

## Programma van eisen Doelgroepenvervoer

De eisen in dit hoofdstuk gelden voor alle percelen. De uitzonderingen zijn apart benoemd.

### 1. Continuïteit

Inschrijver verplicht zich gedurende de vastgestelde periode het vervoer te verzorgen, zonder zich te kunnen beroepen op eventuele belemmeringen zoals bijvoorbeeld tekort aan chauffeurs, ziekte van chauffeurs, mankementen aan het materieel, een tekort aan materieel, de toenemende congestie in het verkeer en/of stremmingen en omleidingen die gelden voor alle weggebruikers. Het inzetten van onderaannemers bij de uitvoering is mogelijk. De Aanbestedende dienst moet vooraf schriftelijk toestemming geven voor iedere in te schakelen onderaannemer. Bij de afwegingen of een onderaannemer mag worden ingezet wordt gekeken naar de toetsingscriteria zoals beschreven in dit document (onder meer, maar niet alleen, TX Keurmerk, naleving CAO) en de criteria zoals gesteld in de andere aanbestedingsdocumenten. Inschrijver blijft verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van de overeenkomst. Onderaannemers zijn als rechtspersoon geen aanspreekpunt voor direct en indirect betrokkenen (zoals de Aanbestedende dienst, ouders en scholen).

Als Inschrijver gedurende de duur van de overeenkomst een andere onderaannemer wil inzetten dan vraagt Inschrijver daartoe eerst schriftelijk goedkeuring aan bij de Aanbestedende dienst. In de aanvraag toont Inschrijver aan dat de onderaannemer beschikt over TX-Keur en voldoet aan alle eisen die de Aanbestedende dienst stelt aan naleving CAO, adequaat verzekerd is en blijft, over de vereiste ervaring beschikt en zich zal houden aan de uitvoeringseisen van deze opdracht. Inschrijver blijft verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van de overeenkomst. Onderaannemers zijn geen aanspreekpunt voor direct en indirect betrokkenen (zoals de Aanbestedende dienst, ouders/verzorgers en scholen) wanneer het gaat over een juiste uitvoering van de opdracht. Onderaannemers hebben alleen contact met ouders/verzorgers, scholen en de Aanbestedende dienst wanneer dat noodzakelijk is in de dagelijkse uitvoering van ritten (zoals de chauffeur bij het ophalen van Reizigers). Inschrijver 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. Inschrijver spreekt met de onderaannemers een reële vergoeding af die passend is voor de uit te voeren dienstverlening. Inschrijver geeft op verzoek van de Aanbestedende dienst volledig inzage in de gesloten overeenkomst.

## **2. Materieel**

### **2.1 Soort materieel**

Voor al het materieel geldt dat alle in te zetten voertuigen dienen te zijn goedgekeurd door de Rijksdienst voor het Wegverkeer en moeten voldoen aan alle daartoe relevante wettelijke eisen en bepalingen voor personenvervoer tegen betaling. In deze paragraaf worden voor alle percelen nog verdere aanvullende eisen gesteld aan het materiaal en de beschikbaarheid daarvan:

- Omdat het vervoer, in voorkomende gevallen, ook geschikt moet zijn voor rolstoel- en scootmobielgebruikers moet Inschrijver beschikken over voldoende voertuigen die geschikt zijn voor het vervoer van (elektrische) rolstoelen met inzittende en scootmobielen zonder inzittende.
- Het aantal voertuigen moet zo zijn dat de huidige en elke toekomstige vraag bediend kan worden.
- Inschrijver is vrij in de keuze van het in te zetten type vervoermiddel zolang dat vervoermiddel voldoet aan het bepaalde in dit programma van eisen en het voertuig voldoet aan de specifieke (medische) vervoersbehoeften van de Reizigers. De Aanbestedende dienst behoudt zich 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 uitgevoerd door de Aanbestedende dienst of door de Aanbestedende dienst in te huren derden.
- Er zijn situaties waardoor het wenselijk / noodzakelijk is dat een Reiziger individueel vervoerd wordt, in zijn of haar eigen belang of in het belang van anderen. Inschrijver zet dit individuele vervoer dan in. De Aanbestedende dienst bepaalt of van zo'n situatie sprake is. Waar mogelijk zal de Aanbestedende dienst met Inschrijver overleggen of er alternatieven zijn voor de inzet van individueel vervoer, zoals vervoer in een kleinere groep of niet samen met bepaalde andere passagiers.
- Óf en wanneer een begeleider mee moet is aan de Aanbestedende dienst (zie ook PVE 3.5).

### **2.2 Duurzaamheid**

De Aanbestedende dienst heeft zich verbonden aan de criteria voor Duurzaam Inkopen (Clean Vehicle Directive). Alle voertuigen moeten voldoen aan minimaal de Euro VI norm en de chauffeurs hebben de training voor "Het nieuwe rijden" gevolgd.

Minimaal zestig (60) procent van de voertuigkilometers (beladen en onbeladen) moeten worden gereden met voertuigen die emissievrij zijn. 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.

De Aanbestedende dienst wil prestaties met betrekking tot de inzet van duurzame voertuigen (categorie 1 en 2) die onder de norm liggen beboeten door middel van een korting.

Tabel inzet perceel nummer					
Brandstof/ aandrijving	Score factor	Percentage voertuigkilometers niet rolstoelgebonden vervoer			
		01-01-2023	01-01-2024	01-01-2025	01-01-2026 (incl. verlengjaren)
Elektrisch	1	%	%	%	%
Overig (o.a. hybride/benzine/gas)	0,4	%	%	%	%
Diesel Euro 6	0	%	%	%	%
Totaal inzet		100%	100%	100%	100%

De Aanbestedende dienst legt een korting op aan Inschrijver als het aantal beladen kilometers per kwartaal negatief afwijkt ten aanzien van de, voor dat voertuigtype in de inschrijving, toegezegde percentages beladen ritten. Voor categorie 1 (Elektrisch) en 2 (Overig (o.a. hybride/benzine/gas) is dat 5% van het beladen kilometertarief over het aantal beladen kilometers dat niet voldoet.

### Fictief voorbeeld

Totaal aantal beladen kilometers in kwartaal 1: 100.000. Inschrijfprijs: €1,50 per beladen kilometer. Inschrijver heeft geoffreerd dat 60% van de ritten worden uitgevoerd met elektrische voertuigen. Uit de realisatie blijkt dat 50% van de beladen kilometers daadwerkelijk zijn uitgevoerd met elektrische voertuigen.

### De malus is als volgt in dit voorbeeld:

$$10\% \text{ afwijking} = 10.000 \text{ km} \cdot 10.000 * (5\% * €1,50) = € 750$$

Deze korting is bedoeld om te bewerkstelligen dat hetgeen door Inschrijver aangeboden is ook daadwerkelijk wordt uitgevoerd. Voor dieselveertuigen en voertuigen onder de euro-6 norm vindt 4% aftrek plaats van de ritprijs.

