

# Programma van Eisen

## Leerlingenvervoer en Jeugdwetvervoer Kop3 gemeenten

1. Algemene eisen .....	2
2. Rittenplanning en routes.....	2
3. Afrekensystematiek .....	3
4. Mutaties .....	5
5. Compensatieregeling.....	5
6. Communicatie.....	6
7. Meldingen en Klachten .....	8
8. Voertuigen .....	8
9. Eisen aan de chauffeurs.....	9
10. Eisen aan de begeleider.....	10
11. Contractmanagement .....	11
12. Gegevensbescherming en –overdracht .....	11
13. Tarieven en betaling .....	12

## 1. Algemene eisen

1. De Opdrachtnemer realiseert te allen tijde een zo efficiënt mogelijke ritplanning en voertuiginzet. Met efficiënt bedoelt Opdrachtgever: zo laag mogelijke kosten voor Opdrachtgever en conform de eisen en voorwaarden zoals beschreven in de offerteaanvraag en dit Programma van Eisen.
2. De Opdrachtnemer garandeert te allen tijde de continuïteit van het vervoer, zonder zich te beroepen op belemmeringen zoals, maar niet limitatief: ziekte van personeel, mankementen aan materiaal, van tevoren aangekondigde wegoptbrekingen, stakingen die niet veroorzaakt worden door een landelijk Cao-conflict, wanprestaties van een door de vervoerder ingeschakelde onderaannemer, liquiditeits- of solvabiliteitsproblemen dan wel andere factoren die in de risicosfeer van de vervoerder liggen.
3. In de bijlage Werkprocessen heeft Opdrachtgever een aantal praktische afspraken cq. werkprocessen gegeven. Opdrachtnemer is er aan gehouden deze afspraken en werkprocessen te volgen. Opdrachtgever is gerechtigd deze afspraken en werkpropcessen aan te passen. Indien Opdrachtnemer de afspraken of werkprocessen wil aanpassen kan Opdrachtnemer hier om verzoeken. Opdrachtgever zal hierover dan afstemmen met Opdrachtnemer, maar is niet gehouden de afspraken en werkprocessen aan te passen op verzoek van Opdrachtnemer.
4. In de (kwaliteits)beschrijvingen met betrekking tot de gunningcriteria, wordt expliciet gevraagd naar garanties die de Inschrijver biedt ten aanzien van de naleving van de beloofde kwaliteit.

## 2. Rittenplanning en routes

1. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het maken van de rittenplanning.
2. De Opdrachtnemer neemt tijdens het vervoer in opdracht van de gemeente geen andere personen mee, dan de door de gemeente opgegeven leerlingen en/of personen, tenzij de gemeente hier schriftelijk toestemming voor geeft.
3. Alle hulpmiddelen, inclusief blindengeleidehonden of andere hulphonden, kunnen meereizen met een reiziger. De Opdrachtnemer brengt Opdrachtgever hier niets voor in rekening.
4. Elke Ritopdracht moet conform opdracht uitgevoerd worden.
5. Er dient geen gebruik te worden gemaakt van overstapplaatsen tenzij de Opdrachtgever anders beslist.
6. Het gebruik van opstapplaatsen is niet toegestaan, tenzij de Opdrachtgever hier uitdrukkelijk om verzoekt.
7. De routes dienen per dag zo veel mogelijk hetzelfde te zijn voor de individuele reiziger, zodat deze te maken heeft met zoveel mogelijk dezelfde chauffeur, zoveel mogelijk dezelfde medereizigers, en zoveel mogelijk dezelfde op - en afstaptijden.
8. Indien de vaste chauffeur niet beschikbaar is dan dient deze rit gereden te worden door een vaste vervangende chauffeur. De Opdrachtnemer dient te beschikken over een vast protocol waardoor goede overdracht van informatie bij vervanging en bij de start van de route is geborgd.
9. Als de Opdrachtgever aangeeft dat er een Begeleider nodig is op een route is Opdrachtnemer verplicht deze zo snel mogelijk, maximaal binnen vijf werkdagen, op de route mee te nemen.
10. Opdrachtgever kan besluiten voor specifieke reizigers, tot een maximum van 3% van het reizigersbestand, zelf combinaties te zoeken met andere Opdrachtgevers.
11. Het combineren van leerlingen met het vervoer van andere, niet aan deze aanbesteding deelnemende Opdrachtgevers, is na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever toegestaan. Het initiatief hiervoor kan ook bij de opdrachtgever liggen. De

opdrachtnemer dient hier zijn medewerking aan te verlenen. De Opdrachtgever zal alleen in uitzonderlijke situaties gebruik maken van deze mogelijkheid cq. hier toestemming voor geven.

