40
Lokale weg	30
Wegverdeling	Percentages (in %)
Enkele rijbaan	88
Stedelijk	50
Speciale wegtypen	Snelheden (in km/h)
Onverhard	30
Woonerf	4
Veerdienst	6
30 km	20

- Naast de beladen reistijd die resulteert uit Easy Travel mag 1 minuut instaptijd per leerling of 1 minuut per opstappunt in geval van opstapplaatsen worden opgeteld. In geval van een rolstoelgebonden leerling mag 3 minuten instaptijd per leerling worden opgeteld.
- Er wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbrekingen, omleidingen en files. Deze eventuele extra beladen reistijd kan niet in rekening worden gebracht.
- De totale beladen reistijd wordt per maand rekenkundig afgerond op hele minuten.
- Pontkosten worden niet vergoed.

### Voorbeeld vergoeding

In onderstaande figuur is een voorbeelduitwerking opgenomen van de aangehouden vergoedingsystematiek voor het vervoer van de opdrachtgever.



De bij de figuur behorende berekening van de vergoeding voor de opdrachtnemer is uitgewerkt in de volgende tabel.

Gegevens rit		Vergoeding voor de rit	
Voertuigtype	Taxi		
Aantal leerlingen	4		
Tarief per beladen voertuiguur	€ 34,00		
Vaste vergoeding (starttarief)	€ 10,50	<b>Som vaste vergoeding</b>	<b>€ 10,50</b>
<b>Variabele vergoeding</b>			
Beladen reistijd (Easy Travel)	58 min		
Extra reistijd door instap (1 min/II)	4 min		
Totaal beladen reistijd	62 min	<b>Som variabele vergoeding</b>	<b>€ 35,13</b>
<b>Vergoeding van de rit</b>			<b>€ 46,63</b>

N.B. Bovenstaand is alleen de berekening van de heenrit (van huis/opstappunt naar school/bestemming) weergegeven. De berekening van de terugrit (van school/herkomst naar huis/afzetspunt) verloopt via dezelfde systematiek.

## 8.2. Kostenverdeling

Indien er binnen de uitvoering sprake is van een combinatie van leerlingen- en jeugdvervoer dan worden de kosten van de gecombineerde ritten verdeeld op basis van een verdeelsleutel. De verdeelsystematiek wordt gebaseerd op de individuele directe reistijden (zonder combinatie) van een leerling naar zijn bestemming. Deze reistijden worden conform de instellingen uit dit Programma van Eisen bepaald en leveren zodoende van iedere leerling een directe reistijd op.

In het volgende **voorbeeld** is de berekening voor een gecombineerde rit uitgewerkt en toegelicht. Het betreft een fictief voorbeeld van in totaal 2 leerlingen en 2 jeugd (A tot en met D) uit de gemeente West Maas en Waal die naar een school X gaan.

Leerling	Doelgroep	Directe reistijd naar X volgens Easy Travel	Subtotaal reistijden per doelgroep
A	Leerling	A → X = 25	45
B	Leerling	B → X = 20	
C	Jeugd	C → X = 15	25
D	Jeugd	D → X = 10	
Totaal:			70

Stel: totale kosten van deze rit, exclusief btw: € 46,63. De verdeling tussen de afdelingen (doelgroepen) wordt als volgt:

Leerlingenvervoer:  $(45/70) \times € 46,63 = € 29,98$

Jeugdvervoer:  $(25/70) \times € 46,63 = € 16,65$



Tijdens de uitvoering van het contract dient de opdrachtnemer verplicht op deze wijze te factureren. Deze splitsing is ook inzichtelijk op de factuur. Dit betekent ook dat er aparte facturen worden verstuurd voor de verschillende doelgroepen.

