

## BIJLAGE IIIb Programma van Eisen Perceel 2

## Inhoudsopgave

<b><u>1. CONTINUÏTEIT VAN DE UITVOERING EN INZET ONDERAANNEMERS IN DE UITVOERING</u></b> .....	<b>- 4 -</b>
1.1. ONVOORWAARDELIJKE UITVOERING .....	- 4 -
1.2. COVID-19.....	- 4 -
1.3. INZET ONDERAANNEMERS IN DE UITVOERING .....	- 4 -
<b><u>2. COMMUNICATIE</u></b> .....	<b>- 4 -</b>
2.1. ACTIEVE COMMUNICATIE .....	- 4 -
2.2. COMMUNICATIE BIJ EEN NIEUWE SCHOOL/KLAS .....	- 4 -
2.3. COMMUNICATIE BIJ DE START VAN HET SCHOOLJAAR.....	- 5 -
2.4. BEREIKBAARHEID.....	- 5 -
2.5. INFORMEREN OVER REGELS .....	- 5 -
2.6. INFORMEREN BIJ INCIDENTEN .....	- 5 -
<b><u>3. EISEN AAN DE VOERTUIGEN EN VEILIG VERVOER</u></b> .....	<b>- 5 -</b>
3.1. EMISSIEVRIJ EN EURO 6 .....	- 5 -
3.2. MAXIMAAL AANTAL PASSAGIERS .....	- 5 -
3.3. LEEFTIJD VOERTUIGEN.....	- 5 -
3.4. VERZEKERING .....	- 5 -
3.5. COMMUNICATIE TIJDENS HET RIJDEN .....	- 6 -
3.6. SOORT MATERIEEL EN UITRUSTING MATERIEEL.....	- 6 -
3.7. RECLAME IN EN OP DE VOERTUIGEN.....	- 6 -
3.8. CONTROLE EN INSPECTIE .....	- 6 -
<b><u>4. EISEN AAN DE CHAUFFEURS EN BEGELEIDERS</u></b> .....	<b>- 6 -</b>
4.1. VASTE CHAUFFEUR .....	- 6 -
4.2. EISEN AAN DE CHAUFFEUR.....	- 6 -
4.3. EISEN AAN DE DIENSTVERLENING.....	- 7 -
<b><u>5. KWALITEITSNORM BUSVERVOER NEDERLAND</u></b> .....	<b>- 7 -</b>
<b><u>6. NALEVING CAO</u></b> .....	<b>- 7 -</b>
<b><u>7. COMBINATIEBEPERKINGEN</u></b> .....	<b>- 7 -</b>
7.1. INZICHT BIJ MEDEWERKERS.....	- 7 -
7.2. EFFICIENCY .....	- 7 -
7.3. MINIMALE EN MAXIMALE WACHTTIJD .....	- 7 -
7.4. MAXIMALE REISTIJD .....	- 7 -

7.5.	PLANNING PRIMAIR OP LOCATIE .....	- 7 -
7.6.	GEEN COMBINATIE VAN VERSCHILLENDE DOELGROEPEN.....	- 7 -
7.7.	WIJ GEVEN DE OPHAALADRESSEN AAN.....	- 8 -
7.8.	OPSTAPPLAATSEN .....	- 8 -
7.9.	OVERSTAPPLAATSEN .....	- 8 -
<b>8.</b>	<b><u>INFORMATIE EN DATA.....</u></b>	<b>- 8 -</b>
8.1.	ALGEMENE VERORDENING GEGEVENSBECHERMING .....	- 8 -
8.2.	INZICHT IN VERVOER.....	- 8 -
<b>9.</b>	<b><u>MELDINGEN EN KLACHTEN.....</u></b>	<b>- 8 -</b>
9.1.	EERSTE AANSPREEKPUNT.....	- 8 -
9.2.	MELDINGEN .....	- 8 -
9.3.	KLACHTEN .....	- 9 -
9.4.	INDIENEN KLACHTEN .....	- 9 -
9.5.	AFHANDELING KLACHTEN .....	- 9 -
<b>10.</b>	<b><u>MUTATIES OP HET VERVOER .....</u></b>	<b>- 9 -</b>
<b>11.</b>	<b><u>TARIEF .....</u></b>	<b>- 10 -</b>
11.1.	VERGOEDING PER ROUTE .....	- 10 -
11.2.	BTW .....	- 10 -
11.3.	INDEXERING.....	- 10 -
11.4.	GEEN COMPENSATIE UITVAL .....	- 10 -
11.5.	FACTUUR.....	- 10 -
<b>12.</b>	<b><u>SANCTIES .....</u></b>	<b>- 10 -</b>
<b>13.</b>	<b><u>PERIODIEK OVERLEG .....</u></b>	<b>- 11 -</b>