### 2.3 Uitrusting

Er mag geen materieel ingezet worden met een capaciteit van meer dan acht passagiers. De taxi's, taxibussen en rolstoelbussen (voertuigen voor acht passagiers en minder) waarmee de Reizigers vervoerd worden, zijn maximaal zeven jaar oud, met dien verstande dat deze taxi's, taxibussen en rolstoelbussen (voertuigen voor acht passagiers en minder) gemiddeld nooit meer dan vijf jaar oud zijn. Aan de voertuigen waarmee het vervoer wordt gereden stelt de Aanbestedende dienst de eis dat deze:

- voorzien zijn van fluorescerende veiligheidshesjes voor alle Reizigers;
- herkenbaar zijn voor de Reizigers (bijvoorbeeld door de aanduiding schoolvervoer in combinatie met een routenummer/-naam en voor de Reizigers herkenbaar symbool). De wijze waarop de voertuigen herkenbaar zijn wordt afgestemd met de Aanbestedende dienst;
- uitgerust zijn met een brandblusser, gevarendriehoek, veiligheidsvesten, een EHBO-koffer en twee life hammers (binnen handbereik chauffeur).

Inschrijver moet, wanneer de gezondheid van een Reiziger dat noodzakelijk maakt, zonder meerkosten voor de Aanbestedende dienst, beschikken over voertuigen die geen allergische of andere lichamelijke reacties kunnen oproepen omdat daar eerder (huis)dieren in vervoerd zijn. Inschrijver beschikt over voldoende standaard in de handel te verkrijgen kinderzitjes en verhogingen die voldoen aan alle wettelijke eisen. Inschrijver zorgt er tevens voor dat de toegepaste kinderzitjes afgestemd zijn op het gewicht van de Reiziger die daarin plaatsneemt. Aangepaste zitjes en verhogingen moeten door de ouders zelf beschikbaar worden gesteld. Inschrijver gebruikt kinderzitjes, en verhogingen op aanwijzen van de Aanbestedende dienst en op verzoek van de ouder(s)/verzorger(s) tijdens het vervoer. Hiervoor worden geen extra kosten in rekening gebracht bij de Aanbestedende dienst.

#### **2.4 Ruimte**

Alle in te zetten voertuigen hebben voldoende (aparte) ruimte voor het mee vervoeren van inklapbare rolstoelen, rollators, krukken, andere medische hulpmiddelen en handbagage, dit in relatie tot het aantal Reizigers. 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.

#### **2.5 Communicatie**

De voertuigen 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.

#### **2.6 Reclame**

Reclameboodschappen in- en op de voertuigen mogen inhoudelijk niet in strijd zijn met wet -of regelgeving. Zij mogen ook niet in strijd zijn met wat we maatschappelijk gezien passend en acceptabel vinden als het gaat om goede zeden of zorgvuldigheid.

## **2.8 Aanvullende eisen**

Indien de artikelen in dit programma van eisen in de praktijk niet toereikend blijken te zijn dan kan de Aanbestedende dienst na overleg met Inschrijver nadere eisen aan het materieel stellen.

## **3. Veiligheid**

### **3.1 Vervoer rolstoelen / scootmobiel en rolstoelinzittenden**

Het vervoer van (elektrische) rolstoelen en scootmobielen gebeurt conform de meest actuele code 'Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden' (code VVR). Inschrijver dient zich ervan te gewis dat de rolstoelen die worden vervoerd keurmerk VVR hebben.

Inschrijver is -binnen de kaders zoals bepaald in dit programma van eisen- vrij in de keuze van het in te zetten type vervoermiddel, mits het voertuig toegankelijk is voor de betreffende Reiziger en voldoet aan de specifieke (medische) vervoerbehoefden van de betreffende Reiziger en voldoet volgens de meest recente versie van de 'Code Veilig Vervoer Rolstoelgebruikers' (Code VVR) zoals gepubliceerd door het 'Platform Code VVR'.

Daarnaast geldt aanvullend:

- De voertuigen voor de doelgroep zijn veilig en goed toegankelijk (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 (Conform code VVR).

### **3.2 Verzekeringen**

Voor alle in te zetten voertuigen is door Inschrijver doorlopend een inzittendenverzekering afgesloten, waarvan de hoogte van de dekking voldoet aan de eisen in bijlage 2.

### **3.3 Zitplaatsverdeling**

Het aantal Reizigers per zitplaats is aan de wettelijke normen gebonden. Het uitgangspunt is dat Reizigers een vaste zitplaats in het voertuig hebben. Inschrijver houdt zoveel mogelijk rekening met de voorkeur van zitplaatsen van Reizigers.

### **3.4 Orde**

Chauffeurs dragen zorg voor orde en veiligheid tijdens de rit, zien daarbij toe op het gebruik van veiligheidsriemen, het niet roken, onderlinge ruzies, etc. Dit thema is ook onderdeel van het protocol dat in de implementatieperiode door Inschrijver wordt opgesteld.

### **3.5 Weersinvloeden**

Inschrijver moet het vervoer te allen tijde veilig uitvoeren. Inschrijver moet alle hiervoor beschikbare hulpmiddelen inzetten. Dit kan voor de taxi's, taxibussen en rolstoelbussen waarmee de Reizigers vervoerd worden onder meer betekenen, maar niet uitsluitend, dat de voertuigen in de wintermaanden (niet in de zomermaanden) ook voorzien zijn van winterbanden. Dit zodat ook in de wintermaanden het vervoer op een juiste en veilige wijze kan plaatsvinden.

### **3.6 Begeleider**

Het kan voor de veiligheid van het vervoer, naar het oordeel van de Aanbestedende dienst, ook noodzakelijk zijn dat een begeleider mee moet reizen. Inschrijver werkt hieraan mee door een plek beschikbaar te stellen in het voertuig. Het uitgangspunt is dat de begeleider meereist van huis tot school/jeugdhulpaanbieder/zorginstelling/DZB-locatie om de Reiziger naar school/jeugdhulpaanbieder/zorginstelling/DZB-locatie te brengen en weer terug naar de vertreklocatie

en van school/jeugdhulpaanbieder/zorginstelling/DZB-locatie naar huis wanneer de Reiziger op school//jeugdhulpaanbieder/zorginstelling/DZB-locatie wordt opgehaald en eventueel weer terug naar de vertreklocatie.

### **3.7 Melding incidenten tijdens het vervoer**

Inschrijver informeert bij incidenten tijdens of gerelateerd aan het vervoer (zoals bijvoorbeeld een verkeersongeval, een (ernstig) verkeersongeval waar de Reizigers naar hebben kunnen kijken tijdens de rit, geweld in de bus et cetera) of problemen met de Reizigers in ieder geval zo snel als mogelijk de ouder(s)/verzorger(s) van de betrokken Reizigers. Daarnaast informeert Inschrijver bij een calamiteit dan wel incident op de heenreis ook zo snel als mogelijk de school/jeugdhulpaanbieder/zorginstelling/DZB-locatie van de Reizigers.

Incidenten dienen zo snel mogelijk maar in ieder geval binnen één uur na het incident te worden gemeld aan de Aanbestedende dienst. Bij problemen met de Reizigers wordt Inschrijver door de chauffeur direct daarvan op de hoogte gesteld. Inschrijver informeert vervolgens de contactpersonen van de Aanbestedende dienst op de juiste wijze.

### **3.8 Melding afwezigheid Reiziger**

Afwezigheid van een Reiziger kan verschillende oorzaken hebben. De Aanbestedende dienst en Inschrijver moeten in het belang van het kind gezamenlijk de afwezigheid signaleren. De Aanbestedende dienst wil van Inschrijver signalen ontvangen wanneer een Reiziger langdurig afwezig/ziek is en wanneer er sprake is van afwezigheid in de week voorafgaande/na een vakantie.