12. De maximale reistijd van een individuele reiziger mag niet meer bedragen dan 90 minuten (enkele reis in de praktijk). Deze reistijd wordt berekend met Easy Travel (waarin de duur niet langer mag zijn dan 75 min, exclusief in- en uitstapminuten) met de standaard instellingen. Een langere reistijd is alleen toegestaan indien de directe reistijd cf. Easy Travel meer dan 90 minuten bedraagt. Uitzonderingen op deze regel zijn enkel toegestaan met schriftelijke instemming van de Opdrachtgever.
13. Maximaal in/uitstapminuten: 1 minuut voor reizigers en 3 minuten voor reizigers met een rolstoel. Zie ook eis 12.
14. Er dient gegarandeerd te worden dat de reizigers maximaal 15 minuten te vroeg en in geen geval te laat op de bestemming arriveren en dat de reizigers uiterlijk 15 minuten na het einde van de lessen worden opgehaald. De reizigers worden op het afgesproken tijdstip opgehaald bij het vertrekadres.

### 3. Afrekeningsystematiek

1. Het vervoer wordt afgerekend op basis van een starttarief per voertuig + een kilometertarief voor de berekende beladen reisafstand.
2. De routes worden binnen de kaders van dit document tegen zo laag mogelijke kosten voor de opdrachtgevers gepland.
3. Voor het berekenen van de beladen reisafstand wordt de meest recente versie van de routeplanner Easy Travel gebruikt. De beladen reisafstand wordt berekend aan de hand van de kortste route. Daarvoor worden de onderstaande instellingen in Easy Travel gebruikt:

#### **Wegtype Snelheden (in km/h)**

Autosnelweg	100
Hoofdverbindingsweg 1	80
Hoofdverbindingsweg 2	70
Verbindingsweg	60
Doorgaande weg	40
Lokale weg	30

#### **Wegverdeling Percentages (in %)**

Enkele rijbaan	88
Stedelijk	50

#### **Speciale wegtypen Snelheden (in km/h)**

Onverhard	30
Woonerf	4
Veerdienst	6
30 km	20

4. De beladen reisafstand van een route start op het moment dat de eerste in opdracht van Opdrachtgever vervoerde persoon instapt (het eerste routepunt). De beladen reisafstand eindigt op het moment dat de laatste in opdracht van Opdrachtgever vervoerde persoon uit het voertuig stapt (het laatste routepunt). De route wordt berekend vanaf het eerste routepunt via alle tussengelegen routepunten tot aan het laatste routepunt. Alle routepunten worden geïdentificeerd aan de hand van de 6 karakters van een postcode (4 cijfers+2 letters).

5. De reiziger(s) in een combinatieroute (dus met reizigers van de Opdrachtgevers binnen deze aanbesteding en die van –een- andere Opdrachtgever) worden allemaal reizigers van die partij die opdracht geeft voor de gehele route. Administratie, verwerking en afrekening gebeurt vervolgens ook via die ene opdrachtgever. Er zitten dus nooit reizigers van verschillende opdrachtgevers (en uit verschillende contracten) bij elkaar in een voertuig. Bovenstaande komt er dus op neer dat wanneer er leerlingen vanuit Schagen gecombineerd kunnen worden in routes met Alkmaar, dat Alkmaar en Schagen afspreken wie de opdrachtgever wordt van die routes. Stel dat dan besloten wordt dat Alkmaar de opdrachtgever wordt, dan draagt Schagen deze leerlingen voor de uitvoering en afrekening van het vervoer over aan Alkmaar. Andersom kan natuurlijk ook. Dit is de enige manier waarop combinaties worden toegestaan. Ook is dit de enige manier om duidelijkheid te geven aan de ouders van de leerlingen over wie de vervoerder is, hoe het vervoer georganiseerd is etc.

