

Programma van Eisen

Europese Openbare aanbesteding Doelgroepenvervoer

**t.b.v. Gemeente Zaanstad,
Wormerland en Oostzaan (OVER-gemeenten)**

Dossiernr. 196 CPV code 60100000-9 - Wegvervoersdiensten

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	2
Bijlage 2 Programma van Eisen	4
1. <i>Inleiding.....</i>	4
2. <i>Algemeen.....</i>	4
2.1 <i>Onderaanneming en continuïteit</i>	4
2.2 <i>Persoonsgegevens.....</i>	5
2.3 <i>Accountantscontrole.....</i>	5
2.4 <i>Calamiteiten.....</i>	6
2.5 <i>Personeelseisen regie.....</i>	6
2.6 <i>Personeelseisen uitvoering</i>	6
2.7 <i>Voertuigeisen algemeen</i>	7
2.8 <i>Voertuigeisen specifiek voor rolstoelvervoer/scootmobielen</i>	8
2.9 <i>Hulpmiddelen en bagage.....</i>	8
2.10 <i>Hulp- en geleidehonden</i>	8
2.11 <i>Informatievoorziening/administratie en rapportages</i>	9
2.12 <i>Klachtenregistratie en –afhandeling</i>	9
2.13 <i>Overleg tussen opdrachtnemer en Opdrachtgever</i>	10
2.14 <i>Kritieke prestatie-indicatoren</i>	11
2.15 <i>Verzekering</i>	11
2.16 <i>Vergoeding leerlingenvervoer.....</i>	11
2.17 <i>Vergoeding vraagafhankelijk vervoer</i>	12
3. <i>Vraagafhankelijk vervoer.....</i>	14
3.1 <i>Centrale en bereikbaarheid.....</i>	15
3.2 <i>Uitvoering Vraagafhankelijk Vervoer.....</i>	17
3.3 <i>Vervoerspas.....</i>	18
3.4 <i>Indicaties</i>	19
3.5 <i>Gebruikersbijdrage</i>	19
3.6 <i>Dienstverlening.....</i>	19
4. <i>Leerlingenvervoer.....</i>	20
4.1 <i>Bereikbaarheid en informatie</i>	21
4.2 <i>Communicatie</i>	21
<i>Communicatie bij de start van het schooljaar</i>	21
4.3 <i>Communicatie bij een nieuwe Leerling gedurende het schooljaar</i>	22
4.4 <i>Mutaties.....</i>	22

4.5 Uitvoering.....	22
4.6 Vaste zitplaats.....	22
4.7 Vaste chauffeur en vervoercoördinator.....	23
4.8 Begeleiding.....	23
4.9 Rijtijden.....	23
4.10 Combinatieplicht, marges en planningsuitgangspunten.....	24
4.11 Opstapplaatsen.....	24
4.12 Overstapplaatsen.....	24
4.13 Dieren.....	24
4.14 Dienstverlening.....	25
5. Bonus-malusregeling.....	26

Bijlage 2 Programma van Eisen

1. Inleiding

De dienstverlening bestaat uit twee delen:

De regie en de uitvoering van het vervoer

De regie en de uitvoering van het leerlingenvervoer (aangepast vervoer) en het Aanvullend Openbaar Vervoer voor de gemeenten Zaanstad, Oostzaan en Wormerland. Voor de gemeente Zaanstad maakt het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV) en het Vervoer naar onderwijs-zorgarrangementen ook onderdeel uit van de opdracht. Het vervoer van en naar onderwijs-zorgarrangementen is onderdeel van het leerlingenvervoer.

Binnen de opdracht wordt onderscheid gemaakt tussen drie (3) vormen van vervoer:

1. Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV). Het AOV is uitsluitend bedoeld voor Reizigers met een Wmo-indicatie, vastgesteld door Opdrachtgever. Het AOV is gericht op het sociaal recreatief vervoer.
2. Leerlingenvervoer (aangepast vervoer). Het LLV is route gebonden vervoer met een vaste structuur. Deze cliëntengroep bestaat uit Leerlingen die een indicatie "aangepast vervoer" van de Opdrachtgever hebben gekregen en die vervoerd moeten worden van hun woonadres (verblijfadres) naar onderwijsinstellingen. Het geldt voor de volgende leerlingen:
 - ✓ Leerlingen in het speciaal onderwijs (SO);
 - ✓ Leerlingen in het voortgezet speciaal onderwijs (VSO);
 - ✓ Leerlingen van een speciale school voor basisonderwijs (SBO);
 - ✓ Gehandicapte Leerlingen in het gewone basis- en voortgezet onderwijs;
 - ✓ Leerlingen die een gewone basisschool bezoeken met een bijzondere richting (op basis van geloof of levensovertuiging) en die daarvoor ver moeten reizen.
 - ✓ Leerlingen, die op grond van bovenstaande scholen naar een stageadres vervoerd moeten worden (t.b.v. stages die worden gevolgd in het kader van voorgenoemde scholen) en vice versa.
 - ✓ Leerlingen met een Onderwijs-zorgarrangement uitsluitend voor de gemeente Zaanstad.
3. Het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer (CVV). Het CVV is bedoeld voor het vervoer van inwoners van de gemeente Zaanstad. Het CVV is vrij toegankelijk zonder een Wmo-indicatie en kan naast sociaal recreatief vervoer ook voor medische bezoeken worden gebruikt.

2. Algemeen

2.1 Onderaanneming en continuïteit

Eis	Onderaanneming en Continuïteit
1	De Opdrachtnemer verplicht zich gedurende de contractperiode en verlengingsperiode indien van toepassing, het vervoer te verzorgen, zonder zich te kunnen beroepen op eventuele belemmeringen, zoals bijvoorbeeld tekort aan chauffeurs, ziekte van chauffeurs, mankementen aan het materieel, een tekort aan materieel, de toenemende congestie in het verkeer en/of stremmingen en omleidingen die gelden voor alle weggebruikers.
2	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de organisatie en de kwaliteit van het vervoer, ook als hiervoor onderaannemers worden ingezet. De onderaannemer voert te allen tijde de opdracht volgens het Programma van Eisen uit. Daarnaast zijn alle ingezette voertuigen direct aan de centrale van de Opdrachtnemer gekoppeld en de gevraagde rit data worden rechtstreeks uit deze voertuigen beschikbaar gesteld aan de Opdrachtgever volgens de in de bijlage 18 vastgestelde formats.

Eis	Onderaanneming en Continuïteit
3	<p>Als de Opdrachtnemer gedurende de duur van de overeenkomst een andere onderaannemer wil inzetten dan dient de Opdrachtnemer daartoe eerst schriftelijk goedkeuring te vragen aan de Opdrachtgever. In de aanvraag dient de Opdrachtnemer aan te tonen dat de onderaannemer beschikt over TX-Keur en voldoet aan alle eisen die Opdrachtgever stelt aan naleving CAO, adequaat verzekerd is (zoals vereist in de Aanbestedingsdocumenten) en zich zal houden aan de uitvoeringseisen van deze opdracht.</p> <p>Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van de overeenkomst en hoofdelijk aansprakelijk voor het handelen van onderaannemers. Onderaannemers zijn als rechtspersoon geen aanspreekpunt voor direct en indirect betrokkenen (zoals de Opdrachtgever, ouders en scholen).</p>
4	<p>De Opdrachtnemer sluit met iedere in te zetten onderaannemer een overeenkomst af waarin de op de uitvoering van desbetreffend gedeelte van de opdracht gestelde minimale (uitvoerings)eisen zijn vastgelegd. De Opdrachtnemer spreekt met de onderaannemers een reële vergoeding af die passend is voor de uit te voeren dienstverlening. De Opdrachtnemer dient op verzoek van de Opdrachtgever volledig inzage te geven in de gesloten overeenkomst.</p>

2.2 Persoonsgegevens

Eis	Persoonsgegevens
5	<p>De opdrachtnemer en al diegenen die de opdrachtnemer bij de uitvoering van de overeenkomst heeft betrokken, nemen de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming in acht.</p> <p>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.</p> <p>De genoemde gegevens worden niet aan derden, anders dan de gemeenten, ter beschikking gesteld. Opdrachtnemer zal de door de gemeenten beschikbaar gestelde persoonsgegevens uitsluitend verwerken, indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de dienstverlening die in het kader van de overeenkomst worden uitgevoerd.</p> <p>Uitgangspunt is dat door gemeente zo min mogelijk bijzondere persoonsgegevens aan opdrachtnemer verstrekt, met dien verstande dat de betreffende bijzondere persoonsgegevens uitsluitend noodzakelijk moeten zijn ter bepaling van de mate van ondersteuning bij het vervoer.</p> <p>Het verwerken van uit de dienstverlening voortvloeiende persoonsgegevens gebeurt alleen op basis van gegevensminimalisatie.</p> <p>De door opdrachtnemer aan te leveren verantwoordingsinformatie zal, indien mogelijk, middels geanonimiseerde/geaggregeerde data plaatsvinden.</p> <p>De eventuele overdracht en de levering van gegevens tussen gemeenten en opdrachtnemer vindt plaats via een met passende maatregelen beveiligde omgeving.</p> <p>Partijen sluiten, naast deze overeenkomst, een overeenkomst waarin de afspraken met betrekking tot verwerking van persoonsgegevens tussen Partijen worden vastgelegd.</p>

2.3 Accountantscontrole

Eis	Accountantscontrole
6	<p>De Opdrachtnemer dient na afloop van ieder jaar, uiterlijk voor 15 februari van het daaropvolgende jaar een verantwoording te overleggen met daarin de in het verslagjaar in rekening gebrachte vervoersvergoedingen overeenkomstig de voorschriften van dit Programma van Eisen. Deze verantwoording dient door een registeraccountant met gecertificeerde bevoegdheid te worden voorzien van een (goedkeurende) controle verklaring over de juistheid van de in rekening gebrachte vervoersvergoedingen in relatie</p>

Eis	Accountantscontrole
	tot dit Programma van Eisen. Eventuele geconstateerde afwijkingen ten opzichte van de voorwaarden in het Programma van Eisen moeten worden gerapporteerd in een afzonderlijk rapport van bevindingen. De Opdrachtgever kan richtlijnen geven over de wijze van inrichten van de accountantscontrole. De kosten van de accountantscontrole komen voor rekening van de Opdrachtnemer.

2.4 Calamiteiten

Eis	Calamiteiten
7	<p>Deze eis is gebaseerd op het calamiteitendraaiboek dat de gemeente Zaanstad hanteert voor Jeugdhulp en Wmo. Een calamiteit wordt in de WMO 2015 en de Jeugdwet als volgt omschreven.</p> <p>Een calamiteit: niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening, in dit geval aanvullend openbaar vervoer of leerlingenvervoer, of jeugdhulp en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid dan wel waarbij handelen van de cliënt heeft geleid tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een hulpverlener in de uitvoering van zijn hulpverlening, dan wel tot een ernstig schadelijk gevolg voor of voor de dood door een omstander.</p> <p>Een calamiteit heeft niet alleen gevolgen voor personen. Er is een groot afbreukrisico voor alle betrokkenen; de mensen, de politiek, het gemeentebestuur en de vervoerder. Als zich een calamiteit voordoet, zoals een aanrijding met letsel, geweld, ruzies, ongewenste intimiteiten en dergelijke, wordt de contactpersoon van de desbetreffende gemeente daarom onmiddellijk op de hoogte gesteld. Over de inrichting hiervan worden nadere werkafspraken gemaakt tijdens de implementatie.</p> <p>Het calamiteitendraaiboek voor de gemeente Zaanstad treft u in bijlage 12 en het calamiteitendraaiboek van de OVER-gemeenten treft u aan in bijlage 12a.</p>

2.5 Personeelseisen regie

Eis	Personeelseisen regie
8	<p>Aan de vervoerscoördinatoren en medewerkers van de telefooncentrale worden de volgende eisen gesteld:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Uitstekende kennis van de spelregels van het vervoerssysteem op basis van deze aanbesteding, uw aanbod en de verordeningen/beleidsregels van de Opdrachtgever over het doelgroepenvervoer; ✓ Een servicegerichte en klantvriendelijke instelling; ✓ Goede sociale vaardigheden; ✓ Kennis (of ervaring) met betrekking tot omgang met de gebruikersgroepen; ✓ Een goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal; ✓ Op de hoogte zijn van alle relevante protocollen en gemaakte afspraken.

