

BIJLAGE IIIa Programma van Eisen Perceel 1

Inhoudsopgave

<u>1. CONTINUÏTEIT VAN DE UITVOERING EN INZET ONDERAANNEMERS IN DE UITVOERING</u>	5 -
1.1. ONVOORWAARDELIJKE UITVOERING	5 -
1.2. COVID-19.....	5 -
1.3. INZET ONDERAANNEMERS IN DE UITVOERING	5 -
<u>2. COMMUNICATIE</u>	5 -
2.1. ACTIEVE COMMUNICATIE	5 -
2.2. COMMUNICATIE BIJ EEN NIEUWE REIZIGER	5 -
2.3. LEERLINGENVERVOER: COMMUNICATIE BIJ DE START VAN HET SCHOOLJAAR	6 -
2.4. BEREIKBAARHEID.....	6 -
2.5. INFORMEREN OVER REGELS	6 -
2.6. INFORMEREN BIJ INCIDENTEN	6 -
<u>3. EISEN AAN DE VOERTUIGEN EN VEILIG VERVOER</u>	6 -
3.1. EMISSIEVRIJ EN EURO 6	6 -
3.2. MAXIMAAL AANTAL PASSAGIERS	7 -
3.3. LEEFTIJD VOERTUIGEN	7 -
3.4. ROLSTOELVERVOER.....	7 -
3.5. CODE VVR EN ANDERE EISEN AAN VEILIG ROLSTOELVERVOER	7 -
3.6. SCOOTMOBIEL EN ANDERE SECUNDAIRE ONDERSTEUNINGSMIDDELEN	7 -
3.7. VERZEKERING	7 -
3.8. WINTERBANDEN	7 -
3.9. HULPMIDDELEN VOOR VEILIG VERVOER REIZIGERS.....	8 -
3.10. COMMUNICATIE TIJDENS HET RIJDEN	8 -
3.11. SOORT MATERIEEL EN UITRUSTING MATERIEEL.....	8 -
3.12. RECLAME IN EN OP DE VOERTUIGEN.....	8 -
3.13. CONTROLE EN INSPECTIE	8 -
<u>4. EISEN AAN DE CHAUFFEURS EN BEGELEIDERS</u>	8 -
4.1. VASTE CHAUFFEUR	8 -
4.2. EISEN AAN DE CHAUFFEUR.....	9 -
4.3. EISEN AAN DE DIENSTVERLENING.....	9 -
4.4. VOG VOOR BEGELEIDERS	10 -
<u>5. TX-KEUR</u>	10 -
<u>6. NALEVING CAO</u>	10 -