## **4. Rijdend personeel**

### **4.1 Functie-eisen**

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 Inschrijver te worden geïnformeerd over genomen maatregelen. Wanneer een chauffeur vervangen moet worden vanwege vakantie of beëindiging van de arbeidsovereenkomst wordt de vervanger een week voor de overdracht voorgesteld aan de ouders/verzorgers. Voor elke chauffeur wordt met een vaste groep vervangers gewerkt. Inschrijver beschikt over een vast protocol waardoor goede overdracht van informatie bij vervanging bij de start van de route is geborgd. Dit protocol wordt aan de Aanbestedende dienst ter inzage overhandigd.

Inschrijver draagt er zorg voor dat de uit dit programma van eisen werkzaamheden worden uitgevoerd door chauffeurs die:

- kennis hebben van de omgang met de doelgroep, (bij nieuwe chauffeurs, binnen een maand na aanvang van de werkzaamheden moeten deze chauffeurs beginnen aan een cursus zoals de Leergang Leerlingenvervoer van het Sociaal Fonds Taxi om deze kennis te verkrijgen. Deze cursus moet binnen twee maanden na aanvang van werkzaamheden positief zijn afgerond); Hiervan ontvangt de Aanbestedende dienst uiterlijk 1-12-2022 een overzicht;
- ervoor zorgen dat orde en rust in het voertuig wordt gehandhaafd;
- zich er te allen tijde van vergewissen dat de Reiziger wordt overgedragen aan de school/ouders/verzorgers/DZB/zorginstelling/jeugdhulpinstantie op het afleveradres. Indien de Reiziger zelfstandig woont, is deze bepaling niet van toepassing;
- Reizigers niet onnodig (lang) alleen laten in het voertuig (noodzaak kan bestaan uit het ophalen van Reiziger(s) bij een school in een combinatie; onnodig is bijvoorbeeld een sociaal gesprek met andere chauffeurs);
- voor de Reiziger herkenbaar zijn als medewerker van het vervoerbedrijf;
- de Nederlandse taal spreken, schrijven en verstaan;
- kennis hebben van 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;
- In het bezit zijn van een geldige Chauffeurskaart erkend door Kiwa Register;
- in het bezit zijn van een EHBO-diploma;
- in het bezit zijn van een reanimatiecertificaat;
- zich aan de verkeersregels houden. Zij rijden volgens de laatste veiligheidsvoorschriften, rustig en beheerst. Boetes zijn altijd voor kosten van Inschrijver, nooit voor rekening van de Aanbestedende Dienst;

- minimaal beschikken over een certificaat dat aantoonbaar (dit ter beoordeling van de Aanbestedende dienst) het bewijs was voor het goed afleggen van examen voor een cursus voor adequaat en levensreddend kunnen optreden bij calamiteiten, ongevallen en incidenten in de periode tot er professionele hulpverlening is gearriveerd. Deze certificaten moeten zijn afgegeven door algemeen in de personenvervoerbranche erkende opleidingsinstituten. Hiervoor geldt de volgende overgangsregeling:
  - bij aanvang van het vervoer beschikt >50% van de chauffeurs over deze diploma's;
  - drie maanden na aanvang van het vervoer 100% van de chauffeurs; Hiervan ontvangt de Aanbestedende dienst uiterlijk 1-12-2022 en vervolgens jaarlijks op 1-12 van ieder jaar een overzicht.

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

- klantvriendelijk werken en een dienstverlenende instelling hebben;
- een zodanige rijstijl hebben dat er rekening wordt gehouden met de beperkingen van de Reizigers en dat de Reizigers zich veilig en comfortabel voelen;
- Reizigers in voorkomende gevallen helpen bij het in- en uitstappen;
- de chauffeur en of vaste begeleider dragen zorg voor het sluiten van de deuren en het overdragen van de Reiziger aan de school of aan de jeugdhulpaanbieder/zorginstelling of aan de DZB-locatie of op het huisadres.

#### **4.2 Regels tijdens het vervoer**

De chauffeur wijkt niet af van de vaste route anders dan dat de situatie in het verkeer dit noodzakelijk maakt. Wanneer de chauffeur belt gaat dit handsfree. Er mogen geen andere passagiers meereizen in het voertuig anders dan de Reizigers, ouders/verzorgenden van de Reizigers als begeleider, medewerkers van Inschrijver (voor begeleiding en opleiding), vertegenwoordigers van de Aanbestedende dienst (voor controle) zonder uitdrukkelijke toestemming van de Aanbestedende dienst. Inschrijver is verantwoordelijk voor de Reiziger totdat de Reiziger is overgedragen aan de ouders/verzorgers of aan de school/stageplaats of aan de jeugdhulpaanbieder/zorginstelling of aan de DZB-locatie, waarbij toezicht op de andere Reizigers gehandhaafd blijft.

Het kan voorkomen dat de chauffeur de Reiziger niet aantreft op de ophaallocatie. Hiervoor geldt dat de chauffeur een 'Loosmelding notificatie' achterlaat in de brievenbus van de ophaallocatie. Daarnaast dient de chauffeur deze no-show te melden bij de Aanbestedende dienst.

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. In dat geval wordt dit zo snel mogelijk achteraf aan de Aanbestedende dienst gemeld.

### **4.3 Beperkende eisen**

De Aanbestedende dienst kan ten aanzien van specifieke scholen aanvullende (al dan niet beperkende) eisen voorstellen aan de dienstverlening.

## **5. De regie van het vervoer**

Inschrijver is verantwoordelijk voor het maken van de planning en doet dit zo efficiënt mogelijk. De Aanbestedende dienst stelt echter in deze paragraaf (beperkende) voorwaarden aan de maximale efficiency.

### **5.1 Combinaties en mogelijkheden voor de percelen 1 en 2**

Inschrijver combineert zoveel mogelijk ritten uit perceel 1 (Leerlingenvervoer) en perceel 2 (Vervoer Jeugdwet). Het uitgangspunt hierbij is dat de Reizigers in dit vervoer (als doelgroep) in de leeftijdsgroep gelijk zijn en naar dezelfde locatie(s) worden gebracht waar de andere Reizigers ook naartoe gaan voor bijvoorbeeld dagbehandeling en/of dagbesteding. Dit geldt voor zowel de heen- als de terugreis. Er vindt hierover vooraf overleg plaats met de Aanbestedende dienst (gemeentelijke toegang) en indien nodig aangevuld met school en/of de jeugdhulpaanbieder/zorginstelling van de betreffende Reiziger(s). Deze partijen dienen allen akkoord te zijn voor er ritten gecombineerd worden.

Combinaties met ritten leerlingenvervoer en vervoer Jeugdwet van andere gemeenten dan de Aanbestedende dienst mogen alleen na uitdrukkelijke toestemming van de Aanbestedende dienst. Wanneer deze andere gemeente(n) en jeugdhulpaanbieder(s)/zorginstelling(en) geen toestemming verlenen c.q. verlenen tot het combineren van leerlingenvervoer en vervoer Jeugdwet, dan zal ook de Aanbestedende dienst toestemming weigeren. Toetsing vindt plaats op basis van dit programma van eisen (de kwaliteit van het vervoer mag door de combinatie voor de Reiziger niet afnemen).

Aangegeven dient te worden:

- op welke routes de combinatie plaatsvindt;
- of er toestemming is van de andere gemeente(n) en jeugdhulpaanbieder(s)/zorginstelling(en);
- de contractperiode voor het vervoer van de andere gemeente(n) en jeugdhulpaanbieder(s)/zorginstelling(en).