2.6 Personeelseisen uitvoering

Eis	Personeelseisen uitvoering
9	<p>De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat iedere chauffeur:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Voldoet aan de wettelijke eisen voor een taxichauffeur en in het bezit is van een geldige chauffeurskaart; ✓ De benodigde kennis heeft over de regels en de voorwaarden van het vervoer; ✓ Bij voorkeur ervaring heeft in en zeker affiniteit heeft met het personen-/doelgroepenvervoer en de gebruikers; ✓ Een servicegerichte en klantvriendelijke instelling hanteert en goede sociale vaardigheden bezit;

Eis	Personeelseisen uitvoering
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aantoonbaar (d.m.v. diploma/certificaat) kennis heeft (door ervaring of opleiding) van de omgang met de gebruikersgroepen; ✓ Diverse beperkingen en ziektebeelden van de doelgroep herkent en hiermee om kan gaan; ✓ In staat is om een lichte vorm van signalering uit te voeren (Dat houdt in dat de chauffeur in staat moet zijn op te merken wanneer het met een van de vaste Reizigers niet goed gaat en dit signaal door te geven aan de relevante organisatie); ✓ Een goede kennis heeft van wegen, straten en openbare gebouwen binnen het vervoersgebied; ✓ In het bezit is van een geldig diploma levensreddend handelen en reanimatie, afgegeven door een algemeen in de personenvervoerbranche erkend opleidingsinstituut; ✓ Een goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal heeft; ✓ Kennis heeft van de spelregels van het vervoerssysteem en het vervoersreglement; ✓ Op de hoogte is van 'Het nieuwe rijden' en hiernaar handelt; ✓ Op de hoogte is van het 'Taxi ABC' en hiernaar handelt; ✓ Erop toeziet dat in het voertuig nooit wordt gerookt en deelnemers in het vervoer geen overlast veroorzaken.
10	Het vervoer van (elektrische) rolstoelen en scootmobielen moet plaatsvinden volgens de meest recente versie van de 'Code Veilig Vervoer Rolstoelgebruikers' (Code VVR) zoals gepubliceerd door het 'Platform Code VVR'.

2.7 Voertuigeisen algemeen

Eis	Voertuigeisen algemeen
11	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alle voertuigen voldoen aan onderstaande bepalingen en zijn door de Rijksdienst voor het Wegverkeer goedgekeurd voor taxivervoer en voorwaarde is dat de Reiziger altijd vervoerd kan worden in een geschikt voertuig; ✓ De Opdrachtnemer beschikt over voldoende voertuigen met een of meerdere rolstoelplaats(en); ✓ Alle voertuigen zijn uitgerust met gps en navigatie; ✓ Alle voertuigen zijn minimaal voorzien van de benodigde apparatuur om de ritgegevens te verzamelen en de gps-posities te loggen; ✓ Alle voertuigen beschikken over goedwerkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment contact kan worden opgenomen met de centrale en die ook gebruikt kunnen worden bij noodsituaties; ✓ Voertuigen zijn voorzien van een brandblusser en een EHBO-does (volgens de geldende normen en voorzien van de juiste inhoud). ✓ Alle zitplaatsen zijn voorzien van een goedgekeurde veiligheidsgordel; ✓ De voertuigen zijn schadevrij; ✓ De Opdrachtnemer moet het vervoer te allen tijde veilig uitvoeren. De Opdrachtnemer moet aan de Opdrachtgever aantonen dat alle hiervoor beschikbare hulpmiddelen worden ingezet. Dit kan voor de voertuigen, waarmee de Reizigers vervoerd worden betekenen, maar niet uitsluitend, dat de voertuigen in de wintermaanden ook voorzien zijn van winterbanden. Dit zodat ook in de wintermaanden het vervoer op een juiste en veilige wijze kan plaatsvinden. ✓ Alle voertuigen zijn voorzien van een goed werkende klimaatbeheersing;
12	<p>Er mag geen materieel ingezet worden met een capaciteit van meer dan acht passagiers. Als onderdeel van eventuele pilots kan dit worden aangepast.</p> <p>De Opdrachtnemer gebruikt kinderzitjes, verhogingen op aanwijzen van de Opdrachtgever en op verzoek van de ouder(s)/verzorger(s) tijdens het vervoer. Hiervoor worden geen extra kosten in rekening gebracht bij de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer zorgt er ook voor dat de te gebruiken kinderzitjes afgestemd zijn op het gewicht van de Leerling die daarin plaatsneemt. Aangepaste kinderzitjes en verhogingen moeten door de ouders zelf beschikbaar worden gesteld.</p>

Eis	Voertuigeisen algemeen
13	Als de Opdrachtnemer vaststelt dat de Reiziger niet veilig vervoerd kan worden, is deze gerechtigd de boeking en/of de uitvoering rit te weigeren. De Opdrachtnemer dient Opdrachtgever hier direct van op de hoogte te stellen.
14	De taxi's, taxibussen en rolstoelbussen (voertuigen voor acht passagiers en minder) die ingezet worden, zijn ieder maximaal zeven jaar oud en mogen gemiddeld niet ouder zijn dan vijf (5) jaar. Dit geldt vanaf de start en gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.
15	Minimaal zeventig (70) procent van de voertuigkilometers (beladen en onbeladen, niet zijnde rolstoelvoertuigen) moeten worden gereden met voertuigen die emissievrij zijn per 1 januari 2023. Dit zijn bijvoorbeeld elektrische voertuigen. Uitzondering hierop zijn voertuigen waarin rolstoel gebonden Reizigers of scootmobielen worden vervoerd. Deze voertuigen voldoen minimaal aan de Euro 6 norm. Vanaf 1 juli 2025 dient 100% van de voertuigkilometers (beladen en onbeladen, niet zijnde rolstoelvoertuigen) worden gereden met voertuigen die emissievrij zijn. Uitzondering hierop zijn voertuigen waarin rolstoel gebonden Reizigers of scootmobielen worden vervoerd.

2.8 Voertuigeisen specifiek voor rolstoelvervoer/scootmobielen

Eis	Voertuigeisen specifiek voor rolstoelvervoer/scootmobielen
16	<p>De Opdrachtnemer is -binnen de kaders zoals bepaald in dit Programma van Eisen- vrij in de keuze van het in te zetten type vervoermiddel, mits het voertuig toegankelijk is voor de betreffende Reiziger en voldoet aan de specifieke (medische) vervoerbehoefden van de betreffende Reiziger en voldoet aan de eisen van De Code VVR.</p> <p>Daarnaast geldt aanvullend dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ De voertuigen voor de doelgroep veilig en goed toegankelijk zijn (bijvoorbeeld door extra handgrepen) en zijn voorzien van een comfortabele (lage) instap; ✓ Een rolstoelplaats is voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de rolstoel en de Reiziger; ✓ Een rolstoelbus is voorzien van een lift; ✓ Voertuigen anders dan een rolstoelbus zijn voorzien van een oprijplaat als deze wordt ingezet voor rolstoelgebonden vervoer (Conform code VVR).

2.9 Hulpmiddelen en bagage

Eis	Hulpmiddelen en bagage
17	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Iedere Reiziger mag maximaal 1 hulpmiddel meenemen, mits het niet door zijn aard hinderlijk, gevaarlijk of verboden is, dan wel aanleiding kan geven tot beschadiging of verontreiniging van het voertuig. Onder hulpmiddelen vallen rollators, scootmobielen, sportvoorzieningen en andere hulpmiddelen waarin de cliënt niet tijdens het vervoer kan plaatsnemen. Bij de reservering geeft de Reiziger aan of er een rolstoel, scootmobiel, sportvoorziening, rollator, kinderwagen en/of andere hulpmiddelen mee wordt genomen. ✓ Scootmobielen dienen veilig vastgezet te kunnen worden tijdens de rit; ✓ Als de scootmobiel voldoet aan bovenstaande voorwaarde voor vervoer, mag vervoer alleen plaatsvinden als de Reiziger zich tijdens het inladen en het vervoer niet op de scootmobiel bevindt. Tijdens de rit neemt de Reiziger plaats op een reguliere zitplaats; ✓ De chauffeur is verantwoordelijk voor het veilig vastzetten van de hulpmiddelen; ✓ Geïndiceerde Reizigers mogen maximaal 1 stuk handbagage meenemen.

2.10 Hulp- en geleidehonden

Eis	Hulp- en geleidehonden
18	Uitsluitend hulp- en geleidehonden worden vervoerd (uitsluitend als er een indicatie voor is afgegeven door Opdrachtgever), andere huisdieren worden niet in het voertuig toegelaten.

2.11 Informatievoorziening/administratie en rapportages

Eis	Informatievoorziening/administratie en rapportages
19	<ul style="list-style-type: none"> ✓ De Opdrachtnemer werkt met een softwaresysteem waarbij alle voertuigen direct gekoppeld zijn aan de centrale en waarmee realtime bij het voorrijden, instappen en uitstappen van de Reiziger de gps-positie en de actuele tijden worden gelogd. Deze GPS- en tijdregistraties worden in de factuurspecificatie per rit opgegeven; ✓ Opdrachtnemer biedt de opdrachtgever tijdens de uitvoering van het contract toegang tot de operationele softwaresystemen. ✓ De rit wordt gestart of beëindigd door de chauffeur met een knop op de boordcomputer waarmee genoemde GPS- en tijdsgegevens worden gelogd; ✓ De Opdrachtgever eist dat in minimaal 98% van de ritten gps-plaatsbepaling en actuele tijd wordt geregistreerd. Met de registratie op het instap- en uitstapadres wordt het tijdstip en de gps-locatie geregistreerd. Dat geldt ook voor registraties bij het niet aantreffen van de reiziger (loosmelding)
20	<ul style="list-style-type: none"> ✓ De Opdrachtnemer houdt de administratie van het aantal geplande en daadwerkelijk uitgevoerde ritten bij op basis van de ritplanning in de centrale en de ritregistratie in de voertuigen; ✓ De Opdrachtgever is eigenaar van de gegevens over de ritbestellingen en de vervoerprestatie. De Opdrachtgever mag te allen tijde de data inzien van zowel de ritreserveringen als van de reeds verreden ritten; ✓ Periodiek verstrekt Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever de Ritdata zoals beschreven in bijlage 18. Op termijn wenst Opdrachtgever mogelijk deze data realtime via een beveiligde database koppeling te ontvangen (XML/JSON). Vooralsnog volstaat een periodieke aanlevering door middel van .xls of .csv bestanden. ✓ Ter onderbouwing van de factuur wordt aanvullend een volledig maandoverzicht van alle gereserveerde en uitgevoerde ritten aangeleverd bij de factuur. Zie voor specificaties bijlage18; ✓ Tijdens de implementatie wordt de exacte informatiebehoefte vastgesteld. Ook gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan aanvullende informatie worden toegevoegd. Opdrachtnemer dient deze aanvullende informatie te leveren. ✓ Managementrapportages worden gebruikt voor de informatievoorziening van de interne organisatie van Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om informatie uit deze rapportages openbaar te maken om te kunnen rapporteren over de kwaliteit van de dienstverlening.
21	<p>Onderhoud aan de informatiesystemen van de Opdrachtnemer vindt plaats met zo min mogelijk impact voor de Reiziger. Als het onderhoud mogelijk impact heeft op enig functioneren van de Opdrachtgever / Reiziger dan communiceert de Opdrachtnemer dit tijdig aan de Opdrachtgever/ Reiziger, minimaal één week van te voren en bij voorkeur eerder.</p>