In dit Programma van Eisen wordt inzichtelijk gemaakt waaraan het vervoer van Perceel 2 moet voldoen. In het Programma van Eisen zijn algemene eisen opgenomen waaraan u moet voldoen. Het Programma van Eisen is van toepassing op het gehele vervoer (tenzij uitdrukkelijk anders vermeld). Ritten die aangemeld zijn volgens de eisen in dit Programma van Eisen dienen altijd binnen de eisen in dit Programma van Eisen te worden uitgevoerd.

### 1. Continuïteit van de uitvoering en inzet onderaannemers in de uitvoering

#### 1.1. Onvoorwaardelijke uitvoering

U verplicht uzelf gedurende de vastgestelde periode het Vervoer te verzorgen, zonder u 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.

#### 1.2. COVID-19

COVID-19 heeft een groot effect gehad op het doelgroepenvervoer. 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 Gemeente erkent dit risico en zal zich in voorkomende gevallen laten informeren en adviseren door de Rijksoverheid en VNG.

#### 1.3. Inzet onderaannemers in de uitvoering

Toevoegen en/of wijzingen van onderaannemers in de uitvoeringsfase mag alleen na onze schriftelijke toestemming. In de aanvraag dient u aan te tonen dat de onderaannemer beschikt over Kwaliteitsnorm Busvervoer Nederland en voldoet aan de eisen die Gemeente stelt aan naleving CAO, adequaat verzekerd is (zoals vereist in de Aanbestedingsdocumenten) en zich zal houden aan de uitvoeringseisen van deze opdracht.

U blijft verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van de overeenkomst. Onderaannemers zijn als rechtspersoon geen aanspreekpunt voor direct en indirect betrokkenen (zoals de gemeente en scholen).

### 2. Communicatie

#### 2.1. Actieve communicatie

De communicatie met alle betrokkenen moet pro-actief en begrijpelijk zijn. Het is uw verantwoordelijkheid om alle betrokkenen actief te informeren of desgevraagd van informatie te voorzien.

Communicatie bij wijzigingen in het vervoer of bij incidenten is met scholen primair persoonlijk (telefonisch). Alleen wanneer de school niet bereikbaar is en het voor de snelheid noodzakelijk is wordt E-mail gebruikt.

Bij de start van een schooljaar of wanneer een school/klas nieuw in het vervoer komt/een nieuwe route start moet iedereen goed geïnformeerd worden. Ook als het vervoer al operationeel bent u bereikbaar voor vragen.

#### 2.2. Communicatie bij een nieuwe school/klas

Wanneer u na aanmelding door ons een klas in het vervoer heeft opgenomen brengt u de school hiervan direct op de hoogte.

U informeert hen hoe laat de klas wordt opgehaald en op welke wijze afmeldingen worden doorgegeven. Voor dit laatste wordt de brochure (met daarin opgenomen de huisregels) gebruikt die u (in overleg met ons) heeft opgesteld.