## 4. Mutaties

1. Mogelijke nieuwe bestemmingen vallen binnen de overeenkomst.
2. Ouders/verzorgers geven ziekmeldingen direct door aan de Opdrachtnemer. Als de ziekmelding langer duurt dan vijf werkdagen dan dient de Opdrachtnemer dit door te geven aan consulent van de betreffende Opdrachtgever. De plek in het voertuig moet gereserveerd blijven voor de reiziger tot de Opdrachtgever anders bepaalt.
3. Structurele wijzigingen worden door Opdrachtgever doorgegeven. Mutaties worden per e-mail door Opdrachtgever doorgegeven en dienen per direct te worden bevestigd naar Opdrachtgever en verwerkt. Mutaties die door Opdrachtgever worden doorgegeven dienen binnen zeven (7) werkdagen, inclusief kennismaking met de ouders/verzorgers en reiziger.
4. Wijzigingen die met spoed doorgevoerd moeten worden kunnen voorafgaand aan een digitale melding (per e-mail) telefonisch worden gemeld en dienen per direct, maar in ieder geval binnen drie werkdagen, te worden geregeld.
5. De eerste vijf vervoersdagen dat een reiziger in een gecombineerde rit wegens ziekte niet vervoerd wordt, hoeven administratief en financieel niet verwerkt te worden. Ziekte langer dan vijf (5) vervoersdagen moet wel verwerkt worden.
6. Ziekmeldingen van reizigers die individueel vervoerd worden moeten binnen één werkdag verwerkt worden en per e-mailbericht aan Opdrachtgever gemeld worden. Recht op bekostiging vervalt direct.
7. Reizigers die wegens incidentele ziekte of andere onvoorziene en niet uit het schoolplan voortvloeiende redenen buiten de reguliere lestijden vervoerd moeten worden, zijn een verantwoordelijkheid van de ouders. Hiervoor stelt Opdrachtgever geen vergoeding beschikbaar. In zeer uitzonderlijke gevallen kan het noodzakelijk zijn om vervoer buiten de reguliere tijden aan te bieden (bijvoorbeeld wanneer de reiziger wegens structurele beperkingen slechts deeltijdonderwijs kan volgen). Deze uitzonderlijke gevallen moeten binnen de afgesproken kaders van de overeenkomst uitgevoerd worden.
8. Routes van reizigers die door ziekte van de reiziger (of om andere redenen) langer dan vijf vervoersdagen niet zijn gereden komen niet voor vergoeding in aanmerking en mogen door de Opdrachtnemer niet in rekening worden gebracht. Voor individuele routes geldt dat geen vergoeding plaats vindt voor niet gereden ritten vanaf de eerste dag.

## 5. Compensatieregeling

1. Opdrachtgever is bereid, om in het geval dat het Ministerie een compensatieregelingen toestaat, voor omzetsderving in het routegebondenvervoer deze compensatie met Opdrachtnemer te bespreken.

## 6. Communicatie

1. De vervoerder is op schooldagen in ieder geval telefonisch bereikbaar ten behoeve van de gemeente, de ouders en de scholen van minimaal 07.00 uur tot in ieder geval de laatste leerling die wordt vervoerd bij huis is afgezet.
2. De Opdrachtgevers geven alle reizigers, bestemmingen en begeleiders (alle routepunten) één uniek (administratief) volgnummer. Dit geldt ook voor alle communicatie tussen Opdrachtgevers en Opdrachtnemer. Eventuele door de inschrijver in de eigen administratie gebruikte volgnummers (ID-nummers, cliëntnummers, deelnemersnummers of anderszins) worden niet gebruikt in de communicatie tussen de Opdrachtgever en de inschrijver (dus ook niet in de factuur). De door de Opdrachtgevers gegeven volgnummers blijven gedurende de gehele contractperiode gelijk. Elke unieke bestemming, begeleider en reiziger zal dus gedurende de contactperiode één uniek volgnummer (per indicatie) hebben. Wanneer een reiziger, begeleider of een bestemming komt te vervallen, vervalt ook het betreffende volgnummer. Dit volgnummer kan niet aan een andere (nieuwe) leerling, begeleider of bestemming gegeven worden. Bij verhuizing van een leerling binnen een gemeente behoudt een leerling zijn/haar volgnummer. Wanneer een leerling verhuist naar een andere gemeente binnen het samenwerkingsverband, dan vervalt het volgnummer van deze leerling en krijgt deze leerling in de nieuwe gemeente een nieuw volgnummer. Indien een reiziger een indicatie heeft vanuit het leerlingenvervoer én een indicatie vanuit het Jeugdwetvervoer, dan kan de Opdrachtgever ervoor kiezen deze reiziger twee volgnummers toe te kennen, namelijk een volgnummer voor al het vervoer dat uitgevoerd wordt in het kader van het leerlingenvervoer en een ander volgnummer dat gebruikt wordt voor het vervoer dat uitgevoerd wordt in het kader van de Jeugdwet. Opdrachtnemer moet deze volgnummers ook op deze wijze gebruiken in de communicatie met de Opdrachtgever.
3. Opdrachtgever stelt (nieuwe) Ritopdrachten via een beveiligde e-mail beschikbaar aan Opdrachtnemer.
4. De Opdrachtnemer informeert de ouders/verzorgers over het functioneren en de bereikbaarheid van de centrale en verstrekt hen de relevante telefoonnummers.
5. De Opdrachtnemer dient te beschikken over een centrale aansturingseenheid met één centraal telefoonnummer welke tegen lokaal tarief bereikbaar is. Op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) dient de centrale van 07.00 tot 17.00 uur permanent bereikbaar te zijn. De Opdrachtnemer moet voor het doorgeven van incidentele mutaties één telefoonnummer gebruiken.
6. De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat communicatie met doven en slechthorenden mogelijk is via voor hen passende middelen (minimaal e-mail).
7. De Opdrachtnemer stelt een app beschikbaar aan de ouders/vertegenwoordigers van de reiziger. Via deze app moeten ouders/ vertegenwoordigers op de hoogte gehouden worden van het actuele vervoer van hun kind, absenties door kunnen geven en een klacht in kunnen dienen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid van deze app. Persoons - en andere gegevens moeten zijn afgeschermd voor derden volgens de richtlijnen van de privacywetgeving.