2.12 Klachtenregistratie en –afhandeling

Eis	Klachtenregistratie en –afhandeling
22	<p>De Opdrachtnemer is het eerste aanspreekpunt voor klachten en meldingen. Een goede afhandeling is belangrijk. Snel en adequaat reageren staan daarbij bovenaan. Bij de afhandeling van klachten en meldingen wordt door alle betrokkenen de Reiziger centraal gesteld.</p> <p>De Opdrachtgever hecht grote waarde aan een efficiënt werkende klachtenregistratie- en klachtenafhandelingsprocedure. Data uit deze (klachten)procedure zullen een belangrijke bron van en graadmeter voor de kwaliteitsbeoordeling zijn.</p> <p>De Opdrachtgever maakt een onderscheid tussen meldingen en klachten. Meldingen gaan over incidentele en zich niet herhalende voorvallen. Voorbeelden hiervan zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ruzie in het voertuig; ✓ Ondeugdelijke vervanging bij ziekte chauffeur; ✓ Vraag over de ritstatus (waar blijft de taxi);

Eis	Klachtenregistratie en –afhandeling
	<p>De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling en registratie van deze meldingen. Wanneer meldingen niet worden opgelost kan dit leiden tot klachten. Van een Klacht is sprake als de Reiziger of een ander die direct of indirect met het vervoer te maken heeft zijn ongenoegen uit/kenbaar maakt over de uitvoering van het vervoer. Klachten worden primair ingediend bij de Opdrachtnemer. Reizigers mogen geen drempel ervaren voor het indienen van klachten bij de Opdrachtnemer.</p> <p>Klachten kunnen minimaal telefonisch of schriftelijk (brief of e-mail) bij de opdrachtnemer worden ingediend. Deze klachten dienen binnen vier werkdagen schriftelijk en persoonlijk (brief of e-mail) te worden afgehandeld. Voor telefonische klachten geldt dit vanaf de meldingsdatum van de klacht. Voor schriftelijk binnengekomen klachten geldt dit vanaf de ontvangstdatum van de klacht. Als “ontvangstdatum” wordt één dag na dagtekening van verzending gehanteerd tenzij de opdrachtnemer kan aantonen dat door vertraging in de postverzending de werkelijke ontvangstdatum buiten de termijn van vier dagen ligt.</p> <p>Wanneer klachten worden ingediend bij Opdrachtgever worden ze doorgestuurd aan de opdrachtnemer. De opdrachtnemer handelt de klacht verder af met de indiener.</p> <p>Wanneer de klacht door de opdrachtnemer niet naar tevredenheid van de indiener wordt afgehandeld, kan de klacht alsnog worden ingediend bij de Opdrachtgever of in tweede instantie door de opdrachtnemer in behandeling worden genomen. De opdrachtnemer dient de klant hier in de schriftelijke beantwoording van de klacht op te wijzen. De opdrachtnemer houdt een registratie bij van de meldingen en klachten.</p> <p>De opdrachtnemer verzorgt de klachtenregistratie. De Opdrachtgever ontvangt binnen dezelfde termijnen als de klager een kopie van de afhandelingsbrief/mail.</p> <p>Van iedere klacht en melding dient in ieder geval het volgende te worden geregistreerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. <p>De Opdrachtgever heeft realtime en online inzicht in deze registratie.</p>
23	Opdrachtnemer is aangesloten bij de Geschillencommissie Taxivervoer.

2.13 Overleg tussen opdrachtnemer en Opdrachtgever

Eis	Overleg tussen opdrachtnemer en Opdrachtgever
24	<p>Uiteraard zal er gedurende de uitvoering van de overeenkomst regelmatig overleg zijn over het vervoer. Dit overleg is veelal uitvoerend van aard. Het is echter van belang dat er ook regelmatig meer in het algemeen over de uitvoeringskwaliteit, de administratie et cetera overlegd wordt. De Opdrachtgever heeft hiervoor onderstaande eisen. Gedurende de contractperiode vindt, minimaal vier keer per jaar en zo vaak (ter beoordeling van de Opdrachtgever) als nodig is, overleg plaats tussen vertegenwoordiger(s) van de opdrachtnemer en vertegenwoordiger(s) van de Opdrachtgever. In dit overleg komen o.a. aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Stand van zaken en kwaliteit van de uitvoering ✓ Klachten en klanttevredenheid ✓ Samenwerking Opdrachtnemer en Opdrachtgever ✓ Verbeterpunten ✓ Status SROI

Eis	Overleg tussen opdrachtnemer en Opdrachtgever
	<p>De frequentie van het overleg zal in het begin van de contractperiode naar verwachting hoger liggen.</p> <p>Van het overleg wordt een verslag met een actielijst gemaakt door de Opdrachtgever dan wel de externe contractbeheerder die is ingeschakeld.</p> <p>Voor overleg op uitvoerend niveau wijst de opdrachtnemer één vaste contactpersoon aan met één vaste vervanger.</p> <p>De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de betreffende functionaris en de vervanger over voldoende bevoegdheden beschikt om de werkzaamheden te kunnen uitvoeren. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de contactpersoon direct kan antwoorden op vragen over de uitvoering van het vervoer. De Opdrachtgever geeft tijdens de implementatie aan wie het aanspreekpunt is bij de Opdrachtgever.</p>

2.14 Kritieke prestatie-indicatoren

Eis	Kritieke prestatie-indicatoren
25	In bijlage 14 zijn de kpi's met de bijhorende normen aangegeven. De scores op de KPI's worden periodiek door Opdrachtnemer aangeleverd als bijlage bij de facturen.

2.15 Verzekering

Eis	Verzekering
26	<p>De opdrachtnemer zorgt voor een adequate verzekering voor bedrijfsaansprakelijkheid. Onder adequaat wordt verstaan een dekking van tenminste:</p> <ul style="list-style-type: none"> • €1.000.000,-- (één miljoen Euro) per gebeurtenis of samenhangende reeks van gebeurtenissen voor materiële schade; • Een ongevalverzekering voor inzittenden exclusief de bestuurder met een minimale dekking van €10.000,-- (tienduizend Euro) bij overlijden; • Een Wettelijke Aansprakelijkheid Motorvoertuigen voor taxi's met een minimale dekking van €5.000.000,-- (vijf miljoen Euro) per gebeurtenis en €1.000.000,-- (één miljoen Euro) voor materiële schade; • Een schadeverzekering voor de chauffeur in geval van een eenzijdig ongeval met een minimaal verzekerd bedrag van € 1.000.000, -- (één miljoen Euro) per gebeurtenis.

2.16 Vergoeding leerlingenvervoer

Eis	Vergoeding Leerlingenvervoer
27	Het inschrijftarief is een all-in tarief en dekt alle kosten die voortkomen uit de overeenkomst. Opdrachtgever gaat niet akkoord met bijkomende kosten gedurende de duur van de overeenkomst en eventuele verlengingsjaren.
28	<p>De vergoeding aan de Opdrachtnemer bestaat uit twee onderdelen, te weten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Vaste vergoeding (vast tarief) ✓ Tarief per beladen kilometer (variabel tarief) <p>Het tarief per beladen kilometer (variabel tarief) dient de inschrijver te offeren.</p>
29	<p>Inschrijver vermeldt op bijlage 7 het tarief per beladen kilometer, zowel exclusief BTW als inclusief BTW. Inschrijver kan hiervoor gebruik maken van het rittenbestand in Bijlage 4a, 4b, 4c, 4d en 4f maar kan hieraan geen rechten ontlenen. Het tarief per beladen kilometer geldt gedurende de duur van de overeenkomst en eventuele verlengingsjaren en wordt jaarlijks uitsluitend verhoogd met de NEA-index.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ U geeft een tarief per beladen kilometer op, afgerond op twee decimalen achter de komma. Dit tarief wordt voor zowel voor het vervoer per taxi, taxibus als rolstoelbus gehanteerd. ✓ De prijs (tarief per beladen kilometer) bevat alle kosten die nodig zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden, inclusief overhead, uitvoeringskosten, reiskosten, algemene kosten, winst en risico, afschrijvingskosten en dergelijke.

Eis	Vergoeding Leerlingenvervoer
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ De beladen kilometers worden bepaald aan de hand van de meest recente versie van Easy Travel Pro Routeplanner. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan het zijn dat er nieuwe versies/updates volgen. Als dit aan de orde is zullen opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk het moment van overstappen naar deze versies/updates afspreken. ✓ Gekozen wordt voor de kortste route van het eerste adres (verblijfadres/opstappunten of schooladres) naar de eindbestemming (schooladres of verblijf- adres/opstappunten). Hierbij wordt gebruik gemaakt van de 6 karakters postcode (4 cijfers, 2 letters). ✓ De totale beladen kilometers per rit worden afgerond op 100 meter (0,1 kilometer). ✓ Wijzigingen door wegomleggingen, omleidingen, files e.d. leiden niet tot aanpassing van de vergoeding (kilometers) door de Opdrachtgever aan de opdrachtnemer. <p>NB1. Onder een Route wordt verstaan de combinatie van het vervoer van Reiziger 1,2,3 en 4 naar de locatie. (Zie onderstaand figuur).</p> <div data-bbox="300 680 1187 1115" style="border: 1px solid purple; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <pre> graph TD R1[Reiziger 1 (postcode 0001)] --> J(()) R2[Reiziger 2 (postcode 0002)] --> J J --> R3[Reiziger 3 (postcode 0003)] J --> R4[Reiziger 4 (postcode 0004)] R3 --> B[Bestemming (postcode 0005)] R4 --> B </pre> </div> <p>NB2. Een rit is de individuele verplaatsing (in afstand = km) van Reiziger 1, 2, 3, 4 naar de Bestemming (zonder omrijdfactoren)</p> <p>NB3. Het opstarttarief geldt voor de Route en is uitsluitend van toepassing op het aangepast vervoer.</p>
30	Voor vergoeding komen uitsluitend werkelijk uitgevoerde ritten in aanmerking. Deze ritten dienen (per Reiziger) voor aanvang van de rit en bij beëindiging van de rit, via uitlezing van de zich in het voertuig bevindende apparatuur, te zijn geregistreerd;
31	Vergoeding: het tarief per Beladen kilometer dat door de Inschrijver is geoffreerd plus een Vast tarief.