<u>7.</u>	<u>COMBINATIEBEPERKINGEN.....</u>	<u>- 10 -</u>
7.1.	INZICHT BIJ MEDEWERKERS.....	- 10 -
7.2.	EFFICIENCY	- 10 -
7.3.	MINIMALE EN MAXIMALE WACHTTIJD	- 10 -
7.4.	MAXIMALE REISTIJT	- 10 -
7.5.	PLANNING PRIMAIR OP LOCATIE	- 11 -
7.6.	GEEN COMBINATIE VAN VERSCHILLENDE DOELGROEPEN.....	- 11 -
7.7.	WIJ GEVEN DE OPHAALADRESSEN AAN.....	- 11 -
7.8.	OPSTAPPLAATSEN	- 11 -
7.9.	OVERSTAPPLAATSEN	- 11 -
7.10.	COMBINATIEBEPERKING OP AANTAL REIZIGERS IN VOERTUIG.....	- 11 -
7.11.	GEEN COMBINATIES MET ANDERE OPDRACHTGEVERS.....	- 11 -
<u>8.</u>	<u>INFORMATIE EN DATA.....</u>	<u>- 11 -</u>
8.1.	ALGEMENE VERORDENING GEGEVENSBECHERMING	- 12 -
8.2.	INZICHT IN VERVOER.....	- 12 -
<u>9.</u>	<u>MELDINGEN EN KLACHTEN.....</u>	<u>- 12 -</u>
9.1.	EERSTE AANSPEEKPUNT.....	- 12 -
9.2.	MELDINGEN	- 12 -
9.3.	KLACHTEN	- 12 -
9.4.	INDIENEN KLACHTEN	- 13 -
9.5.	AFHANDELING KLACHTEN	- 13 -
<u>10.</u>	<u>MUTATIES OP HET VERVOER</u>	<u>- 13 -</u>
<u>11.</u>	<u>COMBIREGELING VOOR HET LEERLINGENVERVOER.....</u>	<u>- 14 -</u>
<u>12.</u>	<u>TARIEF</u>	<u>- 14 -</u>
12.1.	DEFINITIE REIZIGERSRIT.....	- 14 -
12.2.	DEFINITIE ROUTE	- 14 -
12.3.	DEFINITIE BELADEN UUR.....	- 14 -
12.4.	VERGOEDING VOOR VERVOER BINNEN DE GEMEENTE 'S-HERTOGENBOSCH EN VAN EN NAAR VUGHT EN SINT-MICHELSGESTEL	- 14 -
12.5.	VERGOEDING VOOR VERVOER VAN- EN NAAR SCHOOLLOCATIES/STAGELocaties/WERKLOCATIES/ZORGLOCATIES BUITEN DE GEMEENTE 'S- HERTOGENBOSCH, VUGHT EN SINT-MICHELSGESTEL	- 15 -
12.6.	VERGOEDING VOOR BEGELEIDERS	- 15 -
12.7.	BTW	- 15 -
12.8.	NEA-INDEX	- 15 -
12.9.	GEEN COMPENSATIE UITVAL	- 16 -
12.10.	FACTUUR	- 16 -
<u>13.</u>	<u>SANCTIES</u>	<u>- 16 -</u>

14. PERIODIEK OVERLEG..... - 16 -

In dit Programma van Eisen wordt inzichtelijk gemaakt waaraan het vervoer van Perceel 1 moet voldoen. In het Programma van Eisen zijn algemene eisen opgenomen waaraan u moet voldoen. Het Programma van Eisen is van toepassing op het gehele vervoer (tenzij uitdrukkelijk anders vermeld). Ritten die aangemeld zijn volgens de eisen in dit Programma van Eisen dienen altijd binnen de eisen in dit Programma van Eisen te worden uitgevoerd.

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

1.1. Onvoorwaardelijke uitvoering

U verplicht uzelf gedurende de vastgestelde periode het Vervoer te verzorgen, zonder u te kunnen beroepen op eventuele belemmeringen zoals bijvoorbeeld tekort aan chauffeurs, ziekte van chauffeurs, mankementen aan het materieel, een tekort aan materieel, de toenemende congestie in het verkeer en/of stremmingen en omleidingen die gelden voor alle weggebruikers.

1.2. COVID-19

COVID-19 heeft een groot effect gehad op het doelgroepenvervoer. Of de pandemie met de bijbehorende lock-downs en regels een incident is geweest of iets is wat kan terugkomen en in welke vorm en met welke consequenties is onduidelijk. De Gemeente erkent dit risico en zal zich in voorkomende gevallen laten informeren en adviseren door de Rijksoverheid en VNG.

1.3. Inzet onderaannemers in de uitvoering

Toevoegen en/of wijzingen van onderaannemers in de uitvoeringsfase mag alleen na onze schriftelijke toestemming. In de aanvraag dient u aan te tonen dat de onderaannemer beschikt over TX-Keur en voldoet aan de eisen die Gemeente stelt aan naleving CAO, adequaat verzekerd is (zoals vereist in de Aanbestedingsdocumenten) en zich zal houden aan de uitvoeringseisen van deze opdracht. U blijft verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van de overeenkomst. Onderaannemers zijn als rechtspersoon geen aanspreekpunt voor direct en indirect betrokkenen (zoals de gemeente, WeenerXL, zorgaanbieders, ouders en scholen).