8. De Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat het personeel van de centrale goed Nederlands verstaat, spreekt en schrijft.
9. De Opdrachtnemer stelt in overleg met Opdrachtgever een fysieke brochure samen met daarin opgenomen de tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer afgesproken regels die noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van het vervoer. De Opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid (organisatorisch en financieel) voor de productie en verspreiding van de brochure onder de ouders van de te vervoeren reizigers. Opdrachtnemer stelt deze brochure ook digitaal beschikbaar via zijn website.
10. De chauffeur maakt voor de start van een nieuw schooljaar kennis met de ouders/verzorgers en de reizigers middels persoonlijk (face-to-face) contact. De chauffeur doet dit ook bij nieuwe reizigers gedurende het schooljaar. Bij deze kennismaking overhandigt de chauffeur de brochure die door de Opdrachtnemer is opgesteld en registreert daarbij minimaal de volgende gegevens: naam reiziger, bijzonderheden van de reiziger, medicatie, het volgnummer, handtekeningen van ouders/verzorgers en chauffeur(s). Opdrachtgever kan deze informatie op verzoek opvragen.
11. Voorafgaande aan de eerste vervoersdag van een reiziger, informeert de Opdrachtnemer de (betreffende) ouders en/of verzorgers persoonlijk aangaande het vervoer, onder andere inzake de tijdstippen van ophalen en terugbrengen van hun kind, de klachtenregeling en de afspraken en regels omtrent het vervoer. De in te zetten chauffeur en vaste vervanger maken hiertoe voor de eerste rit kennis met de (nieuw) te vervoeren reiziger en met één van de ouders/verzorgers van de te vervoeren reiziger en vraagt naar eventuele bijzonderheden.
12. De Opdrachtnemer stelt in overleg met Opdrachtgever een protocol met gedragsregels op dat voor de start van het vervoer aan ouders/verzorgers, de schoolleiding wordt overhandigd. In dit gedragsprotocol wordt uitdrukkelijk vermeld dat Opdrachtgever in uitzonderingsgevallen de bevoegdheid heeft om reizigers uit te sluiten van het taxivervoer. Na een wijziging van de rittenplanning informeert de Opdrachtnemer de (betreffende) ouders en/of verzorgers van kinderen waarop de wijziging van de rittenplanning van invloed is, aangaande het vervoer.
13. De Opdrachtnemer treedt in overleg met de scholen en/of overige bestemmingen omtrent de (verkeers)situatie bij de scholen en/of overige bestemmingen en de wijze waarop eventueel toezicht wordt gehouden door het personeel van de scholen bij de uitstapplaatsen of de schoolpleinen van de diverse scholen.
14. Voor overleg op uitvoerend niveau wijst de Opdrachtnemer één vaste contactpersoon aan met één vaste vervanger.
15. De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de betreffende functionaris en zijn vervanger over voldoende kennis en bevoegdheden beschikken om de werkzaamheden te kunnen uitvoeren.
16. De Opdrachtnemer informeert bij incidenten tijdens of gerelateerd aan het vervoer in ieder geval de ouder/verzorgers van de betrokken reiziger(en) / scholen en de Opdrachtgever
17. Bij problemen met de reizigers dient de chauffeur de Opdrachtnemer daar direct van op de hoogte te stellen. Opdrachtnemer informeert dan, naast Opdrachtgever, de juiste personen op de juiste wijze.
18. Indien de chauffeur tijdens het vervoer zorgwekkende situaties in de privésfeer van de reiziger bemerkt, dient dit doorgegeven te worden aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer meldt dit vervolgens zo spoedig mogelijk aan Opdrachtgever.