2.17 Vergoeding vraagafhankelijk vervoer

Eis	Vergoeding vraagafhankelijk Vervoer
32	De Opdrachtnemer ontvangt een vergoeding van de gemeente Zaanstad, en de OVER-gemeenten per beladen kilometer. Op de vergoeding wordt de door Opdrachtnemer geïnde Reizigersbijdrage (opstap- en kilometertarief) in mindering gebracht.
33	Vergoeding: het tarief per Beladen kilometer dat door de Inschrijver is geoffreerd plus een toeslag op rolstoelritten (zie eis 36) en een minimale vergoeding van 3 kilometer per Rit (zie eis 37) minus de door Opdrachtnemer geïnde Reizigersbijdrage (zie eis 32).
34	Rit: de enkele reis die wordt gemaakt door de Reiziger van herkomstadres naar bestemmingsadres, zoals aangevraagd bij de ritreservering.
35	Het aantal gereisde kilometers wordt bepaald aan de hand van de kortste route volgens de meest recente versie van Easy Travel Pro Routeplanner. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan het zijn dat er nieuwe versies/updates volgen. Als dit aan de orde is zullen opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk het moment van overstappen naar deze versies/updates afspreken.
36	De Opdrachtgever vindt het belangrijk dat rolstoel gebonden Reizigers een goede en gegarandeerde uitvoeringskwaliteit ontvangen, zij zijn de meest kwetsbare doelgroep

Eis	Vergoeding vraagafhankelijk Vervoer								
	binnen het systeem. Voor ritten van gebruikers die zijn geïndiceerd op grond van het criterium 'uitsluitend verplaatsen met een rolstoel' en worden vervoerd met een rolstoelbus geldt een toeslag van 15% op het geoffreerde tarief per beladen kilometer. Het gaat dus om Reizigers die permanent in een rolstoel zitten en niet de overstap/transfer kunnen maken naar een normale autostoel. De toeslag geldt niet voor Reizigers die in een opvouwbaar rolstoel zitten. Op basis van het geoffreerde tarief wordt het tarief voor rolstoelritten berekend. Deze wordt afgerond op 2 decimalen. Vervolgens worden de tarieven verhoogd met het voor dat jaar van toepassing zijnde btw-tarief. De tarieven worden afgerond op 2 decimalen.								
37	Per Rit zal altijd minimaal 3 kilometer voor een personenauto en rolstoeltaxi/bus worden vergoed. De Gebruikersbijdrage wordt door de Opdrachtnemer geïnd bij de Reiziger op basis van de werkelijke berekende kilometers van de Rit.								
38	Voor vergoeding komen uitsluitend werkelijk uitgevoerde ritten in aanmerking. Deze ritten dienen (per Reiziger) voor aanvang van de rit en bij beëindiging van de rit, via uitlezing van de zich in het voertuig bevindende apparatuur, zijn geregistreerd. 'No-show' ritten worden niet vergoed. Dit zijn alle ritten waarbij, om welke reden dan ook, de gevraagde rit niet is uitgevoerd, bijvoorbeeld door het niet (tijdig) aanwezig zijn van een Reiziger.								
39	Niet declarabel zijn ritten van de medische begeleider, maximaal 1 medereiziger en maximaal 3 kinderen (t/m 11 jaar). Voor de medische begeleider en kinderen wordt ook geen Gebruikersbijdrage in rekening gebracht.								
40	<p>In bijlage 4a, 4b, 4c, 4d en 4f is informatie verstrekt met betrekking tot actuele gegevens. Door allerlei omstandigheden kan het vervoersvolume echter afwijken (toe- of afnemen), bijvoorbeeld naar aanleiding van ontwikkelingen zoals beschreven in paragraaf 1.8 Toekomstige ontwikkelingen van de Offerteleidraad.</p> <p>Wanneer het aantal declarabele kilometers per contractjaar (augustus t/m juli) achterblijft bij het aantal declarabele kilometers t.o.v. het referentiejaar 2021 (per afzonderlijke gemeente) heeft de opdrachtnemer de mogelijkheid om het gemiste aantal kilometers te compenseren tot maximaal 70% van het referentiejaar.</p> <p>Onderstaand het overzicht met het aantal declarabele kilometers in 2021 per afzonderlijke gemeente die als referentiejaar gebruikt gaan worden:</p> <table border="1" data-bbox="296 1294 885 1462"> <thead> <tr> <th>Gemeente</th> <th>Referentie kilometers 2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Oostzaan</td> <td>21.145</td> </tr> <tr> <td>Wormerland</td> <td>49.910</td> </tr> <tr> <td>Zaanstad</td> <td>581.820</td> </tr> </tbody> </table> <p>Voorbeeld 1:</p> <p>In het eerste contractjaar wordt voor de gemeente Wormerland in totaal 30.000 kilometer gedeclareerd. Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om 4.937 kilometer tegen het geldende kilometertarief (exclusief btw) te compenseren. 70% van 49.910 kilometers is 34.937 kilometer. 34.937(referentiekilometers) minus 30.000 werkelijk gedeclareerde kilometers is 4.937 kilometer.</p> <p>Voorbeeld 2:</p> <p>In het eerste contractjaar wordt voor de gemeente Zaanstad in totaal 410.000 kilometers gedeclareerd. Er vindt geen compensatie plaats omdat het totaal aantal gedeclareerde kilometers hoger is dan 70% van het aantal referentiekilometers (70% van 581.820 is 407.274 kilometer).</p>	Gemeente	Referentie kilometers 2021	Oostzaan	21.145	Wormerland	49.910	Zaanstad	581.820
Gemeente	Referentie kilometers 2021								
Oostzaan	21.145								
Wormerland	49.910								
Zaanstad	581.820								

Eis	Vergoeding vraagafhankelijk Vervoer
	<p>Bovenstaande regeling is alleen van toepassing voor het AOV-vervoer en is niet van toepassing op het CVV-vervoer.</p> <p>Om voor compensatie in aanmerking te komen dient opdrachtgever in de maand september na afloop van het contractjaar de gemeente(n) een onderbouwd voorstel te doen.</p> <p>Het gaat om de daadwerkelijk gereden kilometers die in aanmerking komen voor vergoeding (zie eisen 32-39 en 41-46). De minimale ritlengtevergoeding van 3 km is derhalve niet van toepassing bij het bepalen van de compensatie.</p>
41	Voor Prioriteitsritten geldt dat wanneer de Reiziger te laat wordt afgezet op de bestemming geen vergoeding van de rit plaatsvindt en de Reiziger geen Gebruikersbijdrage is verschuldigd.
42	Voor Prioriteitsritten betaalt de Reiziger viermaal (4) de Gebruikersbijdrage en de Meereizende achtmaal (8) de Gebruikersbijdrage.
43	Een Reiziger met een indicatie "medische begeleiding" moet zelf zorgen voor een (medisch) begeleider. Een Reiziger met een indicatie "medische begeleiding" mag niet zonder deze begeleider reizen. De medische begeleider is vrijgesteld van de betaling van een Gebruikersbijdrage en Opdrachtnemer brengt geen kosten in rekening aan de Opdrachtgever.
44	Kinderen (maximaal 3) tot en met 11 jaar reizen gratis mee met de Reiziger en Opdrachtnemer brengt geen kosten in rekening aan de Opdrachtgever.
45	De Reiziger mag maximaal één (1) medereiziger meenemen. Deze medereiziger betaalt viermaal (4) de Gebruikersbijdrage van de Reiziger en Opdrachtnemer brengt geen kosten in rekening aan de Opdrachtgever. De Gebruikersbijdrage die de medereiziger betaalt, komt de Vervoerder en niet de Opdrachtgever toe.
46	De Reiziger en eventuele Meereizende betalen de eigen ritbijdrage contant in de taxi of via automatische incasso. Opdrachtnemer faciliteert op eigen kosten deze betaalwijze. Cliënten ontvangen op verzoek een betalingsbewijs.

3. Vraagafhankelijk vervoer

Eis	Vraagafhankelijk Vervoer
47	Betreft het sociaal recreatief vervoer (AOV) van circa 2.574 (jaar 2021) Reizigers die jaarlijks een of meerdere ritten boeken. De uitvoering van het vervoer betreft het vervoer van deur-tot-deur zonder overstap. Dit vervoer omvat zowel Reizigers die kunnen lopen (met of zonder hulpmiddel) als Reizigers die gebonden zijn aan rolstoel of scootmobiel.
48	Naast het AOV kent uitsluitend de gemeente Zaanstad het Collectief Vraagafhankelijk Vervoer. Dit is een algemeen toegankelijk vervoerssysteem, waar alle inwoners van Zaanstad, zonder indicatie, gebruik van kunnen maken.
49	<p>De Opdrachtgever wil het totale doelgroepenvervoer vervoer slimmer en efficiënter organiseren. Daarbij wordt gewerkt aan het vergroten van het gebruik van het openbaar vervoer en de zelfstandigheid van Reizigers . Deze ontwikkelingen kunnen van invloed zijn op het aantal Reizigers dat gebruik mag maken van het AOV en de reismogelijkheden die deze Reizigers hebben. Denk hierbij aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Een groter beroep doen op de eigen verantwoordelijkheid en het eigen (probleemoplossend) vermogen; ✓ Meer gebruik maken van of andere voorliggende voorzieningen, zoals het openbaar vervoer en/of lokale initiatieven; ✓ Het stimuleren van het gebruik van de scootmobiel bij verplaatsingen over korte afstanden. <p>De gemeente Zaanstad verhoogt per 1 januari 2022 en per 1 augustus 2022 de Gebruikersbijdrage van de Reizigers en brengt deze in lijn met het regulier OV-tarief in de regio.</p> <p>Per 1-1-2022: opstarttarief € 0,70 en tarief per km naar € 0,16 Per 1-8-2022: opstarttarief € 0,99 en tarief per km naar € 0,17</p>

Eis	Vraagafhankelijk Vervoer
	<p>Per 1 januari 2022 mogen Reizigers maximaal 1.500 kilometer per jaar reizen met het AOV tegen gereduceerd tarief. In 2019 ligt het gemiddeld aantal kilometers van de gebruikers op 270.</p> <p>Bovenstaande twee maatregelen gelden uitsluitend voor de gemeente Zaanstad en niet voor de OVER-gemeenten. De OVER-gemeenten kunnen ook maatregelen treffen om de gebruikersbijdrage aan te passen en om het volume van het AOV te beperken. Op dit moment zijn daar geen concrete plannen voor.</p>
50	De individuele gemeenten hebben gedurende de looptijd van het contract de mogelijkheid om de hoogte van de eigen bijdrage en het maximaal aantal kilometers aan te passen/te wijzigen.

3.1 Centrale en bereikbaarheid

Eis	Centrale en bereikbaarheid
51	<ul style="list-style-type: none"> ✓ De Opdrachtnemer beschikt uiterlijk op 1 juli 2022 voor aanvang van de Overeenkomst over een volledig ingerichte regieorganisatie. ✓ In de software is een mogelijkheid om snel adresgegevens te kunnen vinden van bijvoorbeeld kerken, winkels, ziekenhuizen, stations en openbare gebouwen. Vaak weten Reizigers bijvoorbeeld wel waar een supermarkt is, maar weten zij het adres en de postcode niet; ✓ De centrale staat tijdens de operationele uren voortdurend in directe verbinding met de in het vervoerssysteem aanwezige voertuigen; ✓ Er wordt gebruik gemaakt van een centraal toegankelijk telefoonnummer. Reizigers betalen niet meer dan het gebruikelijke lokale telefoontarief. ✓ De regieorganisatie is gedurende de operationele tijden van het vervoer bereikbaar voor de Reizigers. De Opdrachtnemer is minimaal een half uur voor de aanvangstijd van de operationele uren tot en met de sluitingstijd van het vervoerssysteem voor de Reiziger bereikbaar of zoveel later als noodzakelijk is in verband met nog aanwezige Reizigers binnen het vervoerssysteem. ✓ De Opdrachtnemer richt de regieorganisatie zo in dat er voldoende capaciteit en flexibiliteit is om de ontvangen oproepen en reserveringen op kwalitatief hoog niveau te behandelen. 80% van alle telefonische aanvragen wordt binnen 30 seconden door een medewerker wordt opgenomen (dus geen bandje of keuzemenu). Telefonische wachttijden blijven tot maximaal een minuut beperkt.
52	<p>De aanvang van ritten dagelijks, gedurende het gehele jaar, is in ieder geval mogelijk van 07:00 uur tot 00:30 uur (operationele uren).</p> <p>Afwijkende operationele tijden zijn van toepassing op:</p> <p>Eerste-en Tweede Kerstdag</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Op Eerste-en Tweede Kerstdag van 07:00 tot 00:30. ✓ Reizigers kunnen tot en met 22 december tot 14:00 uur hun rit(ten) voor de kerstdagen reserveren. <p>Oud en Nieuw</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Op oudejaarsdag is het Wmo-vervoer operationeel tot 20:00 uur ✓ Op Nieuwjaarsdag is het Wmo-vervoer operationeel vanaf 09:00 uur.
53	Reizigers hebben de mogelijkheid om via zowel digitale als analoge kanalen een rit of een rit of reeks ritten te boeken.
54	Ritten moet zowel op vertrektijd als op aankomsttijd geboekt kunnen worden door de Reiziger. Voor het boeken op vertrektijd moet de Reiziger minimaal 1 uur voor de gewenste ophaaltijd de Rit te reserveren. Het boeken van een Rit op aankomsttijd moet de Reiziger minimaal 2 uur voor vertrek doen. Ook voor Prioriteitsritten geldt een minimale aanmeldtijd van 2 uur voor vertrek.
55	Reizigers moeten ook via een website 24 uur per dag, 7 dagen in de week ritten kunnen reserveren. De website moet 'drempelvrij' (niveau 2) of gelijkwaardig zijn zodat mensen met een beperking deze gemakkelijk kunnen gebruiken.