De Aanbestedende dienst bepaalt of er voor een Reiziger of een groep Reizigers een combinatiebeperking geldt. Deze zijn dan opgenomen in de Reizigerslijst en worden doorgegeven bij de mutaties. Combinatie met overige Reizigers kan alleen plaatsvinden in overleg met en na toestemming van de Aanbestedende dienst.

Combinaties met Reizigers van 18 jaar en ouder zijn niet toegestaan en er mogen geen ritten gecombineerd worden met de regio taxi of met andere taxibedrijven/particuliere ritten.

Dit artikel geldt niet voor perceel 3: Vervoer DZB.

### 5.1a Combinaties perceel 3

Combinaties met Reizigers van onder de 18 jaar zijn niet toegestaan en er mogen geen ritten gecombineerd worden met de regio taxi of met andere taxibedrijven/particuliere ritten.

### 5.2 Marges in de uitvoering

Iedere Reiziger wordt van het door de Aanbestedende dienst aangegeven vertrekadres opgehaald en bij de school/stageplaats/jeugdhulpaanbieder/zorginstelling/DZB-locatie afgezet. Na afloop van school/stage/dagbehandeling/begeleiding/dagbesteding wordt iedere Reiziger van school/stageplaats/jeugdhulpaanbieder/zorginstelling/DZB-locatie opgehaald en bij het door de Aanbestedende dienst 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). Inschrijver is verplicht de Reiziger veilig over te dragen op dit adres. Iedere Reiziger wordt binnen de marge van 5 tot 10 minuten vóór aanvang van de school/jeugdhulpaanbieder/zorginstelling/DZB-locatie afgezet. Inschrijver is verplicht de Reiziger veilig over te dragen aan de school (bijvoorbeeld aan een pleinfunctionaris/jeugdhulpaanbieder/zorginstelling/DZB-locatie).

Iedere Reiziger dient maximaal 10 minuten na het einde van de schooltijd/stage/dagbehandeling/begeleiding/dagbesteding te worden opgehaald. Op aangeven van de Aanbestedende dienst kan gedurende het contract deze marge bij enkele scholen/jeugdhulpaanbieders/zorginstellingen/DZB-locatie worden verkort. Inschrijver dient hiermee rekening te houden. De reistijd (dit is de tijd dat de Reiziger onderweg is, exclusief de wachttijd voor aanvang/na afloop van school/stage/dagbehandeling/begeleiding/dagbesteding) door combinatie mag per Reiziger per rit in het voertuig niet meer bedragen dan onderstaande:

<b>Gemeente</b>	<b>De reistijd (dit is de tijd dat de Reiziger onderweg is, exclusief de wachttijd voor aanvang/na afloop van school/stage/dagbehandeling/begeleiding/dagbesteding) door combinatie bedraagt per Reiziger per rit in het voertuig niet meer dan</b>
Leiden	90 minuten
Leiderdorp	90 minuten
Oegstgeest	60 minuten
Zoeterwoude	90 minuten
DZB	90 minuten

Wachttijd voor Reizigers buiten de eerdergenoemde marge (5 tot 10 minuten voor aanvang school/jeugdhulpaanbieder/zorginstelling/DZB-locatie) wordt ook als reistijd meegerekend.

Alleen wanneer de individuele reistijd door de directe reistijd meer is dan 90 respectievelijk 60 minuten (bijvoorbeeld voor ritten naar een bestemming buiten de regio) kan ervan worden afgeweken. De extra reistijd is dan maximaal 30 minuten. Combinatie van Reizigers mag niet leiden tot overschrijding van deze individuele reistijdcriteria.

### **5.3 Alternatieve adressen**

Iedere Reiziger wordt van het door de Aanbestedende dienst aangegeven vertrekadres opgehaald en bij de afgesproken locatie afgezet. Na afloop van school/begeleiding/behandeling/werk wordt iedere Reiziger van school/begeleiding/behandeling/werk opgehaald en bij het door de Aanbestedende dienst 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). Inschrijver is verplicht de Reiziger veilig over te dragen op dit adres. Iedere Reiziger dient binnen de marge van 5 tot 10 minuten voor aanvang van de school/begeleiding/behandeling/werk te worden afgezet.

### **5.4 Planningsuitgangspunten**

De routes worden primair per school/jeugdhulpaanbieder/zorginstelling/DZB-locatie samengesteld. Indien het (de) voertuig(en) daarbij niet geheel gevuld kan (kunnen) worden, mag er worden gecombineerd. Individuele beperkingen, zoals het niet combineren van bepaalde Reizigers worden door de Aanbestedende dienst aangegeven. Er wordt via een vaste- en de snelst mogelijke route gereden tenzij ongebruikelijke omstandigheden (bijvoorbeeld wegomleggingen) het noodzakelijk maken van de normale route af te wijken.

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 de Aanbestedende dienst en Inschrijver gezamenlijk het moment van overstappen naar deze versies/updates afspreken.

Voor de tijden van het vervoer wordt het school/werkrooster/schoolgids/afsprakenschema/(werk) van de Reiziger aangehouden. Voor afwijkingen vindt overleg plaats met de Aanbestedende dienst. Het uitgangspunt is dat Reizigers een vaste zitplaats in het voertuig hebben.

### **5.5 Opstapplaatsen**

Van opstapplaatsen wordt vooralsnog geen gebruik gemaakt. Het kan zijn dat door wijzigingen in beleid of op verzoek van de Aanbestedende dienst dit in de toekomst wel gaat gebeuren. Indien een Reiziger op een opstapplaats moet worden opgehaald geldt dat Inschrijver in overleg met de Aanbestedende dienst de ligging van de opstapplaatsen bepaalt. De volgende (wettelijke) eisen worden gesteld aan opstapplaatsen:

- de afstand van de woning naar de opstapplaats bedraagt niet meer dan 1.000 meter (over de weg gemeten);

- instappen geschiedt altijd aan de veilige kant van de weg, zodat Reizigers niet over hoeven te steken;
- de opstapplaats is veilig, overzichtelijk, veilig bereikbaar en biedt zo mogelijk bescherming tegen weersinvloeden;
- de definitief te hanteren opstapplaatsen worden ter goedkeuring aan de Aanbestedende dienst voorgelegd.

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen er opstapplaatsen gerealiseerd worden. De Aanbestedende dienst houdt de mogelijkheid open om gedurende de looptijd van de overeenkomst ook opstapplaatsen in te voeren voor andere scholen/jeugdhulpaanbieders/zorginstellingen/DZB-locaties. Wanneer individuele Reizigers niet bij de deur opgehaald kunnen worden (straat of deur is niet bereikbaar) dan wordt in overleg een alternatieve plek afgesproken.