U bent op alle dagen dat het vervoer operationeel is telefonisch bereikbaar voor de scholen en gymlocaties. De centrale is dan bereikbaar van 07:30 uur tot een uur nadat de laatste groep op de bestemming (school) daadwerkelijk is afgezet.

### 2.3. Communicatie bij de start van het schooljaar

Wanneer u na aanmelding door ons school en de groepen/klassen voor een nieuw schooljaar in het vervoer heeft opgenomen brengt u de school hiervan uiterlijk één (1) week voor aanvang van het schooljaar in ieder geval schriftelijk (of wanneer u dit aangeeft per e-mail) op de hoogte. Uiterlijk één (1) week voor aanvang van het vervoer geeft u in ieder geval per e-mail aan de school aan hoe laat de groepen/klassen worden opgehaald en teruggebracht en op welke wijze afmeldingen worden doorgegeven. Voor dit laatste wordt de brochure (met daarin opgenomen de huisregels) gebruikt die u (in overleg met ons) heeft opgesteld.

### 2.4. Bereikbaarheid

U 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.

U zorgt ervoor dat iemand die contact zoekt met uw medewerkers snel contact kunnen krijgen met de juiste medewerker.

U biedt naast telefonisch bereikbaarheid, en e-mail de mogelijkheid aan scholen en hun vertegenwoordigers om via een webbased applicatie afmeldingen door te geven. U bent hierbij verantwoordelijk voor de veiligheid van de applicatie. Persoons- en andere gegevens van leerlingen en vertegenwoordigers van de scholen zijn afgeschermd voor derden. Wij hebben ook toegang tot deze applicatie.

U zorgt ervoor dat het personeel van de centrale dat de contacten onderhoudt met de scholen, klantvriendelijk, servicegericht en deskundig is en Nederlands verstaat, spreekt en schrijft.

### 2.5. Informeren over regels

U stelt in overleg met ons een brochure samen met daarin opgenomen de afgesproken regels die noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van het vervoer. U draagt de verantwoordelijkheid (organisatorisch en financieel) voor de reproductie en verspreiding (in zowel hardcopy als digitaal) van de brochure.

### 2.6. Informeren bij incidenten

U 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 leerlingen, wanneer de meereizende docent hiertoe niet instaat is, zo snel als mogelijk de school van de leerlingen.

U meldt ons incidenten zo snel mogelijk maar in ieder geval binnen één uur na het incident. Bij problemen met de leerlingen dient u door uw chauffeur direct daarvan op de hoogte te worden gesteld. U informeert dan de juiste personen op de juiste wijze.

U dient te beschikken over een op het Vervoer gericht calamiteitenplan zodat voor iedereen die betrokken is duidelijk is hoe in het geval van een calamiteit gehandeld moet worden.

## 3. Eisen aan de voertuigen en veilig vervoer

### 3.1. Emissievrij en Euro 6

Alle voertuigen moeten minimaal aan de Euro 6 norm voldoen.

### 3.2. Maximaal aantal passagiers

De minimale capaciteit van de voertuigen is aangepast om de omvang van de groepen/klassen in de planning. Op zo een wijze dat er geen extra voertuigen hoeven te worden ingezet omdat er onvoldoende ruimte is voor de groepen/klassen en de docenten/begeleiders van school.

### 3.3. Leeftijd voertuigen

De voertuigen waarmee de Reizigers vervoerd worden zijn maximaal tien jaar oud.

### 3.4. Verzekering

Voor alle in te zetten voertuigen dient door u doorlopend een inzittendenverzekering te zijn afgesloten, waarvan de hoogte van de dekking voldoet aan de eisen in paragraaf 4.2 van het Beschrijven document.

### 3.5. Communicatie tijdens het rijden

De voertuigen dienen te beschikken over goedwerkende communicatiemiddelen, minimaal mobiele telefoon, waarmee op elk gewenst moment (handsfree) contact kan worden opgenomen met de centrale en welke eveneens gebruikt kan worden bij noodsituaties.