Eis	Centrale en bereikbaarheid
56	In geval van storingen, weeralarmen uitgegeven door het KNMI etc. dient Opdrachtnemer de Reizigers en Opdrachtgever zo snel als mogelijk te informeren.
57	De Opdrachtnemer levert een (native) app of website, die zowel mobiel (responsive) als via een desktop goed benaderbaar is voor de Reizigers. Hierin zijn minimaal de volgende functionaliteiten opgenomen: ritten kunnen plannen, boeken, realtime inzicht in de actuele ophaaltijd, waarden van de rit, inzicht in de rithistorie, geplande ritten, de mogelijkheid in contact te komen met de klantenservice (indienen klacht) en het waarden van de rit.
58	Reizigers ontvangen een bevestiging van de gereserveerde ritten en worden op meerdere momenten op de hoogte gehouden van de status van de rit.
59	Reizigers moeten voor het reserveren van een rit of reeks ritten gebruik kunnen maken van een geautomatiseerd, fraudebestendig en klantvriendelijk reserveringssysteem.
60	Opdrachtnemer maakt voor de zichtbaarheid van de ritten van Opdrachtgever gebruik van de in gebruik zijnde (of eventueel in gebruik te nemen) Informatieschermen bij instellingen.
61	De telefonisten zijn klantgericht en geven een samenvatting van de gereserveerde Rit en resterend kilometersaldo. Als het aantal te reizen kilometers bijna op is dan attendeert de telefonist de Reiziger tijdig hierop.
62	De telefonisten verstrekken aan Reizigers die informatie die voor het vervoer van belang is (waaronder in ieder geval: het verloop van de rit en het vervolg).
63	Bij de ritreservering wordt door de centrale aangegeven wat de hoogte is van de Gebruikersbijdrage van de te boeken rit.
64	Bij zowel het reserveren per telefoon, website, (native) App wordt aan de Reiziger gevraagd of hij/zij gebruik wil maken van de terugbelservice. Deze dienst (gratis voor de Reiziger) houdt in dat de Reiziger circa 5 minuten voor aankomst van de chauffeur gebeld wordt of een sms-bericht ontvangt.
65	Opdrachtnemer vraagt minimaal aan Reiziger of hij/zij: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Rolstoel, rollator of een ander hulpmiddel meeneemt; ✓ Handbagage meeneemt; ✓ Een begeleider meeneemt; ✓ Reserveert op vertrek- of aankomsttijd; ✓ Gebruik wil maken van de terugbelservice.
66	Bij de ritreservering moet de Opdrachtnemer publiek bekende bestemmingen herkennen (zoals station, zwembad, winkels en publieke locaties als overheidsinstanties etc.) zonder dat de Reiziger de adresgegevens van deze locatie hoeft op te geven.
67	Vaste ritten (regelmatig terugkerende ritten) kunnen maximaal drie maanden vooruit in een keer worden aangemeld, ook via de digitale toepassingen. <p>Vaste ritten leiden tijdens feestdagen vaak tot loosmeldingen. Daarom mogen op officiële nationale feestdagen alle vaste ritten die normaal op die betreffende dag van de week worden verreden worden geannuleerd, tenzij de Reiziger anders bericht.</p> <p>Officiële nationale feestdagen zijn: Nieuwjaarsdag, 1e en 2e Paasdag, Koningsdag, Hemelvaartsdag, 1e en 2e Pinksterdag en 1e en 2e Kerstdag, Bevrijdingsdag. Dit vereist duidelijke en tijdige communicatie naar de Reizigers. De Opdrachtnemer communiceert deze spelregel aan de Reiziger bij het boeken van een vaste rit.</p>
68	Voor wat betreft het vervoer naar/van regelmatig terugkerende groepsactiviteiten verwacht de Opdrachtgever in de uitvoering eigen initiatief van de Opdrachtnemer. <p>De Opdrachtnemer onderhoudt contacten met organisaties die groepsactiviteiten aanbieden.</p>
69	Opdrachtgever biedt de opdrachtnemer de ruimte om in overleg en afstemming met de Reiziger ritten te spreiden om zodoende de pieken af te vlakken. Voorwaarde is dat de Reiziger akkoord gaat met een aangepaste tijd.
70	Gereserveerde ritten kunnen tot twee uur voor het afgesproken gewenste ophaaltijdstip worden afgemeld bij de Opdrachtnemer (zowel telefonisch als via de digitale toepassingen). Alle annuleringsritten (inclusief de afmeldtijden) worden maandelijks inzichtelijk gemaakt en gerapporteerd.
71	Bij de gemeente Zaanstad is er sprake van het maximeren van het aantal kilometers tot 1.500 per jaar. Opdrachtnemer informeert bij iedere reservering hoeveel kilometer de

Eis	Centrale en bereikbaarheid
	Reiziger nog kan reizen binnen het vastgestelde budget. Mocht bij de gemeenten Oostzaan en Wormerland ook het aantal kilometers gedurende de uitvoering van het contract gemaximeerd worden dan wordt deze proactieve communicatie ook bij reizigers uit deze gemeenten toegepast.

3.2 Uitvoering Vraagafhankelijk Vervoer

Eis	Uitvoering Vraagafhankelijk Vervoer
72	Afwijkingen van de met de Reiziger afgesproken vertrektijd van de rit zijn niet meer dan 15 minuten (voor of na het afgesproken tijdstip). Als de Reiziger de rit heeft geboekt op aankomsttijd dan mag de Reiziger niet meer dan 30 minuten voor het afgesproken tijdstip worden afgezet.
73	Minimaal 93% van alle uitgevoerde ritten dienen binnen de 15 minuten voor of na het afgesproken tijdstip te vallen. Een rit is te laat wanneer het voorrijdtijdstip van het voertuig meer dan 15 minuten en 0 seconden na de afgesproken ophaaltijd ligt. Een Rit is extreem te laat wanneer deze meer dan 30 minuten en 0 seconden na het verstrijken van de toegestane marge is uitgevoerd.
74	De extra tijd ten opzichte van de rechtstreekse reistijd op basis van de snelste route voor de Reiziger mag altijd 10 minuten bedragen. Bovenop deze 10 minuten mag de Reiziger maximaal 25% extra reistijd hebben ten opzichte van de rechtstreekse reistijd op basis van de snelste route in tijd.
75	Een Prioriteitsrit heeft een aankomstgarantie en is op tijd als de Reiziger 30 tot 0 minuten voor de gewenste aankomsttijd aanwezig is op de Bestemming.
76	Bij verstoringen van een rit, ongeacht de oorzaak, voert de Opdrachtnemer vanuit de regieorganisatie een goede regie met als doel de vertraging tot een minimum te beperken. Opdrachtnemer communiceert proactief naar de Reiziger en geeft de reden van verstoring, duur en mogelijke alternatieve oplossingen door aan de Reiziger.
77	Als de Opdrachtnemer niet in staat is om de rit binnen de marges (zie eis 72) uit te voeren dan informeert Opdrachtnemer de Reiziger proactief.
78	Als een Reiziger vertraging/verstoring ondervindt dan kan deze direct in contact komen met de Opdrachtnemer. Die stelt alles in het werk om een oplossing te bieden voor de ontstane situatie.
79	De chauffeur meldt zich bij het woonadres van de Reiziger door op de bel te drukken. In geval van een openbare instelling of zorginstelling dan meldt de chauffeur zich bij de receptie.
80	Als de chauffeur de Reiziger niet aantreft dan meldt hij/zij dit aan de centrale regie die contact opneemt met de Reiziger. In een openbare ruimte of zorginstelling meldt de chauffeur zich bij de receptie. Als ondanks pogingen de chauffeur de Reiziger niet aantreft dan laat hij een loosmelding achter (Opdrachtnemer is vrij om te bepalen op welke wijze de Reiziger hierover wordt geïnformeerd).
81	De chauffeur zorgt voor registratie (in- en uitstappen) van de Rit met de Vervoerspas AOV
82	Opdrachtgever gaat uit van gecombineerd vervoer voor al haar Reizigers.
83	De Opdrachtnemer mag Reiziger gecombineerd vervoeren met Reizigers van andere vormen van WMO- en CVV- vervoer, Zorgverzekeraars en Valys. Reizigers mogen niet gecombineerd vervoerd worden met leerlingenvervoer van andere opdrachtgevers, disco vervoer of regulier straattaxivervoer.
84	Het aantal personen in het vervoermiddel blijft in alle gevallen binnen de normen die gelden voor het gebruikte vervoermiddel.
85	Verwacht wordt dat de vervoerder rekening houdt met specifieke problemen van de Reiziger.
86	Solovervoer kan uitsluitend in die gevallen waarin de Opdrachtgever expliciet aangeeft dat gecombineerd vervoer medisch gezien niet verantwoord is. Er wordt dan een indicatie afgegeven voor 'solovervoer'. De Opdrachtnemer moet daadwerkelijk zorgdragen dat naast de chauffeur, geen andere passagier dan de Reiziger meerijdt in het voertuig, behoudens in voorkomend geval een medisch begeleider. Als de Opdrachtnemer de indicatie waarin wordt aangegeven dat gecombineerd vervoer medisch gezien niet verantwoord is, in twijfel trekt, is de Opdrachtnemer verplicht hiervan melding te maken aan Opdrachtgever. Wel dient de Opdrachtnemer de rit uit te voeren overeenkomstig de afgegeven indicatie.