## 7. Meldingen en Klachten

1. De Opdrachtnemer dient te beschikken over een klachtenprocedure die beschikbaar is via de website. Klachten moeten ingediend kunnen worden via de app, telefonisch of via de website.
2. Opdrachtnemer is verplicht een klachtenregistratie bij te houden
3. Opdrachtnemer geeft een ontvangstbevestiging aan de klager
4. Bij de Opdrachtnemer gemelde klachten die betrekking hebben op de uitvoering van het vervoer, moeten in principe zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen drie werkdagen door de Opdrachtnemer in behandeling worden genomen. De Opdrachtnemer dient direct contact op te nemen met de indiener van de klacht en de indiener uiterlijk veertien dagen na melding in te lichten over de oplossing van de klacht. De Opdrachtnemer houdt een registratie bij van de schriftelijke en mondeling gemelde meldingen en klachten. De bespreking van de meldingen en klachten vindt periodiek plaats gedurende de evaluatiegesprekken of zoveel vaker als Opdrachtgever nodig acht. In de registratie is minimaal het volgende opgenomen:
  - Hoe en wanneer de melding of klacht is ingediend;
  - Wie de melding of klacht heeft ingediend en de woonplaats van de indiener;
  - een korte beschrijving van de melding of klacht;
  - Wanneer er contact met de indiener is opgenomen;
  - Hoe de melding of klacht is verholpen en hoe herhaling wordt voorkomen;
  - de termijn waarbinnen de melding of klacht is afgehandeld.
5. In bepaalde situaties is het wenselijk of noodzakelijk om problemen in of klachten over het vervoer persoonlijk met betrokkenen te bespreken. De Opdrachtnemer verleent hieraan haar volle medewerking.

## 8. Voertuigen

1. Het vervoer vindt plaats met een taxi/personenauto, taxibus of rolstoelbus waarbij bij voor alle vervoerstypen geldt dat er niet meer dan acht passagiers in vervoerd kunnen worden.
2. De voertuigen zijn voorzien van een verbandtrommel (EHBO-doos volgens de geldende normen), veiligheidsvesten (minimaal gelijk aan het aantal inzittenden), brandblusser en nood hamer.
3. De Opdrachtnemer zorgt in voorkomende gevallen voor de plaatsing en het gebruik van wettelijk goedgekeurde kinderzitjes en/of - zitverhogers, vijfpuntsgordel, en zo nodig andere wettelijk goedgekeurde (kinder-) beveiligingssystemen.
4. De Opdrachtnemer zorgt er tevens voor dat de toegepaste kinderzitjes afgestemd zijn op het gewicht van de reiziger die daar op plaats neemt.
5. In het voertuig is een lijst aanwezig waarop is aangegeven: naam, huisadres, (waarschuwing -) telefoonnummer, schooladres en specifieke omstandigheden van de vervoerde reizigers.
6. De voertuigen hebben een fatsoenlijk uiterlijk (met een herkenbaar logo en zonder ernstige schade). De voertuigen hebben een fatsoenlijk en schoon interieur.
7. De voertuigen dienen te beschikken over goedwerkende communicatiemiddelen (minimaal mobiele telefoon) waarmee op elk gewenst moment handsfree contact kan worden opgenomen met de centrale en welke eveneens gebruikt kan worden bij noodsituaties. Ieder voertuig is voorzien van een kinderslot.
8. Elke zitplaats is voorzien van een veiligheidsgordel die geschikt is voor kinderen.