De chauffeur belt nooit tijdens het rijden maar zoekt een veilige plek om het voertuig te parkeren voordat er gebeld wordt. Het is met passagiers in het voertuig niet toegestaan anders te bellen dan noodzakelijk voor het vervoer waarmee de chauffeur bezig is. Het bellen wordt tot een minimum beperkt en mag het rijden en het oppassen op de Reizigers niet beïnvloeden. Het voeren van privégesprekken is uitdrukkelijk verboden.

### 3.6. Soort materieel en uitrusting materieel

U moet het Vervoer te allen tijde veilig uitvoeren. U moet alle hiervoor beschikbare hulpmiddelen inzetten.

U bent vrij in de keuze van het in te zetten type vervoermiddel zolang dat vervoermiddel voldoet aan het bepaalde in dit Programma van Eisen.

Voertuigen zijn voorzien van een goed werkende verwarming door het hele voertuig.

Voertuigen zijn voorzien van een brandblusser en een EHBO-doos (volgens de geldende normen en voorzien van de juiste inhoud).

Er is voldoende ruimte om de handbagage van de Reizigers veilig op te bergen. Dit mag niet ten koste gaan van de zitplaatscapaciteit in het voertuig.

### 3.7. Reclame in en op de voertuigen

Reclameboodschappen in en op de voertuigen (anders dan de handelsnaam van de vervoerder) zijn niet toegestaan.

### 3.8. Controle en inspectie

Wij behouden ons het recht voor om voor de start van vervoer en tijdens de uitvoering de in te zetten voertuigen te onderwerpen aan een inspectie op de in dit Programma van Eisen genoemde punten. Deze inspectie wordt door ons uitgevoerd of door ons in te huren derden.

## 4. Eisen aan de chauffeurs en begeleiders

### 4.1. Vaste chauffeur

Voor de Routes moet een vaste chauffeur dient te worden ingezet.

De inzet van een andere chauffeur op een rit wordt uitsluitend toegestaan in geval van ziekte, vakantie, ontslag van de vaste chauffeur of vervanging naar aanleiding van klachten of calamiteiten. 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.

### 4.2. Eisen aan de chauffeur

U draagt er zorg voor dat de werkzaamheden worden uitgevoerd door chauffeurs die:

- erop toezien dat in het voertuig nooit wordt gerookt;
- niet roken in het zicht van de leerlingen;
- correct zijn gekleed;
- instructies over hygiëne (zoals de richtlijnen van de RIVM) naleven;
- voor de Reizigers herkenbaar zijn als medewerker van het vervoerbedrijf;
- voldoen aan alle daartoe gestelde wettelijke eisen en bepalingen (als uitgangspunt dienen de regels van de ter zake doende CAO te worden toegepast);
- minimaal beschikken over een certificaat dat het bewijs is voor het goed afleggen van examens 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;
- de Nederlandse taal machtig zijn;
- kennis te hebben van de voor de route noodzakelijke stratenkennis of terug te kunnen vallen op een systeem dat hen die kennis kan verschaffen zodat onnodig omrijden tot een minimum beperkt wordt;

- zorg dragen voor een veilig en comfortabel vervoer van de passagiers, waaronder het gebruik van veiligheidsgordels.

#### 4.3. Eisen aan de dienstverlening

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

- klantvriendelijk werken en een dienstverlenende instelling hebben;
- een zodanige rijstijl hebben dat de passagiers zich veilig en comfortabel voelen;
- de chauffeur draagt zorg voor het sluiten van de deuren en een warme overdracht van de Reiziger op de gymlocatie en bij de school.
- 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.

De chauffeur wijkt niet af van de vaste route anders dan dat de situatie in het verkeer dit noodzakelijk maakt.