## **5.6 Overstapplaatsen**

De Aanbestedende dienst maakt op dit moment geen gebruik van overstapplaatsen. Het kan zijn dat door wijzigingen in beleid of op verzoek van de Aanbestedende dienst dit in de toekomst wel gaat gebeuren. Dit kan dan alleen worden toegepast in uitzonderingsgevallen en enkel en alleen na uitdrukkelijke toestemming van de Aanbestedende dienst. Er mag dan maximaal één maal gebruik worden gemaakt van een overstapplaats. De overstapplaatsen moeten ter goedkeuring aan de Aanbestedende dienst worden voorgelegd, waarna de Aanbestedende dienst op basis van onderstaande eisen en rekening houdend met de veiligheid voor de Reizigers en de kwaliteit van het vervoer de overstapplaatsen zal beoordelen. Voor de overstapplaatsen stelt de Aanbestedende dienst de volgende voorwaarden:

1. iedere Reiziger mag per rit maximaal één maal overstappen tussen herkomst en bestemming;
2. voertuigen wachten altijd op elkaar bij een overstapplaats, waarbij de overstap onder toezicht en verantwoordelijkheid van Inschrijver plaatsvindt;
3. Reizigers van sommige specifieke scholen/jeugdhulpaanbieders/zorginstellingen/DZB-locatie mogen geen gebruik maken van overstapplaatsen, dit is dan vermeld in de Reizigerslijst en wordt tijdens de uitvoering van de Overeenkomst door de Aanbestedende dienst aangegeven;
4. in individuele gevallen (en bij uitzondering) kan de Aanbestedende dienst bepalen dat een Reiziger niet via een overstapplaats vervoerd mag worden.

## **5.7 Dieren**

Soho-, blindengeleidehonden of andere hulphonden (ook wel assistentiehonden), als zodanig herkenbaar, kunnen meereizen met een Reiziger. Inschrijver brengt de Aanbestedende dienst hier niets voor in rekening.

## **5.8 Planning overleggen aan de Aanbestedende dienst**

De Routeplanning wordt aan de Aanbestedende dienst beschikbaar gesteld en is realtime door de Aanbestedende dienst online te raadplegen. Tijdens de implementatie maken partijen afspraken wanneer de Routeplanning beschikbaar wordt gesteld.

## **6. Kwaliteitsbeleving**

### **6.1 Controle afspraken**

Inschrijver stemt ermee in dat de Aanbestedende dienst zich het recht voorbehoudt controle te houden op de uitvoering van de Overeenkomst door middel van bijvoorbeeld het houden van steekproeven en/of klanttevredenheidsonderzoeken. Inschrijver zal hieraan actief meewerken en kosteloos de gevraagde documenten aan de Aanbestedende dienst overhandigen. De kosten voor de steekproeven en onderzoeken zijn voor rekening van de Aanbestedende dienst. De uitkomsten van de onderzoeken worden besproken met Inschrijver en maken onderdeel uit van de afwegingen voor het gebruiken van de opties tot verlenging van de opdracht en de sancties zoals beschreven in de Overeenkomst (bijlage 14).

### **6.2 Klachtenregistratie en -afhandeling**

Inschrijver is het eerste aanspreekpunt voor klachten en meldingen. Een goede afhandeling en nazorg is belangrijk. Een nadere invulling hiervan verwacht de Aanbestedende dienst terug te zien bij het gunningscriterium 'Klachten en klantbeleving'. Snel en begripvol reageren staan daarbij bovenaan. Bij de afhandeling van klachten en meldingen moet door alle betrokkenen de Reiziger centraal gesteld worden. De Aanbestedende dienst hecht grote waarde aan een efficiënt werkende klachtenregistratie- en klachtenafhandelingsprocedure. Data uit deze (klachten)procedure zijn een belangrijke bron van en graadmeter voor de kwaliteitsbeoordeling. De Aanbestedende dienst maakt een onderscheid tussen meldingen en klachten. Meldingen gaan over incidentele en zich niet herhalende voorvallen.

Voorbeelden hiervan zijn:

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

Inschrijver is verantwoordelijk voor de afhandeling en registratie van deze meldingen.

Wanneer meldingen niet worden opgelost kan dit leiden tot klachten. Inschrijver wijkt 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 de Aanbestedende dienst wordt bestempeld. Deze klachten kunnen worden ingediend bij de Aanbestedende dienst en bij Inschrijver. Doel is dat klachten primair worden ingediend bij Inschrijver en dat Reizigers toegang geen drempel ervaren voor het indienen van klachten bij Inschrijver.

Klachten kunnen telefonisch of schriftelijk (brief of e-mail) bij Inschrijver worden ingediend. Deze klachten dienen binnen vier werkdagen schriftelijk (brief of e-mail) te worden afgehandeld. Voor telefonische klachten geldt dit vanaf de meldingsdatum van de klacht. Voor schriftelijk binnengekomen klachten geldt dit vanaf de ontvangstdatum van de klacht. Als “ontvangstdatum” wordt één werkdag na dagtekening van verzending gehanteerd.

Wanneer klachten worden ingediend bij de Aanbestedende dienst worden ze doorgestuurd aan Inschrijver. Inschrijver reageert binnen vier werkdagen per mail naar de Aanbestedende dienst en geeft aan dat de klacht bij Inschrijver in behandeling is. Wanneer de klacht door Inschrijver niet naar tevredenheid van de indiener wordt afgehandeld, kan de klacht alsnog worden ingediend bij de Aanbestedende dienst of in tweede instantie door Inschrijver in behandeling worden genomen. Inschrijver houdt een registratie bij van de meldingen en klachten die zij van ouders, scholen en medewerkers toegang krijgt. Inschrijver verzorgt de klachtenregistratie. De Aanbestedende dienst ontvangt binnen dezelfde termijnen als de klager een kopie van de afhandelingsbrief/-mail. Van iedere klacht en melding wordt in ieder geval het volgende te worden geregistreerd:

- naam en adres van de klager/melder en betreffende Reiziger;
- 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.

De Aanbestedende dienst heeft realtime en online inzicht in deze registratie.

## **7. Overleg tussen Inschrijver en de Aanbestedende dienst**

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 overleg wordt. De Aanbestedende dienst heeft hiervoor onderstaande eisen.

Gedurende de contractperiode vindt, minimaal twee keer per jaar en zo vaak (ter beoordeling van de gemeente) als nodig is, overleg plaats tussen vertegenwoordiger(s) van Inschrijver en vertegenwoordiger(s) van de Aanbestedende dienst. Bespreekthema's hiervoor worden in onderling overleg bepaald en vastgesteld.

De frequentie van het overleg zal in het begin van de contractperiode naar verwachting hoger liggen. Van het overleg wordt een verslag met een actielijst gemaakt door de Aanbestedende dienst. Voor overleg op uitvoerend niveau wijst Inschrijver ten tijde van de implementatie één vaste contactpersoon aan met één vaste vervanger. Inschrijver geeft aan welke functionaris als contactpersoon zal optreden voor ouders/vertegenwoordigers van de Reizigers, scholen, jeugdhulpinstanties/zorginstellingen en de Aanbestedende dienst voor het doorgeven van mutaties en geven van informatie over het vervoer. Ook geeft Inschrijver aan welke voorzieningen er getroffen zijn, als deze functionaris door ziekte of verlof niet aanwezig is.

Inschrijver draagt er zorg voor dat de betreffende functionaris en de vervanger over voldoende bevoegdheden beschikken om de werkzaamheden te kunnen uitvoeren. Inschrijver zorgt ervoor dat de contactpersoon direct kan antwoorden op vragen over de route, de Reizigers en de uitvoering van de route (waar het voertuig is) en van maandag tot en met vrijdag (met uitzondering van de wettelijke feestdagen) tussen 08:00 en 17:00 voldoende bereikbaar voor de Aanbestedende dienst. De Aanbestedende dienst geeft tijdens de implementatie aan wie het aanspreekpunt is bij de gemeente.