### 8.3. Mutaties

- 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.
- 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 vervoer van die zieke leerling(en).
- 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.
- Een gewijzigde ritplanning kan enerzijds leiden tot een wijziging (toe- of afname) van de beladen reistijd en anderzijds tot een gewijzigde inzet van voertuigtypes.
- Mutaties dienen op de factuur duidelijk inzichtelijk te worden weergegeven (inclusief de mutatedatum).
- 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.
- Voor de vergoeding van mutaties binnen het vervoer geldt één tarief per beladen uur (de voertuigtypes: taxi/personenauto, taxibus en rolstoelbus), het zogenaamde geoffreerde variabele tarief. Indien van toepassing is het tarief per beladen uur voor de touringcar van toepassing.
- Voordat de opdrachtnemer tot een veranderde ritplanning en/of inzet van voertuigen komt, dient de opdrachtgever goedkeuring aan de wijziging te geven.
- Voor de vergoeding van het vervoer dat plaatsvindt geldt het tarief per beladen voertuiguur.

### 8.4. Efficiënte planning ritten

- 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.
- Vlak voor het begin van het schooljaar wordt een eerste ritplanning gemaakt die goedgekeurd dient te worden door de opdrachtgever. De ritplanning zoals ingediend in de inschrijving geldt als referentiepunt.
- Elke verplaatsing van A (1e ophaaladres), via eventuele tussenpunten, naar B (eindbestemming) wordt gezien als een afzonderlijke rit. Dit betekent dat een ochtendrit afzonderlijk wordt gezien van een middag(retour)rit.



- Iedere unieke rit dient per periode (ochtend/middag) een uniek nummer te krijgen. In de ritplanning geeft de opdrachtnemer aan hoeveel keer per maand een bepaalde unieke rit gereden is.
- Voor elke rit wordt de beladen reistijd bepaald conform de uitgangspunten van paragraaf 8.1.
- Het gebruik van de pont is toegestaan, maar de kosten mogen niet separaat in rekening worden gebracht. Eventuele kosten zijn verdisconteerd in het geoffreerde beladen uurtarief.

## 8.5. Facturatie

Iedere maand vindt verrekening plaats door de **som van de beladen reistijd x het betreffende tarief per beladen voertuiguur** zoals geoffreerd in de inschrijving + **het starttarief per rit per voertuigtype x het aantal ritten / voertuigtype**.

- De opdrachtnemer geeft in een maandfactuur de onderbouwing weer van de gereden ritten plus de gegevens zoals vermeld in hoofdstuk 7. Hierin dienen wijzigingen in de ritplanning eveneens in meegenomen te worden.
- De opdrachtnemer dient de facturen binnen 14 kalenderdagen na het einde van de desbetreffende maand digitaal in te dienen. In de implementatieperiode worden hierover nadere afspraken gemaakt.
- De opdrachtgever betaalt de factuur binnen 30 kalenderdagen.
- De opdrachtnemer dient zich tijdens de uitvoering te houden aan het facturatieformat dat als bijlage B bij dit Programma van Eisen is opgenomen.
- Het volledig ingevulde format (bijlage B) dient maandelijks digitaal (in xls-bestandsformaat) te worden verstrekt aan de opdrachtgever.
- De opdrachtgever is gerechtigd om wijzigingen op het format door te voeren.
- De opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat de in dit hoofdstuk vastgelegde vergoedings-systematiek kan afwijken van de werkelijke reistijd.

## 8.6. Indexering

- Jaarlijks, per 1 januari, worden de tarieven geïndexeerd (NEA-index) zoals jaarlijks wordt berekend door Panteia/NEA (NEA-index taxi).
- De opdrachtnemer deelt de bedoelde kostenontwikkeling jaarlijks binnen tien werkdagen na bekendmaking door het NEA schriftelijk mede aan de opdrachtgever, voorzien van een onderbouwing.
- De eerste indexering vindt plaats per 1 januari 2023.

## 8.7. Opslagpercentage bij individueel vervoer

Indien een leerling individueel vervoerd dient te worden mag de opdrachtnemer voor de betreffende ritten een opslagpercentage van **15%** in rekening brengen, bovenop de geoffreerde tarieven. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het al dan niet toewijzen van individueel vervoer. Dit geldt alleen voor individueel vervoer op basis van (medische) indicatie en uitsluitend in opdracht van de gemeente. De opslag is niet van toepassing bij individueel vervoer en/of stagevervoer doordat combinatie met andere leerlingen niet mogelijk is (dus om vervoer technische redenen).