Er mogen geen andere passagiers meereizen in het voertuig anders dan de leerlingen en docenten van de groepen/klassen en vertegenwoordigers van ons (voor controle) zonder uitdrukkelijke toestemming van ons. U vervoert geen passagiers waarvoor door ons geen opdracht is gegeven.

#### 5. Kwaliteitsnorm Busvervoer Nederland

Alle vervoerders die bij de uitvoering van deze opdracht betrokken zijn dienen bij de start van het vervoer en gedurende de looptijd van de overeenkomst te beschikken over Kwaliteitsnorm Busvervoer Nederland.

#### 6. Naleving CAO

Wij vinden het van zeer groot belang dat Inschrijvers niet negatief concurreren op arbeidsvoorwaarden. Wij wensen dan ook geen overeenkomst aan te gaan met Inschrijvers die zich niet houden aan de van toepassing zijnde CAO's.

U dient hiervoor tijdens de uitvoering van de Opdracht altijd te zorgen dat u (en eventueel uw Onderaannemers) zich houden aan de van toepassing zijnde CAO's .

#### 7. Combinatiebeperkingen

##### 7.1. Inzicht bij medewerkers

U dient ervoor te zorgen dat de medewerkers op de centrale inzicht hebben in tijden van de gymlessen en de omvang van de groepen/klassen en dat de inzet van voertuigen daarop wordt afgestemd.

##### 7.2. Efficiency

U bent verantwoordelijk voor het maken van de planning en moet dit zo efficiënt als mogelijk is doen. Het doel is dat er zoveel mogelijk leerlingen van een school tegelijkertijd vervoerd worden.

##### 7.3. Minimale en maximale wachttijd

De leerlingen worden binnen een marge van 15 minuten voor aanvang van de gymles afgezet bij de gymlocatie. De leerlingen worden na het einde van de gymles opgehaald. U bent op tijd aanwezig zodat de leerlingen niet hoeven te wachten.

##### 7.4. Maximale reistijd

Leerlingen van een school worden niet gecombineerd met leerlingen van andere scholen. Er wordt dus niet omgereden om combinaties te maken.

##### 7.5. Planning primair op locatie

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.

Voor de tijden van het vervoer wordt bij de start- en eindtijd van de gymles aangehouden.

##### 7.6. Geen combinatie van verschillende doelgroepen

Het vervoer mag niet gecombineerd worden met vervoer van andere Opdrachtgevers.

### 7.7. Wij geven de ophaaladressen aan

De leerlingen wordt op de door ons aangegeven school opgehaald en bij de gymlocatie afgezet. Na het einde van de gymles wordt de leerlingen en de docent van de groepen/klassen van de gymlocatie opgehaald en bij de door ons aangegeven school weer afgezet. U haalt brengt groepen/klassen niet op van en brengt groepen/klassen niet naar andere adressen dan de gymlocaties zonder onze toestemming.

### 7.8. Opstapplaatsen

Het gebruik van opstapplaatsen is niet toegestaan. Wanneer groepen/klassen niet bij de deur opgehaald kunnen worden (straat of deur is niet bereikbaar) dan wordt in overleg met u een alternatieve plek afgesproken.

### 7.9. Overstapplaatsen

Het gebruik van overstapplaatsen is niet toegestaan.

## 8. Informatie en data

### 8.1. Algemene verordening gegevensbescherming

U gaat om met persoonlijke informatie van onder andere de medewerkers van de scholen. Dit is noodzakelijk om uw werkzaamheden te doen. Wij verwachten van u een hoge mate van zorgvuldigheid over hoe u met deze informatie omgaat. U en al diegenen die u bij de uitvoering van de overeenkomst heeft betrokken, nemen de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming in acht. Alle gegevens die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden verkregen en verzameld, worden voor geen ander doel aangewend dan waarvoor zij (in het kader van deze opdracht) worden verzameld. De genoemde gegevens worden niet aan derden ter beschikking gesteld. Wij zullen met u voor de start van uitvoering van de overeenkomst de overeenkomst Zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke hebben gesloten volgens het model zoals opgenomen in Bijlage VI.