## **8. Reizigersregistratie, rittenadministratie en managementrapportage**

### **8.1 Reizigersregistratie en rittenadministratie**

Inschrijver zorgt ervoor dat de centrale beschikt over registratiesoftware, die in staat is om de routes, de incidentele mutaties, structurele mutaties alsmede de door de Aanbestedende dienst geëiste data conform de richtlijnen van de Aanbestedende dienst en/of de accountant van de Aanbestedende dienst te kunnen produceren.

In verband met de door de Aanbestedende dienst geëiste data en ten behoeve van analyse en controle van deze data, verzamelt, registreert en draagt Inschrijver de in dit programma van eisen gevraagde data periodiek over aan de Aanbestedende dienst conform het format periodiek aan te leveren data zoals toegevoegd in bijlage 10.

Inschrijver (en eventuele onderaannemers) werkt met een systeem waarbij alle voertuigen direct gekoppeld zijn aan de centrale en waarmee realtime bij het voorrijden, instappen en uitstappen van de Reiziger de gps-positie en de actuele tijden worden gelogd. Deze GPS- en tijdregistraties worden in de factuurspecificatie per rit opgegeven.

## **8.2 Managementrapportage en Klachtenrapportage**

Periodiek verstrekt Inschrijver aan de Aanbestedende dienst de ritdata zoals beschreven in bijlage 10. Op termijn wenst de Aanbestedende dienst deze data realtime via een beveiligde database koppeling te ontvangen (XML/JSON). Vooralsnog volstaat een periodieke aanlevering door middel van xls of csv bestanden.

Inschrijver rapporteert periodiek het overzicht met klachten door middel van xls of csv bestanden. Het overzicht bestaat minimaal uit

- naam indiener
- aard en inhoud
- datum en aanvangstijdstip rit
- datum melding klacht
- datum oplossen klacht
- nummer rit
- naam Reiziger
- status (gegrond/ongegrond)
- categorie
- wijze van afhandeling.

Zie voor specificatie format bijlage 11.

## **8.3 Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)**

De Aanbestedende dienst houdt jaarlijks een onafhankelijk representatief klanttevredenheidsonderzoek onder de Reizigers. In de meting, op basis van een representatieve steekproef, wordt een aantal gerichte vragen gesteld waarin de Reizigers direct uiting geven aan hun ervaring met het vervoer. De vragen zijn gerelateerd aan de gestelde (kwaliteits) eisen uit dit Aanbestedingsdocument.

De hoofdvragen die onderdeel uit maken van de vragenlijst zijn onder te verdelen in de volgende categorieën:

- voertuig
- de chauffeur
- de centrale
- reistijd
- klantenservice
- bejegening
- communicatie: telefonische bereikbaarheid, gebruik App
- dienstverlening: ondersteuning chauffeur en klantcontactcentrum
- kwaliteit en snelheid van de klachtenafhandeling
- klantervaring

De Aanbestedende dienst wil aan de uitkomst van het klanttevredenheidsonderzoek een bonus/malus verbinden, waarbij de ervaring van de Reizigers bepaalt of er een bonus of malus van toepassing is. 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. Score (o.b.v. 10-puntsschaal):

Score	Perceel 1	Perceel 2	Perceel 3
<7	malus van € 7.500,-	malus van € 2.500,-	malus van € 2.500,-
≥7,0 en ≤8	geen bonus, geen malus	geen bonus, geen malus	geen bonus, geen malus
>8 en ≤8,5	bonus van € 5.000,-	bonus van € 1.650,-	bonus van € 1.650,-
>8,5	bonus van € 7.500,-	bonus van € 2.500,-	bonus van € 2.500,-

Bedragen zijn exclusief het vigerende Btw-tarief.

De Aanbestedende dienst specificeert aan Inschrijver op welke wijze de bonus of malus wordt verrekend met de deelnemende gemeenten.

## 9. Communicatie

Bij de start van een schooljaar of wanneer er een nieuwe Reiziger in het vervoer komt/een nieuwe route start wordt iedereen (ouders/verzorgers van de Reiziger, school, jeugdhulpaanbieder/zorginstelling, DZB-medewerker, medewerker toegang, contactpersonen gemeenten) goed geïnformeerd. Ook als het vervoer al operationeel is, is Inschrijver bereikbaar voor vragen. Het is de verantwoordelijkheid van Inschrijver om alle betrokkenen actief te informeren of desgevraagd van informatie te voorzien.

### 9.1 Bij de start van het schooljaar

Uiterlijk zes (6) weken voor de aanvang van een nieuw schooljaar stuurt de Aanbestedende dienst via een beveiligde gegevensoverdracht de lijst met de te vervoeren Reizigers toe aan Inschrijver. Te late aanmeldingen door de Aanbestedende dienst worden waar mogelijk meegenomen in de planning, tenzij dit de vaste ritplanning verstoort. In dat geval wordt in onderling overleg, doch uiterlijk binnen twee (2) weken, besloten wanneer de betreffende Reiziger kan worden opgenomen in de vaste ritplanning. Uiterlijk twee (2) weken voor aanvang van het schooljaar brengt Inschrijver de Aanbestedende dienst schriftelijk (of wanneer de Aanbestedende dienst dit aangeeft per e-mail) op de hoogte van de opname van de Reizigers in het vervoersysteem.

Wanneer Inschrijver na deze aanmelding door de Aanbestedende dienst de Reizigers voor het nieuwe schooljaar in het vervoer heeft opgenomen, brengt Inschrijver de ouders hiervan uiterlijk één (1) week voor aanvang van het schooljaar in ieder geval schriftelijk (of wanneer de Aanbestedende dienst dit aangeeft per e-mail) op de hoogte. Inschrijver geeft schriftelijk (of wanneer de Aanbestedende dienst dit aangeeft per e-mail) aan de ouders/verzorgers van de Reiziger, school, jeugdhulpaanbieder/zorginstelling, medewerker toegang, contactpersonen gemeenten aan hoe laat de Reiziger wordt opgehaald en thuisgebracht, informatie over de vaste chauffeur(s), de klachtenregeling, de contactgegevens, de App waarmee gecommuniceerd kan worden en op welke wijze ziekmeldingen moeten worden doorgegeven.

De chauffeur maakt voor de start van een nieuw schooljaar kennis met de ouders/verzorgers en de Reizigers. Bij deze kennismaking overhandigt hij een brochure (ook digitaal beschikbaar) met daarin opgenomen de tussen de Aanbestedende dienst en Inschrijver afgesproken regels die noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van het vervoer. De kennismaking vindt altijd plaats in de werkweek voorafgaand aan de start van het vervoer en niet in het weekeinde. Tenzij dit op het nadrukkelijke verzoek van de ouder(s)/verzorger(s) wenselijk is.

Inschrijver geeft de Aanbestedende dienst bij de start van het schooljaar digitaal (in Excel) inzicht in de routes. Deze overzichten bevatten de Reizigers, de scholen, locaties (dependances, jeugdhulpaanbieders/zorginstellingen, stages, BSO's etc.), specifieke afspraken over het vervoer, de chauffeur, type voertuig (incl. kenteken) en de geprognosticeerde in- en uitstaptijden. Dit artikel geldt niet voor perceel 3: Vervoer DZB.

## **9.2 Bij een nieuwe Reiziger gedurende het (school)jaar**

Wanneer Inschrijver na aanmelding door de contactpersoon van de Aanbestedende dienst een Reiziger gedurende het (school)jaar in het vervoer heeft opgenomen brengt Inschrijver de ouders/verzorgers en de contactpersoon bij de Aanbestedende dienst hiervan direct op de hoogte.