Eis	Uitvoering Vraagafhankelijk Vervoer
87	Voor solovervoer geldt geen afwijkende ritprijs.
88	In specifieke gevallen kan van de mogelijkheid tot combinatie en/of wachttijden worden afgeweken. Dit laatste is ter beoordeling van Opdrachtgever.
89	De Opdrachtnemer heeft een vervoersplicht. Dat betekent dat iedereen die vervoerd wil worden en vervoergerechtigd is toegang heeft tot het vervoerssysteem en vervoerd dient te worden.
90	Het Vervoersgebied bestaat uit het grondgebied van de gemeente Zaanstad, Oostzaan en Wormerland. Ritten beginnen of eindigen in het Vervoergebied van de Opdrachtgever en zijn maximaal 25,0 km, gerekend vanaf het woonadres van Reiziger middels de overeengekomen kortste route.
91	Het vervoer betreft taxivervoer van deur-tot-deur en/of vervoer van deur-tot-halte en/of vervoer van halte-tot-deur. Ritten beginnen of eindigen in het Vervoersgebied en zijn niet meer dan 25,0 km, gerekend vanaf het woonadres van Reiziger.
92	De maximale ritafstand, tegen gereduceerd tarief, bedraagt maximaal 25,0 kilometer. Voor de kilometers boven de 25,0 kilometer betaalt de Reiziger het commercieel tarief zijnde € 1,35 per kilometer. De Opdrachtnemer wijst Reizigers, waarvan de rit meer dan 25,0 kilometer is, expliciet op de mogelijkheid van Valys.
93	<p>De Opdrachtnemer neemt alleen ritten aan voor sociaal-recreatieve reismotieven van reizigers met een AOV-indicatie. De opdrachtnemer neemt geen ritten aan voor vervoer in het kader van andere wetten, of waarvoor andere regelingen bestaan (=oneigenlijk gebruik). Dit betreft o.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Zittend zorgvervoer in het kader van de Zorgverzekeringswet; ✓ Het bovenlokaal vervoer dat door Valys wordt verzorgd; ✓ Jeugdwetvervoer; ✓ Vervoer in het kader van dagbehandeling onder de Wet Langdurige Zorg; ✓ Vervoer van en naar de dagbesteding, tenzij anders afgesproken met de betreffende zorgaanbieder; ✓ Vervoer naar werk, waarvoor het UWV mogelijkheden biedt. <p>Opdrachtnemer is alert op bovengenoemd (mogelijk) oneigenlijk gebruik en controleert hier actief op. Opdrachtnemer analyseert maandelijks de ritpatronen en bestemmingen. Mogelijk oneigenlijk gebruik is herkenbaar aan zowel de ritpatronen als de bestemming. De Opdrachtnemer dient in de maandelijkse controle minimaal op de onderstaande patronen en bestemmingen te controleren.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Het vervoer kent een duidelijk repeterend patroon waarbij de ophaal- en terugbrengtijden met elkaar overeenkomen; ✓ Er is vaak sprake van het vervoer van meerdere Cliënten van en naar dezelfde bestemming, rond hetzelfde tijdstip; ✓ Vervoer van en naar dagbesteding en woon-werkvervoer kent een patroon in dagdelen; ✓ Opdrachtgever zal de Opdrachtnemer ten behoeve van deze controle periodiek een lijst overhandigen met locaties waarnaar veel vervoer wordt uitgevoerd dat waarschijnlijk niet onder het AOV valt. <p>Wanneer het ritpatroon, de ritboeking of de bestemming van de Reiziger aanleiding geeft tot vermoedens van oneigenlijk gebruik, dan dient de Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan op de hoogte te stellen.</p>

3.3 Vervoerspas

Eis	Vervoerspas
94	<ul style="list-style-type: none"> ✓ De Reiziger moet om zich te kunnen legitimeren in het bezit zijn van een klantpas. ✓ De aanmaak van deze klantpassen (voor nieuwe Reizigers en bij diefstal of verlies) komen voor rekening van de Opdrachtgever. ✓ Bij de start van het nieuwe contract ontvangen de Reizigers een nieuwe pas. ✓ De Opdrachtgever draagt zorg voor de distributie van de vervoerpassen. ✓ De vervoerpassen zijn geschikt voor elektronische registratie.

Eis	Vervoerspas
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ De Reiziger moet de vervoerspas voor aanvang van de rit tonen aan de chauffeur, de chauffeur voert de elektronische registratie zowel op het instapmoment als het uitstapmoment van de Reiziger. ✓ Opdrachtgever werkt voor de verwerking van de aanvragen AOV met Mybility. ✓ Opdrachtnemer heeft een werkende koppeling met Mybility.

3.4 Indicaties

Eis	Indicaties
95	<p>Binnen de groepen Reizigers kent de Opdrachtgever een aantal specifieke indicaties ten aanzien van het vervoer waarvoor de Opdrachtnemer passend vervoer moet leveren, te weten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Rolstoel: Dit betreft het vervoeren van de Reiziger in een rolstoel van de Reiziger. De Opdrachtnemer informeert naar het type rolstoel: elektrische rolstoel, opvouwbaar rolstoel, rolstoel extra breed; ✓ Scootmobiel: Dit betreft het vervoer van een scootmobiel, waarbij de Reiziger in het voertuig plaats neemt op een reguliere zitplaats; ✓ Overige indicaties: <ul style="list-style-type: none"> ○ Verplichte medische begeleiding; ○ Lage instap; ○ Geen bus (i.v.m. lage instap); ○ Geen personenauto (i.v.m. hoge instap) ○ Rollator; ○ SOHO Hulphond; ○ Visueel beperkt ; ○ Auditief beperkt. ○ Solo-vervoer (individueel Vervoer; ingezet bij hoge uitzondering)

3.5 Gebruikersbijdrage

Eis	Gebruikersbijdrage
96	<p>De Reiziger betaalt een opstaptarief en een bedrag per kilometer (de Gebruikersbijdrage). De Opdrachtgever stelt jaarlijks de hoogte van de Gebruikersbijdrage van de Reiziger vast. De Reiziger betaalt de Gebruikersbijdrage en die van de eventueel Meereizende passagiers per rit aan de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer biedt hiertoe een aantal betaalopties aan de Reiziger. De Gebruikersbijdrage van de Reiziger wordt maandelijks verrekend met de factuur. De Gebruikersbijdrage van de Meereizende passagier is voor de opdrachtnemer.</p>
97	<p>De hoogte van Gebruikersbijdrage kan per gemeente verschillen. De Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer over eventuele wijzigingen in de Gebruikersbijdrage, uiterlijk 3 maanden voorafgaand aan de definitieve wijziging. In bijlage 17 treft u een overzicht aan van de hoogte van de Gebruikersbijdrage.</p>

3.6 Dienstverlening

Eis	Dienstverlening
98	<p>Chauffeurs voldoen aan de wettelijke eisen die gesteld zijn aan de uitoefening van hun beroep:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Een geldig rijbewijs voor de betreffende voertuigcategorie ✓ een (volledige) chauffeurspas. <p>Daarnaast zijn/hebben zij:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ in het bezit van het certificaat "levensreddend handelen" (cursus voor adequaat en levensreddend kunnen optreden bij calamiteiten, ongevallen en incidenten tot er professionele hulpverlening is gearriveerd). Dit certificaat moet zijn afgegeven door algemeen in de personenvervoerbranche erkende opleidingsinstituten; ✓ Herkenbaar zijn als chauffeur (badge of bedrijfskleding); ✓ De Nederlandse taal machtig, in geschrift en woord;

Eis	Dienstverlening
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Klantvriendelijk en dienstverlenend; ✓ Getraind in 'Het Nieuwe rijden'; ✓ Bedrijfstraining 'Dementie de taxi' (specifiek AOV/CVV) ✓ Bedrijfstraining 'Lastige situaties in de taxi' afgerond; ✓ Bedrijfstraining 'Omgaan met agressie' afgerond. <p>Kennis van en ervaring met:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Alle - binnen het vervoersgebied - feitelijk voor het openbaar verkeer opengestelde wegen (in gevolge de Wegenwet), of terug kunnen vallen op een systeem dat hen die kennis kan verschaffen zodat onnodig omrijden tot een minimum beperkt wordt; ✓ Het omgaan met de diversiteit aan Reizigers; ✓ Het vastzetten van rolstoelen en zorgen dat deze veilig worden vastgezet; ✓ Het opklappen en bedienen van de verschillende hulpmiddelen zoals (elektrische) rolstoelen; ✓ Zit- en tiltechnieken ten behoeve van passagiers met een fysieke beperking, voor zover dit niet in strijd is met ARBO-wetgeving; ✓ De relevante afspraken uit de Overeenkomst met Opdrachtgever; <p>Zorgen voor een veilig en comfortabel vervoer van de passagiers door:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Gebruik van veiligheidsgordel; ✓ Reizigers te helpen bij het in- en uitstappen; ✓ Erop toe te zien dat er niet wordt gerookt in het zichtveld van Reizigers; ✓ Erop toe te zien dat in het voertuig nooit wordt gerookt; ✓ Reizigers niet onnodig (lang) alleen laten in het voertuig. De chauffeur haalt de sleutels uit het contactslot en houdt deze bij zich bij het verlaten van het vervoermiddel en informeert de in het voertuig zittende klant; ✓ Handsfree bellen door middel van een carkit. Het is niet toegestaan anders te bellen dan noodzakelijk voor het vervoer waarmee de chauffeur bezig is. Het bellen wordt tot een minimum beperkt. <p>De chauffeurs hebben een zodanige rijstijl waarbij:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Rekening wordt gehouden met de beperkingen van de Reizigers; ✓ Reizigers zich veilig, welkom en comfortabel voelen.

4. Leerlingenvervoer

Eis	Leerlingenvervoer
99	<p>Dit betreft het dagelijks vervoer naar en van een groot aantal scholen binnen en buiten Zaanstad, Oostzaan en Wormerland. Naast dagelijks leerlingenvervoer van en naar school, kan sprake zijn van vervoer naar en van een stageadres, vervoer in het weekend en/of vakantievervoer. De Opdrachtgever komt tegemoet aan de wens van ouders/verzorgers door als daar sprake van is Leerlingen na schooltijd te brengen naar een vast tweede afzetadres, bijvoorbeeld buitenschoolse opvang dan wel een andere vaste opvangmogelijkheid. In alle gevallen geldt dat er sprake is van een 'warme overdracht'.</p> <p>Van de Opdrachtnemer wordt verwacht zorg te dragen voor betrouwbaar, kwalitatief goed en veilig aangepast vervoer, waarbij de Leerling centraal staat.</p> <p>Het betreft het vervoer van jaarlijks ongeveer 609 (december 2021) Leerlingen, het aantal fluctueert over het jaar.</p>
100	<p>De Opdrachtgever wil het totale doelgroepenvervoer vervoer slimmer en efficiënter organiseren. Daarbij wordt gewerkt aan het vergroten van het gebruik van het openbaar vervoer en de zelfstandigheid van de Reizigers vergroten en inzetten van begeleiding (bijvoorbeeld de OV-coach). Deze ontwikkelingen kunnen van invloed zijn op het aantal Reizigers dat gebruik mag maken van het aangepast vervoer. Denk hierbij aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Een groter beroep doen op de eigen verantwoordelijkheid en het eigen (probleemoplossend) vermogen; ✓ Meer gebruik maken van of andere voorliggende voorzieningen, zoals het openbaar vervoer en/of lokale initiatieven; ✓ Het stimuleren van het gebruik van eigen vervoer en per fiets (e-bike)

Eis	Leerlingenvervoer
101	De deelnemende gemeenten kunnen individueel maatregelen nemen die het volume van het aangepast vervoer beperken.
102	<p>Wijzigingen op de (leerlingen)lijst bijgevoegd in dit Aanbestedingsdocument worden bij de start van het vervoer als mutaties verwerkt. Opdrachtgever zal aan Opdrachtnemer zo snel mogelijk inzicht geven in het aantal Leerlingen in het nieuwe schooljaar. De Opdrachtgever is altijd afhankelijk van de aanvragen die zij krijgen. Er zijn op voorhand geen garanties te geven.</p> <p>Aan de leerlingenlijst zoals opgenomen in het Aanbestedingsdocument zijn dan ook geen rechten te ontleen. Het leerlingenbestand zal altijd in aantal en samenstelling afwijkend zijn. Opdrachtgever zal negatieve omzetveranderingen op basis van het voorgaande niet compenseren.</p>

4.1 Bereikbaarheid en informatie

Eis	Bereikbaarheid en informatie
103	<p>De Opdrachtnemer dient op alle dagen dat het vervoer operationeel is telefonisch bereikbaar te zijn voor ouders, vertegenwoordigers en scholen van de Leerlingen. De centrale is dan bereikbaar van 07:00 uur (of een half uur voor de eerste rit als deze vóór 07:30 uur aanvangt) tot een uur nadat de laatste Leerling op de bestemming (huisadres) daadwerkelijk is afgezet.</p> <p>De Opdrachtnemer gebruikt voor het doorgeven van mutaties één telefoonnummer en één e-mailadres. De kosten voor de beller mogen niet meer bedragen dan het lokale telefoontarief.</p> <p>De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat communicatie met doven en slechthorenden mogelijk is via voor hen passende middelen (zoals e-mail).</p> <p>De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat iemand die contact zoekt met een medewerker van de Opdrachtnemer snel contact kan krijgen met een medewerker.</p> <p>De Opdrachtnemer biedt naast telefonisch bereikbaarheid, en e-mail de mogelijkheid aan ouders en vertegenwoordigers om via een webbased applicatie ziek- en afmeldingen door te geven. De Opdrachtnemer is hierbij verantwoordelijk voor de veiligheid van de applicatie. Persoons- en andere gegevens van Leerlingen zijn afgeschermd voor derden. Ook Opdrachtgever heeft toegang tot deze applicatie.</p>

4.2 Communicatie

Eis	Communicatie
104	<p>Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer om alle betrokkenen actief te informeren of desgevraagd van informatie te voorzien. Dit geldt ook voor onverwachte weersomstandigheden of stakingen.</p> <p>Bij de start van een schooljaar of wanneer een Leerling nieuw in het vervoer komt/een nieuwe route start moet iedereen goed geïnformeerd worden. Ook als het vervoer al operationeel is, moet de Opdrachtnemer bereikbaar zijn voor vragen.</p>

Communicatie bij de start van het schooljaar

Eis	Communicatie bij de start van het schooljaar
105	De chauffeur maakt voor de start van een nieuw schooljaar persoonlijk kennis met de ouders/verzorgers en de Leerlingen. Bij deze kennismaking overhandigen zij een brochure met daarin opgenomen de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer afgesproken regels die noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van het vervoer. De chauffeur doet dit ook bij nieuwe Leerlingen gedurende het schooljaar.