9. De Opdrachtnemer ziet erop toe dat er in de door hem gebruikte vervoermiddelen niet is of wordt gerookt en/of alcoholhoudende dranken en/of andere verslavende middelen zoals (soft)drugs zijn of worden gebruikt.
10. De vervoerder hanteert een voor iedereen geldend niet-roken beleid in de nabijheid van de voertuigen én in de voertuigen zowel voor, tijdens en na de rit.
11. De Opdrachtnemer conformeert zich aan de richtlijnen voor Opdrachtnemers van vervoer en de richtlijnen voor chauffeurs van de Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR) van de KBOH (Kwaliteits- en Bruikbaarheidsonderzoek van Hulpmiddelen voor gehandicapten en ouderen).
12. De Opdrachtnemer moet alle hiervoor beschikbare hulpmiddelen inzetten. Dit betekent onder meer dat de voertuigen in de wintermaanden minimaal van all-weather banden zijn voorzien.
13. Alle voertuigen moeten minimaal voldoen aan de Euro 6-norm.
14. Indien tijdens de looptijd van het contract nieuwe voertuigen worden aangeschaft voor de uitvoering van het vervoer, dienen deze te voldoen aan de door de opdrachtnemer in zijn inschrijving aangegeven keuze bij brandstof/aandrijving binnen het onderdeel duurzaamheid (gunningscriteria) maar minimaal aan de hoogst geldende milieunorm op dat moment.
15. Het percentage opgegeven in het duurzaamheidsformulier dient op basis van een realistische schatting een inzet te worden ingevuld. Opdrachtgever zal tijdens de uitvoering van de overeenkomst monitoren of dit percentage behaald wordt. Als het percentage, afzonderlijk per categorie, meer dan 10% afwijkt is de boeteregeling zoals opgenomen in artikel 14.1 van de (concept) raamovereenkomst van toepassing.
16. Opdrachtgever kan een controle (laten) uitvoeren naar het aandeel van schone en duurzame voertuigen om de CO<sub>2</sub>-uitstoot zoveel mogelijk te beperken.
17. Het onderhoudssysteem van de voertuigen moet erop gericht zijn de milieubelasting van de voertuigen tot een minimum te beperken.
18. Voertuigen dienen te beschikken over een start-stop systeem dat niet uitgeschakeld mag worden of zijn tijdens het vervoer.
19. De voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen hebben de juiste bandenspanning en zijn uitgerust met banden die een prestatie hebben van A of B voor de onderdelen brandstofverbruik, veiligheid en geluidsproductie.
20. Om gedurende de looptijd van de overeenkomst op het onderdeel duurzaamheid te monitoren levert de gegunde Opdrachtnemer een overzicht aan van zijn wagenpark per 1/08/2022. Hierin staan minimaal de volgende kenmerken vermeld: kenteken, bouwjaar, type voertuig en soort brandstof/aandrijving.

## 9. Eisen aan de chauffeurs

1. Chauffeurs moeten minimaal over een beperkte chauffeurspas beschikken.
2. De chauffeurs voldoen aan de wettelijke eisen van een taxichauffeur.
3. De chauffeur is in het bezit van een certificaat levensreddend handelen (EHBO voldoet ook).
4. De chauffeur heeft kennis van de omgang met de doelgroep verkregen door het volgen van de leerlang Leerlingenvervoer van het sociaal fonds Taxi of een andere aanbieder; deze moet met goed gevolg zijn afgerond voordat de chauffeur wordt ingezet op het vervoer.
5. Begeleiders zijn de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig en hebben een servicegerichte instelling.
6. De chauffeur is correct gekleed en voor de reizigers herkenbaar als zijnde hun chauffeur. De chauffeurs hebben een servicegerichte instelling en beschikken over goede sociale vaardigheden.
7. De chauffeur is behulpzaam bij het in- en uitstappen van reizigers en sluit hierbij aan bij de behoefte van de reiziger.

8. De chauffeur parkeert het voertuig zodanig dat reizigers niet de straat over hoeven te steken om het schoolplein, voertuig of huisdeur te bereiken.
9. De chauffeur laat nooit reizigers onbeheerd achter in het voertuig.
10. De chauffeur dient zich voor het afzetten/ophalen van reizigers op de school te houden aan de aanwijzingen van Opdrachtgever en de desbetreffende school.
11. De bediening van de portieren en ramen geschiedt alleen door de chauffeur.
12. Op verzoek van een school of Opdrachtgever dient de Opdrachtnemer medewerking te verlenen aan informatiebijeenkomsten voor chauffeurs op de scholen.
13. Bij problemen met reizigers dient de chauffeur dit direct te melden bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer informeert de ouders/verzorgers, de school en de desbetreffende Opdrachtgever.
14. De chauffeur gebruikt geen verbaal of fysiek geweld om de reiziger(en) tot gewenst gedrag te dwingen.
15. Bij wangedrag is het de chauffeur niet toegestaan de betrokken reiziger(en) uit de bus te verwijderen. In voorkomende gevallen stelt de chauffeur de Opdrachtnemer, de ouders/verzorgers, en de school direct van dit wangedrag in kennis.
16. De chauffeur ziet erop toe dat een reiziger niet voor een gesloten deur wordt afgezet, tenzij er schriftelijke toestemming is van de ouders/verzorgers van de desbetreffende reiziger.
17. Chauffeurs zorgen voor een vaste zitplaatsverdeling in het voertuig.
18. Chauffeurs hebben (uiterlijk binnen zes maanden na ondertekening overeenkomst) een training "het nieuwe rijden" gevolgd, of een daarmee gelijkwaardige training die op zuinig rijgedrag gericht is.