De chauffeur maakt kennis met de ouders/verzorgers en de Reizigers. Bij deze kennismaking overhandigt hij een brochure (ook digitaal beschikbaar) met daarin opgenomen de tussen de Aanbestedende dienst en Inschrijver afgesproken regels die noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van het vervoer. De kennismaking vindt altijd plaats in de werkweek voorafgaand aan de start van het vervoer en niet in het weekeinde. Tenzij dit op het nadrukkelijke verzoek van de ouder(s)/verzorger(s) wenselijk is.

Inschrijver geeft schriftelijk (of wanneer de Aanbestedende dienst dit aangeeft per e-mail) aan de ouders/verzorgers van de Reiziger, school, jeugdhulpaanbieder/zorginstelling, medewerker toegang, contactpersonen Aanbestedende dienst aan hoe laat de Reiziger wordt opgehaald en thuisgebracht, informatie over de vaste chauffeur(s), de klachtenregeling, de contactgegevens, de App waarmee gecommuniceerd kan worden en op welke wijze ziekmeldingen moeten worden doorgegeven.

Inschrijver geeft de Aanbestedende dienst op verzoek digitaal (in Excel) inzicht in de routes. Deze overzichten bevatten de Reizigers, de scholen, locaties (dependances, jeugdhulpaanbieders/zorginstellingen, stages, BSO's etc.), specifieke afspraken over het vervoer, de chauffeur, type voertuig (incl. kenteken) en de geprognoseerde in- en uitstaptijden.

### **9.2a Opname nieuwe Reiziger in vervoerschema (1)**

Inschrijver neemt binnen maximaal vijf (5) werkdagen een nieuwe Reiziger op in het vervoerschema. Dit artikel geldt niet voor perceel 3: Vervoer DZB.

### **9.2b Opname nieuwe Reiziger in vervoerschema (2)**

Inschrijver neemt binnen maximaal twee (2) werkdagen een nieuwe Reiziger op in het vervoerschema. Dit artikel geldt niet voor de percelen 1 (Leerlingenvervoer) en 2 (Vervoer Jeugdwet).

## **9.3 Inzake alle Reizigers**

Inschrijver is op alle dagen dat het vervoer operationeel is van maandag tot en met vrijdag van 07.00 tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar voor ouders, vertegenwoordigers van de Reiziger, medewerkers DZB, jeugdhulpaanbieders/zorginstellingen, scholen en medewerkers toegang. Inschrijver gebruikt voor het doorgeven van mutaties één telefoonnummer en één e-mailadres. De kosten voor de beller bedragen niet meer dan het lokale telefoontarief. Inschrijver zorgt ervoor dat communicatie met doven en slechthorenden mogelijk is via voor hen passende middelen (minimaal e-mail). Inschrijver zorgt ervoor dat iemand die contact zoekt met een medewerker van Inschrijver snel contact kan krijgen met een medewerker die belast is met het betreffende vervoer. Inschrijver biedt naast telefonische bereikbaarheid, en e-mail de mogelijkheid aan ouders/vertegenwoordigers/DZB-medewerkers en medewerkers toegang om via een webbased applicatie of app ziek- en afmeldingen door te geven. Inschrijver is hierbij verantwoordelijk voor de veiligheid van de applicatie. Persoons- en andere gegevens van de Reizigers zijn afgeschermd voor derden. Ook de Aanbestedende dienst heeft toegang tot deze applicatie. Inschrijver zorgt ervoor dat het personeel van de centrale dat de contacten onderhoudt met de ouders/vertegenwoordigers/ van de Reizigers, DZB-medewerkers, medewerkers toegang en de scholen, klantvriendelijk, servicegericht en deskundig is en Nederlands verstaat, spreekt en schrijft. Inschrijver stelt in overleg met de Aanbestedende dienst een brochure samen met daarin opgenomen de tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver afgesproken regels die noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van het vervoer. Inschrijver draagt de verantwoordelijkheid (organisatorisch en financieel) voor de reproductie en verspreiding van de brochure. Inschrijver zorgt ervoor dat de medewerkers op de centrale inzicht hebben in de specifieke vervoersbehoeften van de Reizigers en dat de inzet van voertuigen daarop wordt afgestemd. Indien de Aanbestedende dienst dit wenselijk acht, verleent Inschrijver (kosteloos voor de Aanbestedende dienst) medewerking aan overleg met c.q. op scholen.

#### **9.4 Structurele en incidentele (route) wijzigingen**

Gedurende een schooljaar vinden wijzigingen plaats in het aantal te vervoeren Reizigers. Hierdoor wordt de routeplanning aangepast. Structurele wijzigingen in de routeplanning of in de in te zetten vervoersmiddelen kunnen alleen plaatsvinden na (schriftelijke) goedkeuring door de Aanbestedende dienst. Wijzigingen kunnen consequenties hebben voor de totale kosten doordat routes komen te vervallen, nieuwe worden gecreëerd en/of langer of korter worden. Er wordt onderscheid gemaakt tussen structurele en incidentele wijzigingen.

- Structurele wijzigingen omvatten onder andere het wijzigen, toevoegen en/of verwijderen van het hoofdadres en/of schooladressen en/of jeugdhulpaanbieders/zorginstellingen en/of stage van Reizigers en/of locatie DZB of permanente wijzigingen van (school)tijden en/of (opvang)tijden en worden door de contactpersoon van de Aanbestedende dienst aan Inschrijver doorgegeven. Inschrijver zal zo snel mogelijk de wijziging in laten gaan, uiterlijk de vijfde werkdag na melding door de Aanbestedende dienst. Uitgangspunt blijft dat alle Reizigers te allen tijde zullen worden vervoerd tegen de laagst mogelijke integrale kosten.
- Incidentele wijzigingen zijn ziekte (hele dag, niet tussentijds), (les)uitval, (tentamen)roosters of andere redenen waardoor een Reiziger niet of anders vervoerd moet worden. Incidentele wijzigingen worden tussen ouders/vertegenwoordiger(s) van de Reizigers (voor perceel 3 is dit de contactpersoon van DZB) en Inschrijver afgestemd.
- Wanneer incidentele wijzigingen minder dan 5 (vijf) (school/werk)dagen (conform schoolplan) niet of anders vervoerd wordt zal deze wijziging niet als mutatie worden doorgevoerd en kan Inschrijver de gebruikelijke kosten in rekening brengen.
- Vanaf (school/werk)dag 6 (zes) geldt dat Inschrijver de rit moet aanpassen.
- Wanneer door ziekte of afwezigheid van Reizigers een totale route niet worden gereden zal Inschrijver vanaf dag één geen kosten hiervoor aan de Aanbestedende dienst in rekening brengen.
- Voor zowel de structurele als tijdelijke wijzigingen geldt dat voor de kosten van de wijziging de Beladen kilometerprijs van het betreffende voertuig wordt gehanteerd vermeld op het Prijzenblad. Structurele mutaties mogen pas worden doorgevoerd na toestemming van de Aanbestedende dienst.

Het vervoer Jeugdwet heeft te maken met wachttijden voor veel typen zorg die erg variëren. De medewerker toegang van de betreffende gemeente heeft inhoudelijk zicht op wat er aan vervoer nodig is en zal per Reiziger dit tijdig met Inschrijver afstemmen. Na dit afstemmingsmoment kan Inschrijver binnen 5 werkdagen de betreffende Reiziger vervoeren.