Eis	Communicatie bij de start van het schooljaar
	<p>De kennismaking vindt altijd plaats in de werkweek voorafgaand aan het nieuwe schooljaar of het eerste vervoersmoment bij nieuwe Leerlingen en niet in het weekeinde. Tenzij dit op het nadrukkelijke verzoek van de ouder(s)/verzorger(s) wenselijk is.</p> <p>Wanneer de Opdrachtnemer na aanmelding door de Opdrachtgever een Leerling voor een nieuw schooljaar in het vervoer heeft opgenomen brengt de Opdrachtnemer de ouder(s)/verzorger(s) hiervan ten minste één (1) week voor aanvang van het schooljaar in ieder geval schriftelijk (of wanneer de Opdrachtgever dit aangeeft per e-mail) op de hoogte.</p>
106	Opdrachtgever levert uiterlijk in de week voorafgaand aan de zomervakantie de Leerlingen voor het nieuwe schooljaar aan. Tijdens de implementatie maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer afspraken over het aanleveren van leerlinggegevens voor het nieuwe schooljaar, de omgang met (te) late aanmeldingen en de wijze van aanlevering van gegevens.

4.3 Communicatie bij een nieuwe Leerling gedurende het schooljaar

Eis	Communicatie bij een nieuwe Leerling gedurende het schooljaar
107	<p>Wanneer de Opdrachtnemer na aanmelding door de Opdrachtgever een Leerling gedurende het schooljaar in het vervoer heeft opgenomen brengt de Opdrachtnemer de ouder(s)/verzorger(s) hiervan direct op de hoogte.</p> <p>Wanneer de Opdrachtnemer na aanmelding door de Opdrachtgever een Leerling gedurende het schooljaar in het vervoer heeft opgenomen geeft de Opdrachtnemer in ieder geval schriftelijk aan de ouder(s)/verzorger(s) aan hoe laat de Leerling wordt opgehaald en op welke wijze ziekmeldingen worden doorgegeven. Voor dit laatste wordt de brochure (met daarin opgenomen de huisregels) gebruikt die Opdrachtnemer (in overleg met Opdrachtgever) heeft opgesteld.</p>

4.4 Mutaties

Eis	Mutaties
108	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Structurele wijzigingen worden doorgegeven door de Opdrachtgever. ✓ Incidentele mutaties zoals ziek- en betermeldingen worden aan de Opdrachtnemer doorgegeven door de ouders/vertegenwoordigers van de Leerlingen. ✓ Mutaties die opgegeven worden door de Opdrachtgever dienen zo snel mogelijk is en binnen maximaal vijf werkdagen te worden doorgevoerd. ✓ Mutaties van Leerlingen en/of adressen verwerkt de Opdrachtnemer op verzoek van de Opdrachtgever in de routeplanning.
109	Afwezigheid van een leerling kan verschillende oorzaken hebben. Opdrachtgever en Opdrachtnemer moeten in het belang van het kind gezamenlijk de afwezigheid signaleren. De Opdrachtgever wil van Opdrachtnemer signalen ontvangen wanneer een Leerling langdurig afwezig/ziek is en wanneer er sprake is van afwezigheid voor/na een vakantie. Onder langdurig verstaat Opdrachtgever een (1) week of langer

4.5 Uitvoering

Eis	Uitvoering
110	De Opdrachtnemer geeft de Opdrachtgever in ieder geval bij de start van het schooljaar en daarna op het eerst verzoek digitaal (in Excel) inzicht in de routes. Deze overzichten bevatten de Leerlingen, de scholen, locaties (dependances, stages, BSO's et cetera), specifieke afspraken over het vervoer, de chauffeur, type voertuig (incl. kenteken) en de geprognosticeerde in- en uitstaptijden.

4.6 Vaste zitplaats

Eis	Vaste zitplaats
111	Het aantal Leerlingen per zitplaats is aan de wettelijke normen gebonden. Het uitgangspunt is dat Leerlingen een vaste zitplaats in het voertuig hebben.

4.7 Vaste chauffeur en vervoercoördinator

Eis	Vaste chauffeur en vervoercoördinator
112	<p>Voor elke rit dient op alle dagen een vaste chauffeur 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. In voornoemde gevallen dienen alle ouders/verzorgers in de betreffende rit zo snel mogelijk door de Opdrachtnemer te worden geïnformeerd over de genomen maatregelen.</p> <p>Wanneer een chauffeur vervangen wordt vanwege vakantie of beëindiging van de arbeidsovereenkomst wordt de vervanger een week voor de overdracht persoonlijk voorgesteld aan de ouders/verzorgers.</p> <p>Voor elke chauffeur wordt met een vaste groep vervangers gewerkt. Opdrachtnemer dient te beschikken over een vast protocol waardoor goede overdracht van informatie bij vervanging bij de start van de route is geborgd.</p>
113	<p>Voor de Opdrachtgever is het van belang dat zij een vaste vervoercoördinator heeft gedurende de looptijd van de overeenkomst. Deze vervoercoördinator is het vaste aanspreekpunt voor de Opdrachtgever en onderwijsinstellingen.</p>

4.8 Begeleiding

Eis	Begeleiding
114	<p>Het is mogelijk dat een Reiziger specifieke individuele begeleiding, verzorgd door of namens de ouder/verzorger nodig heeft. De Opdrachtgever besluit of individuele begeleiding ingezet wordt. De begeleider reist altijd samen met de Leerling. De Opdrachtnemer stelt een vaste zitplaats voor de begeleider kosteloos beschikbaar.</p>

4.9 Rijtijden

Eis	Rijtijden
115	<p>De maximale individuele reistijd per Leerling hangt af van de gemeente. Voor het vervoer geldt de volgende maximale individuele verblijfsduur in het voertuig:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Vervoer van de gemeente Zaanstad (binnen de gemeente): 60 minuten✓ Vervoer van de gemeente Zaanstad (buiten de gemeente): 90 minuten✓ Vervoer van de gemeente Oostzaan en Wormerland (binnen de gemeente): 60 minuten✓ Vervoer van de gemeente Oostzaan en Wormerland (buiten de gemeente): 90 minuten <p>Alleen wanneer de individuele reistijd door de directe reistijd meer is dan 60/90 minuten (binnen de gemeente/buiten de gemeente) kan ervan worden afgeweken. De extra reistijd is dan maximaal 15 minuten.</p>
116	<p>Iedere Leerling wordt van het door de Opdrachtgever aangegeven vertrekadres opgehaald en bij de school afgezet. Na schooltijd wordt iedere Leerling van school opgehaald en bij het door de Opdrachtgever aangegeven bestemmingsadres (dit kan afwijken van het vertrekadres van de ochtendrit) weer afgezet. De adressen kunnen van dag tot dag verschillen (bijvoorbeeld door stage, co-ouderschap, BSO's, alternatieve adressen).</p> <p>De Opdrachtnemer is verplicht de Leerling veilig en persoonlijk over te dragen op dit adres door middel van een visuele bevestiging dat de Leerling het pand is binnengegaan. Iedere Leerling dient binnen de marge van 10 minuten voor aanvang van de school te worden afgezet. De Opdrachtnemer is verplicht de Leerling veilig over te dragen aan de school (bijvoorbeeld aan een pleinfunctionaris).</p> <p>Iedere Leerling dient maximaal 15 minuten na het einde van de schooltijd te worden opgehaald. Op aangeven van de Opdrachtgever kan gedurende het contract deze marge bij enkele scholen worden verkort. De Opdrachtnemer dient hiermee rekening te houden.</p>

Eis	Rijtijden
	<p>Wachttijd voor Leerlingen buiten de eerdergenoemde marge (10 minuten voor aanvang school) wordt ook als reistijd meegerekend.</p> <p>Combinatie van Leerlingen mag niet leiden tot overschrijding van deze individuele reistijdcriteria.</p>

4.10 Combinatieplicht, marges en planningsuitgangspunten

Eis	Combinatieplicht, marges en planningsuitgangspunten
117	<p>De routes worden primair per school samengesteld. Als het (de) voertuig(en) daarbij niet geheel gevuld kan (kunnen) worden, mag er worden gecombineerd. Individuele beperkingen, zoals niet combineren, van de Leerlingen worden door de Opdrachtgever aangegeven.</p> <p>Er dient via een vaste en de snelst mogelijke route te worden gereden tenzij ongebruikelijke omstandigheden (bijvoorbeeld wegomleggingen) het noodzakelijk maken van de normale route af te wijken.</p> <p>Het vervoer vindt in de basis plaats in aansluiting op het begin en einde van de schooldag, zoals aangegeven in de schoolgids. Voor de tijden van het vervoer wordt het schoolplan/schoolgids en/of het rooster (in het geval van Leerlingen die deelnemen aan het voortgezet onderwijs) van de Leerling aangehouden. Voor afwijkingen hierop dient overleg plaats te vinden met de Opdrachtgever. Het uitgangspunt is dat Leerlingen een vaste zitplaats in het voertuig hebben.</p> <p>De afstand tussen huisadres en school (vice versa) mag niet toenemen in het geval de Leerling gecombineerd wordt met Leerlingen van buiten de woonplaats.</p>

4.11 Opstapplaatsen

Eis	Opstapplaatsen
118	<p>Het gebruik van opstapplaatsen is vooralsnog niet toegestaan.</p> <p>Wanneer individuele Leerlingen niet bij de deur opgehaald kunnen worden (straat of deur is niet bereikbaar) dan wordt in overleg een alternatieve plek afgesproken.</p> <p>De Opdrachtgever houdt de mogelijkheid open om gedurende de looptijd, bijvoorbeeld in het kader van de pilots, van de overeenkomst wel opstapplaatsen in te voeren.</p>

4.12 Overstapplaatsen

Eis	Overstapplaatsen
119	<p>Het gebruik van overstapplaatsen is vooralsnog niet toegestaan. De Opdrachtgever houdt de mogelijkheid open om gedurende de looptijd, bijvoorbeeld in het kader van pilots, van de overeenkomst wel overstapplaatsen in te voeren.</p>

4.13 Dieren

Eis	Dieren
120	<p>Soho-, blindengeleidehonden en andere hulphonden, als zodanig herkenbaar, kunnen meereizen met een Leerling. De Opdrachtnemer brengt de Opdrachtgever hier niets voor in rekening.</p>