## 8.8. TX-keur

De opdrachtnemer inclusief de onderaannemers zijn in het bezit 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.

Op het moment dat de opdrachtnemer (of één van de andere betrokken partijen) gedurende de uitvoering van de overeenkomst het keurmerk kwijtraakt, dan hanteert de opdrachtnemer per de eerste dag van de eerstvolgende maand een korting (malus) van 3% op de geoffreerde uurtarieven voor de verschillende voertuigtypes. De opdrachtnemer dient dit te melden bij de opdrachtgever. Deze malus wordt door de opdrachtnemer 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. Indien door controle blijkt dat de opdrachtnemer het vervallen van het keurmerk niet heeft gemeld dan wordt de korting alsnog met terugwerkende kracht toegepast en geldt een boete van € 10.000,- ex. btw per geval.

## 8.9. Sanctiebeleid

### 8.9.1. Direct opeisbare boete duurzaamheid

De inzet van het wagenpark dient minimaal te voldoen aan het geoffreerde bij het gunningcriterium 'Duurzaamheid'. Bij een gemiddeld minder duurzame inzet dan aangeboden (in de betreffende periode) geldt de volgende direct opeisbare boete op het totale maandbedrag van de factuur:

Minder duurzaam dan geoffreerd (van het totaal per maand):	Korting op de totale maandfactuur:
Tot 10%	5%
10% tot 20%	10%
20% tot 30%	15%
Vanaf 30%	20%

Deze direct opeisbare boete (korting) moet door de opdrachtnemer direct verwerkt worden op de facturen aan de opdrachtgever. Daarnaast moet de opdrachtnemer bij de factuur een plan van aanpak aanleveren op welke wijze ervoor wordt gezorgd dat wordt voldaan aan de geoffreerde duurzaamheid (inclusief planning). Indien het plan van aanpak niet wordt nageleefd treedt het sanctiebeleid conform paragraaf 8.8.2. in werking.

### 8.9.2. Direct opeisbare boete ongeoorloofde combinatie

Indien de opdrachtnemer zonder afstemming én schriftelijk akkoord van de opdrachtgever ritten ongeoorloofd combineert (bijvoorbeeld met leerlingen in andere gemeenten), past de opdrachtgever per direct een boete toe. De opdrachtgever brengt 4x de ritwaarde van de betreffende rit(ten) in mindering op de maandfactuur.



### 8.9.3. Algemeen

Indien structureel sprake is van niet, niet tijdige, niet deugdelijke, niet gehele nakoming van de overeenkomst en na in gebreke stelling van de opdrachtnemer heeft de opdrachtgever het recht om de opdrachtnemer (of onderaannemer) één of meerdere ritten/routes te ontnemen en hiervoor een andere partij/chauffeur in te schakelen. De opdrachtnemer zal in dat geval verantwoordelijk worden gehouden voor de door de opdrachtgever te maken extra kosten.

In geval van tekortkomingen of het niet naleven van de gestelde eisen in dit aanbestedingsdocument brengt de opdrachtgever 5% in mindering op de ontvangen maandfactuur. Bij aantoonbare tekortkomingen wordt eerst in gezamenlijkheid een redelijke termijn afgesproken waarbinnen de tekortkomingen opgelost moeten zijn. Is er na deze periode nog steeds sprake van het niet nakomen van de afspraken, dan gaat per direct de korting op de factuur van 5% in (tot het moment dat de tekortkoming is verholpen). In gevallen waarbij direct sprake is van het niet nakomen van afspraken, zoals het niet tijdig aanleveren van gevraagde managementinformatie, wordt per direct de korting op de factuur verwerkt door de opdrachtgever. De in mindering gebrachte bedragen worden niet met terugwerkende kracht terugbetaald aan de opdrachtnemer, bijvoorbeeld doordat informatie alsnog is verstrekt. Is er sprake van meerdere, los van elkaar staande, tekortkomingen kan er sprake zijn van het meerdere malen in mindering brengen van 5% op de factuur.