2. Communicatie

2.1. Actieve communicatie

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

Communicatie bij wijzigingen in het vervoer of bij incidenten is met ouder(s)/verzorger(s) en Reizigers primair persoonlijk (telefonisch). Alleen wanneer ouders(s)/verzorger(s) en Reizigers niet bereikbaar zijn en het voor de snelheid noodzakelijk is wordt SMS of WhatsApp gebruikt.

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

2.2. Communicatie bij een nieuwe reiziger

Wanneer u na aanmelding door ons een Reiziger in het vervoer heeft opgenomen brengt u de ouder(s)/verzorger(s) en/of de Reiziger hiervan direct op de hoogte.

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

U bent op alle dagen dat het vervoer operationeel is telefonisch bereikbaar voor ouders, vertegenwoordigers en de Reiziger alsmede de scholen, werklocaties en zorglocaties. 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 Reiziger op de bestemming (huisadres) daadwerkelijk is afgezet.

2.3. Leerlingenvervoer: communicatie bij de start van het schooljaar

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

De chauffeur maakt voor de start van een nieuw schooljaar thuis bij de leerlingen kennis met de ouder(s)/verzorger(s) en de leerlingen. Tenzij ouder(s)/verzorger(s) expliciet aangeven dit niet nodig te vinden.

De kennismaking door de chauffeur vindt altijd plaats in de werkweek voorafgaand en niet in het weekeinde. Tenzij dit op het nadrukkelijke verzoek van de ouder(s)/verzorger(s) wenselijk is.

2.4. Bereikbaarheid

U gebruikt voor het doorgeven van mutaties één telefoonnummer en één e-mailadres. De kosten voor de beller mogen niet meer bedragen dan het lokale telefoontarief.

U dient ervoor te zorgen dat communicatie met doven en slechthorenden mogelijk is via voor hen passende middelen (zoals e-mail).

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

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

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

2.5. Informeren over regels

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

2.6. Informeren bij incidenten

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

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

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

3. Eisen aan de voertuigen en veilig vervoer

3.1. Emissievrij en Euro 6

Minimaal veertig procent van de voertuigkilometers (beladen en onbeladen) moeten worden gereden met voertuigen die emissievrij zijn. Dit zijn elektrische voertuigen of waterstofvoertuigen. Uitzondering hierop zijn voertuigen waarin rolstoel gebonden Reizigers of scootmobielen worden vervoerd. Alle niet emissievrije voertuigen moeten minimaal aan de Euro 6 norm voldoen.

3.2. Maximaal aantal passagiers

Er mag geen materieel ingezet worden met een capaciteit van meer dan acht passagiers.

3.3. Leeftijd voertuigen

De voertuigen waarmee de Reizigers vervoerd worden zijn maximaal zeven jaar oud en gemiddeld nooit meer dan vijf jaar oud.

3.4. Rolstoelvervoer

Het vervoer moet, in voorkomende gevallen, ook geschikt zijn voor rolstoel- en scootmobielgebruikers. U moet dan ook 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.

Als de voertuigen voor het rolstoelvervoer worden ingezet ten behoeve van het meenemen van Reizigers in een (elektrische) rolstoel en/of Reizigers met een scootmobiel, moeten zij zijn voorzien van een liftvoorziening. Wanneer voor het rolstoelvervoer geen bussen maar “bestelauto’s” (bijvoorbeeld VW Caddy (of gelijkwaardig) worden gebruikt voor vervoer van een rolstoel of scootmobiel dan mogen deze voorzien zijn van een slipvaste hellingbaan.