### 8.2. Inzicht in vervoer

U geeft ons in ieder geval bij de start van het vervoer en ook bij de start van ieder schooljaar en altijd op het eerst verzoek digitaal (in Excel) inzicht in de routes. Deze overzichten bevatten de scholen en de gymlocaties, de chauffeur, type voertuig (incl. kenteken) en de geprognosticeerde in- en uitstaptijden.

U moet ervoor zorgen dat de centrale beschikt over registratiesoftware, die in staat is om de routes, de incidentele mutaties, structurele mutaties alsmede de door ons geëiste data zoals beschreven in Bijlage X te kunnen produceren. De data in Bijlage X moet u maandelijks indienen gelijktijdig met de facturen.

Wij of onze accountant kunnen nog aanvullende eisen stellen aan de te registreren en leveren data. In verband met de door ons geëiste data en ten behoeve van analyse en controle van deze data, dient u de in dit Programma van Eisen gevraagde data te verzamelen, te registreren en vast te leggen in een database.

De routeplanning is ook realtime door ons online te raadplegen.

## 9. Meldingen en klachten

### 9.1. Eerste aanspreekpunt

U bent 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 moet door alle betrokkenen de Reiziger centraal gesteld worden. Bij het afhandelen van meldingen- en klachten dienen alle betrokkenen zoals scholen en gymlocaties en gemeente betrokken te worden. Wij maken een onderscheid tussen meldingen en klachten.

### 9.2. Meldingen

Meldingen gaan over incidentele en zich niet herhalende voorvallen. Voorbeelden hiervan zijn:

- ruzie in de voertuigen;
- ondeugdelijke vervanging bij ziekte chauffeur;
- verkeerd type voertuig.

U bent verantwoordelijk voor de afhandeling en registratie van deze meldingen.

Ernstige meldingen zoals bijvoorbeeld fysiek geweld en vergaand verbaal geweld wordt ook direct bij ons gemeld zodat wij betrokken zijn bij de afhandeling van deze meldingen.

Op meldingen wordt direct gereageerd (in ieder geval dezelfde werkdag) en gehandeld.

### 9.3. Klachten

Wanneer meldingen niet worden opgelost kan dit leiden tot klachten. U kijkt dan te vaak af van de eisen in dit Programma van Eisen.

Van een klacht is in ieder geval sprake als deze als zodanig door ons wordt bestempeld. Deze klachten kunnen worden ingediend bij u en bij ons. Doel is dat klachten primair worden ingediend bij u en dat Reizigers en hun vertegenwoordigers geen drempel ervaren voor het indienen van klachten bij u.

### 9.4. Indienen klachten

Klachten kunnen telefonisch of schriftelijk (brief of e-mail) bij u worden ingediend. Als "ontvangstdatum" wordt voor brieven één dag na dagtekening van verzending gehanteerd. Wanneer klachten worden ingediend bij ons worden ze aan u doorgestuurd. U reageert dan binnen een werkdag per mail naar ons dat de klacht bij u in behandeling is.

Wanneer de klacht door u niet naar tevredenheid van de indiener wordt afgehandeld, kan de klacht alsnog worden ingediend bij ons of in tweede instantie door u in behandeling worden genomen.

### 9.5. Afhandeling klachten

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.

U houdt een registratie bij van de meldingen en klachten die u krijgt. U verzorgt de klachtenregistratie. Wij ontvangen binnen dezelfde termijnen als de klager een kopie van de afhandelingsbrief/mail. Wij hechten 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.