De opdrachtgever kan een onafhankelijk adviesbureau inschakelen om eventuele tekortkomingen in het vervoer te onderzoeken. De opdrachtnemer dient hier volledig in mee te werken en eventuele benodigde data aan te leveren, bijvoorbeeld BCT data.



## 9. OVERIG

### 9.1. Implementatieplan

De winnende inschrijver(s) moet(en) uiterlijk vijf werkdagen na voorlopige gunning van de opdracht een implementatieplan aanleveren aan de opdrachtgever.

- In het implementatieplan zijn de maatregelen en acties beschreven die nodig zijn voordat het vervoer van start kan gaan. Een onderdeel van het plan is een gedetailleerde tijdsplanning die de acties beschrijft die de inschrijver zal ondernemen om een goede implementatie vorm te geven.
- Het implementatieplan besteedt aandacht aan de inrichting van de centrale, het werven van nieuw personeel, opleiding en instructie van het personeel en de eventuele aanschaf of aanpassing van voertuigen.
- Tijdens de uitvoering van de implementatie dient de opdrachtgever periodiek in kennis gesteld te worden van de uitvoering van het implementatieplan. De opdrachtgever maakt hierover na gunning aanvullende afspraken met de opdrachtnemer.

### 9.2. Controle en toezicht

De opdrachtgever heeft het recht om steekproefsgewijs controle te (laten) houden. Dit kunnen zowel aangekondigde als onaangekondigde controles betreffen. Tijdens deze controles wordt getoetst of door de opdrachtnemer en/of haar onderaannemers aan de in de aanbestedingsdocumenten gestelde eisen wordt voldaan.

### 9.3. Continuïteit

De opdrachtnemer verplicht zich gedurende de vastgestelde contractperiode het vervoer te verzorgen, zonder zich te kunnen beroepen op eventuele belemmeringen als ziekte van chauffeurs en/of mankementen aan het materiaal en/of een tekort aan materiaal. Dit geldt ook voor combinanten en hoofd- onderaannemers.

### 9.4. Persoonsgegevens

Door het aangaan van onderhavige opdracht verplicht de opdrachtnemer zich tot het discreet behandelen van persoonsgegevens en bijbehorende informatie met inachtneming van de privacywetgeving. Deze gegevens dienen vertrouwelijk te worden behandeld en mogen niet zonder schriftelijke toestemming van de opdrachtgever door de opdrachtnemer aan derden worden verstrekt. Tevens is de opdrachtnemer verplicht persoonsgegevens en bijbehorende informatie na afloop van onderhavige opdracht te wissen, danwel te vernietigen.

Op deze opdracht is de algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer wordt een verwerkersovereenkomst afgesloten. Dit is ook van toepassing op de reservebankovereenkomst.



## BIJLAGE

De volgende documenten zijn digitaal (in \*.xls) bestandsformaat te downloaden vanaf Tendered:

- Bijlage A: leerlingenlijst
- Bijlage B: format factuur en ritgegevens

Overzicht huidige opstapplaatsen:

- St Barbarakerk, Rooijsestraat 63, 6621 AK Dreumel
- PC Basisschool De Terebint, Stationstraat 7, 6659 BX Wamel
- Nieuw Hollenhof, Dorpsstraat 20, 6659 CD Wamel
- Van Echteld Transport, Zandstraat 143, 6658 BS Beneden-Leeuwen
- Voormalige locatie OBS De Wijzer, Rozenstraat 9, 6658 WS Beneden-Leeuwen
- Florastraat 55, 6657 AN Boven-Leeuwen





**FORSETI**

**VERBINDT EN VERBETERT VERVOER**

Europalaan 28d • 5232 BC 's-Hertogenbosch • (073) 523 10 60 • [info@forseti.nl](mailto:info@forseti.nl) • [www.forseti.nl](http://www.forseti.nl)