4.14 Dienstverlening

Eis	Dienstverlening
121	<p>De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de uit dit Aanbestedingsdocument voortvloeiende werkzaamheden worden uitgevoerd door chauffeurs die:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Erop toezien dat in het voertuig nooit wordt gerookt; ✓ Correct zijn gekleed; ✓ Voor de Leerlingen 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 hebben van de omgang met de doelgroep, (bij nieuwe chauffeurs, binnen een maand na aanvang van de werkzaamheden zijn deze chauffeurs begonnen aan een cursus zoals de Leergang Leerlingenvervoer van het Sociaal Fonds Mobiliteit om deze kennis te verkrijgen. Deze cursus is binnen twee maanden na aanvang van werkzaamheden positief afgerond); ✓ Kennis en ervaring hebben met het vastzetten van rolstoelen en zorgen dat deze veilig worden vastgezet (alleen dan wanneer dat voor de route van de chauffeur noodzakelijk is); ✓ Kennis en ervaring hebben met het opklappen en bedienen van de verschillende hulpmiddelen zoals (elektrische) rolstoelen en scootmobielen en kennis hebben van het Rolstoel ABC (deze eisen gelden alleen wanneer dat voor de route van de chauffeur noodzakelijk is); ✓ De zit- en tiltechniek ten behoeve van passagiers met een fysieke beperking beheersen, in zoverre dat dit niet in strijd is met Arbowetgeving (alleen dan wanneer dat voor de route van de chauffeur noodzakelijk is); ✓ Ervoor zorgen dat orde en rust in het voertuig wordt gehandhaafd; ✓ Leerlingen niet onnodig (lang) alleen laten in het voertuig (noodzaak kan bestaan uit het ophalen van Leerlingen bij een school in een combinatie; onnodig is bijvoorbeeld een sociaal gesprek met andere chauffeurs). ✓ Een training hebben gevolgd van 'Het Nieuwe rijden' of een daarmee ten minste gelijkwaardige training; ✓ 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; ✓ Zorgen voor een veilig en comfortabel vervoer van de Leerlingen, waaronder het gebruik van veiligheidsgordels.
122	<p>Aan de dienstverlening van de chauffeur wordt de volgende eisen gesteld:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Klantvriendelijk werken en een dienstverlenende instelling hebben; ✓ Een zodanige rijstijl hebben dat er rekening wordt gehouden met de beperkingen van de Leerlingen; ✓ Een zodanige rijstijl hebben dat de Leerlingen zich veilig en comfortabel voelen; ✓ Leerlingen in voorkomende gevallen helpen bij het in- en uitstappen; ✓ De chauffeur en of vaste begeleider dragen zorg voor het sluiten van de deuren en een warme overdracht van de Leerling aan de school (nadrukkelijk niet tot in het schoollokaal) of op het huis- of opvangadres.
123	<p>De chauffeur wijkt niet af van de vaste route anders dan dat de situatie in het verkeer dit noodzakelijk maakt.</p>

5. Bonus-malusregeling

Eis	Bonus-malusregeling												
124	<p>Bij het bepalen van een bonus of malus zijn meerdere regelingen van kracht.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Een regeling waarbij de kwaliteit van de uitvoering (stiptheid en klachten gelden cumulatief) bepaalt of er een bonus/ malus van toepassing is. Dit wordt ieder kwartaal gedaan. 2. Een regeling waarbij de ervaring van de Reizigers bepaalt of er een bonus/malus van toepassing is. Dit wordt ieder jaar gedaan door een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek. <p>Kwaliteit van de uitvoering (AOV) Voor de stiptheid en het aantal klachten geldt het volgende:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Opdrachtgever zal een bonus van € 5.000 aan Opdrachtnemer betalen als >95% van de ritten per kwartaal op tijd worden gereden en het aantal gegronde klachten in een kwartaal minder of gelijk is dan 2 per 1000 ritten. Met op tijd wordt bedoeld de omschrijving in eis 73 van het Programma van Eisen. 2. Opdrachtgever legt een malus van € 5.000 op aan Opdrachtnemer als ≥90% - <92% van het aantal ritten per kwartaal op tijd wordt gereden en het aantal gegronde klachten in een kwartaal hoger is dan 2 per 1000 ritten. 3. Opdrachtgever legt een malus van € 7.500 op aan Opdrachtnemer als <90% van het aantal ritten per kwartaal op tijd wordt gereden en het aantal gegronde klachten in een kwartaal hoger is dan 2 per 1000 ritten. 4. In alle overige situaties is een bonus of malus niet van toepassing. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Stiptheid</th> <th>Klachten per 1000 ritten</th> <th>Bonus - malus</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>>95%</td> <td>≤2</td> <td>bonus van € 5.000,-</td> </tr> <tr> <td>≥90% -<92%</td> <td>>2</td> <td>malus van € 5.000,-</td> </tr> <tr> <td><90%</td> <td>>2</td> <td>malus van € 7.500,-</td> </tr> </tbody> </table> <p>Klanttevredenheid (AOV en Leerlingenvervoer) Opdrachtgever houdt jaarlijks een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek onder de gebruikers van het AOV en het leerlingenvervoer. De resultaten van dit onderzoek gelden voor de bepaling van de bonus of malus voor dat jaar. In de meting, op basis van een steekproef, worden een aantal gerichte vragen gesteld waarin de gebruiker direct uiting geven aan hun ervaring met het AOV-vervoer en het leerlingenvervoer. De vragen zijn gerelateerd aan de gestelde (kwaliteits) eisen uit dit Aanbestedingsdocument.</p> <p>De hoofdvragen die onderdeel uit maken van de vragenlijst zijn onder te verdelen in de volgende categorieën:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Terugbelservice ✓ Voertuig ✓ De chauffeur en rijgedrag ✓ De centrale ✓ Stiptheid en omrijtijd ✓ Klantenservice ✓ Bejegening ✓ Communicatie: telefonische bereikbaarheid, gebruik App ✓ Dienstverlening: ondersteuning chauffeur en klantcontactcentrum ✓ Kwaliteit en snelheid van de klachtenafhandeling ✓ Klantervaring <p>De hoogte van de bonus of malus wordt bepaald aan de hand van de eindscore van het klanttevredenheidsonderzoek en volgens onderstaande tabel. De bonus of malus is een vast bedrag en wordt een (1) keer per jaar vastgesteld en verrekend.</p> <p>Score (o.b.v. 10-puntsschaal)</p>	Stiptheid	Klachten per 1000 ritten	Bonus - malus	>95%	≤2	bonus van € 5.000,-	≥90% -<92%	>2	malus van € 5.000,-	<90%	>2	malus van € 7.500,-
Stiptheid	Klachten per 1000 ritten	Bonus - malus											
>95%	≤2	bonus van € 5.000,-											
≥90% -<92%	>2	malus van € 5.000,-											
<90%	>2	malus van € 7.500,-											

Eis	Bonus-malusregeling																																					
	Score																																					
	<7	malus van € 10.000,-																																				
	≥7,0 en ≤8	geen bonus, geen malus																																				
	>8 en ≤8,5	bonus van € 10.000,-																																				
	>8,5	bonus van € 15.000,-																																				
	Bedragen zijn exclusief het vigerende Btw-tarief.																																					
	Opdrachtgever specificeert aan Opdrachtnemer op welke wijze de bonus of malus wordt verrekend met de deelnemende gemeenten.																																					
125	<p>Malus op duurzame voertuigkilometers (geldt 1:1 voor het deel AOV/CVV en Leerlingenvervoer).</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Tabel inzet duurzaamheid</th> <th colspan="4">Percentage inzet niet rolstoelgebonden vervoer</th> </tr> <tr> <th>Brandstof/ aandrijving</th> <th>Score factor</th> <th>01-01-2023</th> <th>01-07-2024</th> <th>01-07-2025</th> <th>01-07-2026 (incl. verlengjaren)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Zero-emissie (Elektrisch / Waterstof)</td> <td>1</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Overig (o.a. hybride/benzine/gas)*</td> <td>0,4</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Euro6 (Diesel)</td> <td>0</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Totaal inzet</td> <td></td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Een regeling waarbij de hoeveelheid ingezette duurzame kilometers bepaalt of er een bonus/malus van toepassing is. Dit wordt ieder kwartaal gedaan.</p> <p>Opdrachtgever wil prestaties met betrekking tot de inzet van duurzame voertuigen (categorie Zero-emissie en Overig) die onder de norm liggen beboeten door middel van een korting.</p> <p>Opdrachtgever kan een korting opleggen aan Opdrachtnemer als het aantal beladen kilometers per kwartaal negatief afwijkt ten aanzien van, de voor dat voertuigtype in de inschrijving, toegezegde percentages beladen ritten. Voor de categorie Zero-emissie en Overig is dat 5% van het beladen kilometertarief over het aantal beladen kilometers dat niet voldoet.</p> <p>Fictief voorbeeld</p> <p>Totaal aantal beladen kilometers in kwartaal 1: 100.000</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Inschrijfprijs AOV/CVV: €1,50 per beladen kilometer ✓ Inschrijfprijs Leerlingenvervoer: € 2,00 per beladen kilometer ✓ Inschrijver heeft geoffreerd dat 90% van de ritten worden uitgevoerd met elektrische voertuigen. ✓ Uit de realisatie blijkt dat 80% van de beladen kilometers daadwerkelijk zijn uitgevoerd met elektrische voertuigen. <p>In dit voorbeeld betekent dat een afwijking van 10% afwijking, dus 10.000 km. Stel: 60% (60.000 km) van 100.000 km is AOV/CVV en 40% (40.000 km) is Leerlingenvervoer. Kilometerprijs AOV/CVV = € 1,50 dus (60.000* € 1,50 = € 90.000. Kilometerprijs Leerlingenvervoer is: € 2,00 dus (40.000*€ 2,00) is €80.000. € 90.000(AOV/CVV) + € 80.000 (Leerlingenvervoer) = € 170.000. De gewogen kilometerprijs is € 170.000/100.000 = € 1,70</p> <p>De malus in dit voorbeeld bedraagt dan: 10.000km * (5%*1,70) = € 850</p> <p>Voor voertuigen onder de euro-6 norm vindt 4% aftrek plaats van het beladen kilometertarief.</p> <p>Vanwege de oplopende levertijden van zero-emissie voertuigen hanteert Opdrachtgever 1 januari 2023 als meetpunt voor de inzet van duurzame voertuigen. Tot die tijd is Euro 6 de minimale norm. De malusregeling is vanaf 1 januari 2023 van kracht op dit onderdeel.</p> <p>Opdrachtgever specificeert aan Opdrachtnemer op welke wijze de bonus of malus wordt verrekend met de deelnemende gemeenten.</p>		Tabel inzet duurzaamheid		Percentage inzet niet rolstoelgebonden vervoer				Brandstof/ aandrijving	Score factor	01-01-2023	01-07-2024	01-07-2025	01-07-2026 (incl. verlengjaren)	Zero-emissie (Elektrisch / Waterstof)	1	0%	0%	0%	0%	Overig (o.a. hybride/benzine/gas)*	0,4	0%	0%	0%	0%	Euro6 (Diesel)	0	0%	0%	0%	0%	Totaal inzet		0%	0%	0%	0%
Tabel inzet duurzaamheid		Percentage inzet niet rolstoelgebonden vervoer																																				
Brandstof/ aandrijving	Score factor	01-01-2023	01-07-2024	01-07-2025	01-07-2026 (incl. verlengjaren)																																	
Zero-emissie (Elektrisch / Waterstof)	1	0%	0%	0%	0%																																	
Overig (o.a. hybride/benzine/gas)*	0,4	0%	0%	0%	0%																																	
Euro6 (Diesel)	0	0%	0%	0%	0%																																	
Totaal inzet		0%	0%	0%	0%																																	



gemeente Zaanstad

Stadhuisplein 100, 1506 MZ Zaandam
Postbus 2000, 1500 GA Zaandam

T14 075
antwoord@zaanstad.nl
www.zaanstad.nl