## 10. Eisen aan de begeleider

1. De Opdrachtnemer moet op verzoek van Opdrachtgever binnen drie werkdagen en voor de duur die door Opdrachtgever wordt aangegeven een begeleider leveren.
2. De begeleider dient in het bezit te zijn van een relevante VOG. Kosten voor de aanvraag van een VOG (in geval van geen chauffeurspas) zijn voor rekening van de Opdrachtgever.
3. Begeleiders zijn de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig en hebben een servicegerichte instelling.
4. Indien de jeugdige leeftijd, lichamelijke, geestelijke en/of zintuiglijke handicap of het gedrag van (een) te vervoeren leerling(en) daartoe aanleiding geeft, kunnen de gemeenten nadere bepalingen stellen voor het vervoer van die leerling(en) met name voor wat betreft de benodigde begeleiding in voertuigen tot en met 8 zitplaatsen. Vervoerder moet desgevraagd binnen drie werkdagen en voor de duur die door de betreffende gemeente wordt aangegeven een begeleider leveren.
5. Wanneer voor de begeleiding van een reiziger geen beroep wordt gedaan op personeel van de vervoerder, dan mag de vervoerder de ingezette begeleider voor wat betreft de facturering behandelen als een extra reiziger op de rit.
6. Wanneer de vervoerder op verzoek van de betreffende Opdrachtgever wel eigen personeel inzet voor het begeleiden van een leerling, dan mag voor deze begeleider een uurtarief van € 30,- in rekening gebracht worden voor de onbeladen reistijd. Het uurtarief voor begeleiding wordt jaarlijks geïndexeerd aan de hand van de NEA (Panteia) index.
7. Als de begeleiding uit het netwerk van de reiziger komt dan reist deze persoon heen- en indien mogelijk terug zonder dat hier een extra vergoeding voor wordt gegeven.

## 11. Contractmanagement

1. De Opdrachtnemer voert 1 keer per schooljaar op basis van een a-select gekozen steekproef een klanttevredenheidsonderzoek uit, dat de vervoerder jaarlijks uitvoert wordt tenminste 20% van de binnen deze opdracht vervoerde reizigers, ouders/verzorgers betrokken. De resultaten van dit onderzoek worden jaarlijks voor 1 februari en voor het eerst voor 1 februari 2023 kosteloos en op initiatief van de vervoerder beschikbaar gesteld aan de gemeenten. Het nalaten van deze voorwaarde wordt eveneens beoordeeld als een toerekenbare tekortkoming. Het KTO dient jaarlijks uitgevoerd te worden en ieder jaar dezelfde inhoud te hebben.
2. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om (steekproefsgewijs) de betrouwbaarheid en efficiëntie van de voertuigen, rit administratie en- planning te (laten) controleren en kan op basis van de uitkomsten in overleg treden met de Opdrachtnemer over verbetermogelijkheden.
3. Minimaal 2 keer per jaar vindt er gesprek plaats met in ieder geval als agendapunten; duurzaamheid, continuïteit, klanttevredenheidsonderzoek, managementrapportages (met name bijzonderheden, trends) , toetsing op de eisen aan o.a. chauffeurs, begeleiders en voertuigen.
4. Opdrachtnemer levert per kwartaal de volgende informatie in de managementrapportage aan opdrachtgever, deze informatie wordt gebruikt in het gesprek tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer:
  - Een overzicht van het aantal routes waarin een reiziger gedurende de rapportageperiode heeft gezeten.
  - Aantal klachten
  - Gemiddelde bezettingsgraad in het voertuig
  - % op tijd en te laat gereden ritten.
  - % ritten overschrijding van maximale duur van 90 minuten.
5. Jaarlijks levert de Opdrachtnemer een overzicht van de vervangende en vervangen voertuigen van deze aanbesteding, deze lijst bevat minimaal de volgende gegevens:
  - De vervangende en vervangen voertuigen;
  - Aanschafdatum;
  - Kenteken;
  - Type voertuig
  - Type brandstof/ aandrijving
6. Minimaal 1x per jaar voert de de Opdrachtgever een toets uit op het vervoersplan van de vervoerder en levert hierop een terugkoppeling aan de Opdrachtnemer. Hierbij kijkt Opdrachtgever of het aantal reizigers vervoerd wordt en naar de beladen kilometers en aantal ritten. Als de afwijking in beladen kilometers meer dan 10% en aantal ritten meer dan 5% afwijkt zal de Opdrachtnemer een verklaring afgeven aan Opdrachtgever. Opdrachtgever en Opdrachtnemer treden hierover in overleg.