Van iedere klacht en melding dient in ieder geval het volgende te worden geregistreerd:

- naam en adres van de klager/melder en betreffende leerling;
- de datum van indiening;
- de datum van afdoening van de klacht/melding;
- de aard van de ingediende klacht/melding;
- datum en tijdstip van de rit waarop de klacht/melding betrekking heeft;
- op welke wijze en met welk resultaat de ingediende klacht is afgehandeld;
- welke maatregelen er genomen zijn naar aanleiding van de klacht;
- welke klachten wel en niet tot tevredenheid van de indiener zijn afgehandeld;
- indien van toepassing: de reden waarom de klachten niet tot tevredenheid van de indiener zijn afgehandeld.

Wij hebben realtime (online) inzicht in deze registratie.

## 10. Mutaties op het vervoer

In Bijlage VIII is een lijst van scholen en gymlocaties opgenomen om u een indicatie te geven van de huidige omvang van het vervoer.

Wij geven geen garanties over de omvang van het vervoer. Door ontwikkelingen in Wet- en regelgeving en landelijk en gemeentelijk beleid moet u ervan uitgaan dat er verschuivingen kunnen plaatsvinden in het volume.

Uw inschrijving moet onvoorwaardelijk gelden, dus ook bij een stijging of daling van het volume.

Wijzigingen op de lijst bijgevoegd in Bijlage VIII worden bij de start van het vervoer als mutaties verwerkt. Wij zullen zo snel mogelijk aan u inzicht geven in het aantal groepen/klassen bij de start van het vervoer. Wij zijn altijd afhankelijk van de aanvragen die wij krijgen. Er zijn op voorhand geen garanties te geven. Aan Bijlage VIII zijn dan ook geen rechten te ontleen. Het aantal te rijden Routes

zal altijd in aantal en samenstelling afwijkend zijn. Wij zullen negatieve omzetveranderingen op basis van het voorgaande niet compenseren.

Structurele wijzigingen worden doorgegeven door ons (welke scholen recht hebben). Mutaties van scholen verwerkt u alleen op verzoek van ons in de routeplanning. Mutaties die door ons worden opgegeven dienen zo snel als mogelijk is en binnen maximaal vijf werkdagen te worden doorgevoerd. Verandering in de tijden van de gymlessen worden aan u doorgegeven door de scholen. De planning van het vervoer moet akkoord worden gegeven door de gemeente tenzij anders overeengekomen.

## 11. Tarief

### 11.1. Vergoeding per Route

Een Route is elke beladen verplaatsing vanuit scholen in de gemeente naar de gymlocaties of elke gecombineerde verplaatsing vanuit deze gymlocaties naar de scholen in de gemeente. De Route met groepen/klassen van school naar de gymlocatie mag in rekening gebracht worden en de Route met groepen/klassen van de gymlocaties naar de scholen mag in rekening gebracht worden. U ontvangt een vergoeding per Route.

### 11.2. BTW

Alle bedragen zijn exclusief BTW en zijn voor ieder type voertuig onafhankelijk van de maximale capaciteit.

### 11.3. Indexering

Opdrachtnemer is gerechtigd om vanaf 1 januari 2023 jaarlijks de prijzen te indexeren, waarbij zal worden vergeleken het CBS-indexcijfer (CPI alle huishoudens) van dat jaar met het CBS-indexcijfer van het jaar daaraan voorafgaand (de eerste gepubliceerde cijfers). Eventuele prijsverhoging mag maximaal het verschil tussen beide indexcijfers bedragen.

U dient één kalendermaand voorafgaand aan de ingangsdatum van herziening de nieuwe bedragen in bij ons. Deze wijzigingen zijn pas geldig en mogen pas worden doorgevoerd na schriftelijke goedkeuring van ons.

### 11.4. Geen compensatie uitval

Extra kosten voor de noodzakelijke inzet van voertuigen als gevolg van uitval van het reguliere voertuig kan u niet bij ons in rekening brengen.

### 11.5. Factuur

De vorm (bijvoorbeeld digitaal) en de lay-out van de factuur worden in overleg met ons vastgesteld. De factuur zal in ieder geval zo moeten zijn opgesteld dat wij de factuur kan controleren en dat te herleiden is op welke periode, routes, scholen en gymlocaties de factuur betrekking heeft.