## **10. Vergoeding en betaling**

### **10.1 BTW**

Alle tarieven zijn exclusief BTW en zijn voor ieder type voertuig (taxi, taxibus, rolstoelbus).

## **10.2 Factuurbedrag**

Het factuurbedrag is gebaseerd op het totaal van de kortste routes (gebaseerd op afstand) van het eerste adres (verblijfadres/opstappunten of schooladres/DZV-locatie/zorginstelling (afhankelijk van het perceel)), via eventuele tussenpunten naar de eindbestemming (verblijfadres/opstappunten of schooladres/DZB-locatie/zorginstelling (afhankelijk van het perceel)). Hierbij wordt gebruik gemaakt van de 6 karakters postcode (4 cijfers, 2 letters).

## **10.3 Onderbouwing factuurbedrag**

Ter onderbouwing van de factuur wordt aanvullend een volledig maandoverzicht van alle ritten aangeleverd bij de factuur. Zie voor specificaties bijlage 10. Tijdens de implementatie wordt de exacte factuurspecificatie vastgesteld. Ook gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan aanvullende informatie worden toegevoegd. Inschrijver levert deze aanvullende informatie aan.

## **10.4 Indexering**

De tarieven zijn prijspeil 2022 en worden bij verlenging van de overeenkomst voor de eerste maal op 1 januari 2023 geïndexeerd met de NEA-index voor taxivervoer. Deze is van toepassing op de gehele Overeenkomst. Dit betekent dat op 1 januari 2023 de tarieven worden verhoogd met de NEA-index die geldt vanaf januari 2023 en op 1 januari 2024 de tarieven worden verhoogd met de NEA-index die geldt vanaf januari 2024. Enzovoort. Inschrijver herziet één maand voorafgaand aan de ingangsdatum van de tariefherziening de nieuwe tarieven en brengt de Aanbestedende dienst hiervan schriftelijk op de hoogte. Prijswijzigingen zijn pas geldig en mogen pas worden doorgevoerd na schriftelijke goedkeuring van de Aanbestedende dienst.

## **10.5 Compensatie extra inzet**

Extra kosten voor de noodzakelijke inzet van taxi's of andere vervoermiddelen (als gevolg van uitval van het reguliere voertuig) worden niet bij de Aanbestedende dienst in rekening gebracht.

## **10.6 Betaling per maand**

Betaling geschiedt maandelijks achteraf op basis van door Inschrijver gespecificeerd ingediende facturen en na goedkeuring daarvan door de Aanbestedende dienst. De facturen moeten worden ingediend voor de tiende van de maand. In overleg met de Aanbestedende dienst vindt nadere afstemming over dit proces plaats waarbij de Aanbestedende dienst eerst de concept-factuur ontvangt en deze globaal controleert alvorens Inschrijver de daadwerkelijke factuur verstuurt.

## **10.7 Controle**

Een (1) keer per jaar, laat Inschrijver door de accountant een accountantscontrole uitvoeren met betrekking tot alle door Inschrijver ingediende facturen over het voorgaande kalenderjaar en overlegt die vóór 1 april aan de Aanbestedende dienst. De kosten die hieraan verbonden zijn komen voor rekening van Inschrijver.

## 11. Gegevensbescherming en –overdracht

Als Inschrijver gaat u om met persoonlijke informatie van onder andere de Reizigers. Dit is noodzakelijk om uw werkzaamheden te doen. De Aanbestedende dienst eist, zoals u zult begrijpen, van u een hoge mate van zorgvuldigheid en integriteit over hoe u met deze informatie omgaat.

## 12. Toekomstige ontwikkelingen

Als opdrachtgevende (decentrale) overheid heeft de Aanbestedende dienst niet altijd controle over de wet- en regelgeving en (financierings)beleid rondom het vervoer.

Wijzigingen in de financiering van het doelgroepenvervoer (bijvoorbeeld wanneer het leerlingenvervoer, geheel of gedeeltelijk, van gemeenten naar de samenwerkingsverbanden van scholen zal gaan) of wijzigingen in het vervoer Jeugdwet kunnen voor de Aanbestedende dienst aanleiding zijn om de Overeenkomst tussentijds op te zeggen.

Inschrijver dient er ook rekening mee te houden dat het aantal Reizigers kan fluctueren. Inschrijver heeft geen recht op compensatie door uitval van ritten. Het invoeren van passend onderwijs alsook het inzetten op zelfredzaamheid van de Reizigers en/of grote veranderingen in de locatie van scholen kunnen leiden tot een daling van het aantal Reizigers. De Aanbestedende dienst verwacht van Inschrijver dat deze in staat is deze mogelijke veranderingen zonder meerkosten door te voeren.

Inschrijver kan zich niet beroepen op een verandering (daling of stijging) van de in te zetten voertuigen/chauffeurs, een verandering (daling of stijging) van de bezettingsgraad van de voertuigen en/of een verandering (daling of stijging) van het aantal beladen kilometers/uren. Inschrijver dient zich er bij Inschrijving van bewust te zijn dat de Aanbestedende dienst dit risico volledig bij Inschrijver legt. Er vindt geen andere afrekening plaats dan diegene beschreven in dit programma van eisen.

Inschrijver legt wijzigingen (in het vervoer) als gevolg van wet- en/of regelgeving (zoals eisen aan de veiligheid), vóórdat deze door Inschrijver worden toegepast, voor aan de Aanbestedende dienst.

Voorgelegde wijzigingen worden uitsluitend ingevoerd door Inschrijver na schriftelijke accordering door de Aanbestedende dienst.

Overzicht artikelen programma van eisen per perceel

Artikel	Perceel 1: Leerlingenvervoer	Perceel 2: Vervoer Jeugdwet	Perceel 3: Vervoer DZB
1	✓	✓	✓
2.1	✓	✓	✓
2.2	✓	✓	✓
2.3	✓	✓	✓
2.4	✓	✓	✓
2.5	✓	✓	✓
2.6	✓	✓	✓

2.7	✓	✓	✓
2.8	✓	✓	✓
3.1	✓	✓	✓
3.2	✓	✓	✓
3.3	✓	✓	✓
3.4	✓	✓	✓
3.5	✓	✓	✓
3.6	✓	✓	✓
3.7	✓	✓	✓
3.8	✓	✓	✓
4.1	✓	✓	✓
4.2	✓	✓	✓
4.3	✓	✓	✓
5.1	✓	✓	
5.1a			✓
5.2	✓	✓	✓
5.3	✓	✓	✓
5.4	✓	✓	✓
5.5	✓	✓	✓
5.6	✓	✓	✓
5.7	✓	✓	✓
5.8	✓	✓	✓
6.1	✓	✓	✓
6.2	✓	✓	✓
7	✓	✓	✓
8.2	✓	✓	✓
8.1	✓	✓	✓
8.3	✓	✓	✓
9.1	✓	✓	
9.2	✓	✓	✓
9.2a	✓	✓	
9.2b			✓
9.3	✓	✓	✓
9.4	✓	✓	✓
10.1	✓	✓	✓
10.2	✓	✓	✓
10.3	✓	✓	✓
10.4	✓	✓	✓

10.5	✓	✓	✓
10.6	✓	✓	✓
10.7	✓	✓	✓
11	✓	✓	✓
12	✓	✓	✓