## 12. Gegevensbescherming en –overdracht

1. Als Opdrachtnemer gaat u om met persoonlijke informatie van onder andere de reizigers. Dit is noodzakelijk om uw werkzaamheden te doen. Opdrachtgever verwacht van u een hoge mate van zorgvuldigheid over hoe u met deze informatie omgaat.
2. Opdrachtgever zal met de Opdrachtnemer voor de start van uitvoering van de overeenkomst een Verwerkersovereenkomst afsluiten, conform de bijlage "Model Verwerkersovereenkomst".
3. De verwerking van persoonsgegevens moet voldoen aan de beginselen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

## 13. Tarieven en betaling

1. De afrekensystematiek is opgebouwd uit een vast starttarief per type voertuig en een door de Opdrachtnemer te offereren tarief per berekende beladen kilometer.
2. Het tarief geldt voor al het vervoer (leerlingenvervoer én jeugdwetvervoer);
3. Er wordt onderscheid gemaakt in de starttarieven voor taxi-auto en taxibus enerzijds en rolstoelbus anderzijds. Opdrachtnemer dient in de bijlage Prijzenformulier één prijs op te geven voor een beladen kilometertarief voor taxivervoer (bus) en rolstoelvervoer in het kader van het Leerlingenvervoer en het Jeugdwetvervoer.
4. Bij berekening van het beladen kilometertarief dient de Inschrijver het Vervoersplan (meegezonden als bijlage bij deze aanbesteding) en de omvang Jeugdwetvervoer zoals opgenomen in de Offerteaanvraag H1.2, als uitgangspunten te nemen. Het te offereren tarief per beladen kilometer geldt voor alle type voertuigen zowel binnen het leerlingen- als het Jeugdwetvervoer.
5. Het door de Opdrachtnemer op te leveren Vervoersplan na gunning mag en kan afwijken van het Vervoersplan zoals meegestuurd bij deze aanbesteding.
6. Het starttarief voor een rolstoelbus geldt alleen indien daadwerkelijk een rolstoelgebonden reiziger met het voertuig wordt vervoerd.
7. De geoffreerde tarieven zijn 'all-in' en omvatten alle kosten die de Opdrachtnemer maakt voor de gevraagde dienstverlening. Het is niet toegestaan om naast de gevraagde gegevens/prijzen andere gegevens toe te voegen die van invloed zijn op de prijs van het vervoer. Met andere woorden: alleen de gegevens die opgenomen zijn in het prijzenformulier vormen de basis voor de te offereren prijs én voor de prijs van het daadwerkelijke vervoer dat op basis van deze aanbesteding gaat worden uitgevoerd.
8. De Opdrachtnemer stuurt maandelijks via e-mail achteraf, een factuur over de daadwerkelijk gereden ritten waarbij een specificatie in .xls formaat die gemakkelijk is te herleiden tot het vervoersplan. De factuurspecificatie is opgemaakt conform de bijlage Model Factuurspecificatie.
9. Opdrachtgever betaalt de Opdrachtnemer op basis van maandelijkse factuur voor daadwerkelijk gereden ritten. De betaling van de door Opdrachtgever verschuldigde vergoeding geschiedt uiterlijk 30 dagen na ontvangst van de kloppende factuur.
10. De tarieven staan gedurende de looptijd van de overeenkomst vast, en worden voor de eerste maal op 1 januari 2023 geïndexeerd met de NEA-index van het Sociaal Fonds Mobiliteit.
11. De Opdrachtnemer moet bij het berekenen van een prijs voor een beladen kilometer rekening houden met de brandstofprijzen per 1 januari 2022. Opdrachtgever gaat zo nodig in gesprek met Opdrachtnemer over compensatie met betrekking tot (tijdelijk) gestegen brandstofprijzen in de markt.
12. Voor het starttarief per route gelden de in de tarieventabel opgenomen starttarieven per voertuigtype en gedurende de gehele contractperiode ( excl. prijsindexering).

Tarieventabel	
<b>A. Starttarief per in te zetten vervoermiddel</b>	
Taxi-auto [4-pers.]/taxibus (8 pers.)	€ 9,00
Rolstoeltaxi	€ 16,00
<b>B. Kilometertarief per in te zetten voertuig</b>	
Taxi-auto [4-pers.]/taxibus (8 pers.) en Rolstoeltaxi	Één tarief offereren
<b>C. Uurtarief begeleiding</b>	
	€ 30,00