Betaling geschiedt na afloop van een kalendermaand achteraf op basis van door u gespecificeerd ingediende facturen en na goedkeuring daarvan door ons.

Facturen zijn gesplitst op basis van de door de gemeente aan te leveren bekostigingsplaats.

## 12. Sancties

Wij gaan uit van een goede en constructieve samenwerking. Mocht u echter uw verplichtingen niet goed nakomen of in gebreke blijven bij het invullen van gemaakte afspraken dan willen wij een instrument hebben om u te overtuigen van de noodzaak tot het nakomen van gemaakte afspraken. In deze paragraaf worden deze sancties dan ook uitgelegd.

Wij kunnen om naleving van de gemaakte afspraken af te dwingen een boete opleggen. Allereerst ontvangt u een officiële waarschuwing met daarin opgenomen een redelijke termijn waarop aan deze waarschuwing gehoor kan worden gegeven. Wanneer binnen deze redelijke termijn naar oordeel van ons niet adequaat is gereageerd kunnen wij als sanctie een boete van maximaal 25% van de omzet een gemiddelde maand (exclusief BTW) vaststellen. De genoemde sanctie wordt, indien opgelegd, ingehouden op de maandelijkse betaling.

Als dit niet tot gevolg heeft dat de gemaakte afspraken door u worden nagekomen kunnen wij overgaan tot ontbinding van de overeenkomst, zonder dat wij hierdoor op enigerlei wijze schadeplichtig wordt, en met handhaving en continuering van eerdergenoemde sanctie. Wij hebben het recht eventuele meerkosten op u te verhalen.

Wij zijn ook gerechtigd betalingen op te schorten als de wij van mening zijn dat niet of in onvoldoende mate uitvoering wordt gegeven aan dit Programma van Eisen.

### 13. Periodiek overleg

Uiteraard zal er gedurende de uitvoering van de overeenkomst regelmatig overleg zijn over het vervoer (Reizigers, 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. Wij hebben hiervoor onderstaande eisen. Gedurende de contractperiode vindt, minimaal twee keer per jaar en zo vaak (ter beoordeling van ons) als nodig is, overleg plaats tussen vertegenwoordiger(s) van u en vertegenwoordiger(s) van ons. In dit overleg komen o.a. aan de orde:

- duurzaamheid;
- inzetbaarheid chauffeur;
- samenwerking met gemeente;
- samenwerking met scholen, gymlocaties;
- lopende projecten;
- communicatie;
- ontwikkelingen in beleid;
- ontwikkelingen in personenvervoer;
- SRO;
- eventuele presentatie van een klachtenoverzicht en de behandeling van deze klachten;
- genomen maatregelen ter oplossing van de klachten;
- eventueel geconstateerde onvolkomenheden.

De frequentie van het overleg zal in het begin van de contractperiode naar verwachting hoger liggen. Van het overleg wordt door ons een verslag met een actielijst gemaakt.

Voor overleg op uitvoerend niveau wijst u één vaste contactpersoon aan met één vaste vervanger. U geeft aan welke functionaris als contactpersoon zal optreden voor de scholen en gymlocaties en voor ons en de scholen voor het doorgeven van mutaties en geven van informatie over het vervoer. Ook geeft u aan welke voorzieningen er getroffen zijn, als deze functionaris door ziekte of verlof niet aanwezig is.

U draagt er zorg voor dat de betreffende functionaris en de vervanger over voldoende bevoegdheden beschikt om de werkzaamheden te kunnen uitvoeren. U zorgt ervoor dat de contactpersoon direct kan antwoorden op vragen over de route, de scholen 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 ons. Wij geven tijdens de implementatie aan wie het aanspreekpunt is binnen de verschillende afdelingen en organisaties bij ons.