Alle voertuigen die gebruikt worden voor rolstoelvervoer moeten zijn voorzien van een adequaat werkend (universeel) systeem om de rolstoelen en scootmobielen vast te zetten. Hiermee moet de rolstoel of scootmobiel vastgezet worden.

3.5. Code VVR en andere eisen aan veilig rolstoelvervoer

Het vervoer van (elektrische) rolstoelen en scootmobielen dient te gebeuren volgens de ‘Code Veilig Vervoer Rolstoelgebruikers’ (Code VVR) zoals gepubliceerd door het ‘Platform Code VVR’.

U verklaart door inschrijving akkoord te gaan om gedurende de looptijd van het contract aan te sluiten bij eventueel in de toekomst (personenvervoerbranche breed) tot stand komende voorschriften of normen voor veiligheid en rolstoelvastzetsystemen en deze (in de voertuigen) toe te passen.

De Reiziger in een rolstoel dient vastgezet te worden door de chauffeur of de begeleider van u met een daarvoor bedoeld vastzetsysteem gekoppeld aan het vastzetsysteem van de rolstoel of de carrosserie van het voertuig.

De chauffeur is door zijn opleiding bekend met het Rolstoel ABC.

3.6. Scootmobiel en andere secundaire ondersteuningsmiddelen.

Een scootmobiel is een vervoervoorziening op zich. Er zijn nu geen Reizigers die met een scootmobiel vervoerd worden. Als in de toekomst een Reiziger toch de scootmobiel in het vervoer moet meenemen gelden de normen zoals deze zijn opgenomen in dit document.

Het is toegestaan een scootmobiel in het voertuig te vervoeren. Het is niet toegestaan betreffende Reiziger tijdens het vervoer of tijdens het transport op de lift/hellingbaan op de scootmobiel te laten zitten.

Enkele reizigers moeten ondersteuningsmiddelen mee die noodzakelijk zijn op de bestemming maar niet tijdens het vervoer. Voorbeelden van deze secundaire ondersteuningsmiddelen zijn aangepaste rolstoelen of niet of beperkt inklapbare rollators die te groot zijn om als bagage mee te gaan en daardoor een plek in beslag nemen of waardoor vervoer met een rolstoelbus moet plaatsvinden.

Wij geven aan als het noodzakelijk is dat een scootmobiel of een ondersteuningsmiddel mee moet. Dit zijn altijd uitzonderingsgevallen. Er worden hiervoor behalve de toeslag voor rolstoelvervoer geen extra kosten in rekening gebracht.

Soho-, blindengeleidehonden en andere hulphonden, als zodanig herkenbaar, kunnen meereizen met een Reiziger. U brengt de ons hier niets voor in rekening.

3.7. Verzekering

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

3.8. Winterbanden

Veilig vervoer is ook belangrijk met winters weer. Dit kan voor de taxi's, taxibussen en rolstoelbussen waarmee de Reizigers vervoerd worden ondermeer betekenen, maar niet uitsluitend, dat de voertuigen in de wintermaanden (niet in de zomermaanden) voorzien zijn van winterbanden. Dit zodat

ook in de wintermaanden het Vervoer op een juiste en veilige wijze kan plaatsvinden. De verantwoordelijkheid voor het kiezen van de meest veilige oplossing ligt bij u.

3.9. Hulpmiddelen voor veilig vervoer Reizigers

U gebruikt kinderzitjes, verhogingen, vijfpuntgordels en gordelblokkers op aanwijzen van ons en op verzoek van de ouder(s)/verzorger(s).

U dient te beschikken over voldoende standaard in de handel te verkrijgen kinderzitjes en verhogingen die voldoen aan alle wettelijke eisen. U zorgt er ook voor dat de toegepaste kinderzitjes afgestemd zijn op het gewicht van de Reiziger die daarin plaatsneemt. Aangepaste zitjes en verhogingen moeten door de ouder(s)/verzorger(s) zelf beschikbaar worden gesteld.

3.10. Communicatie tijdens het rijden

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

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

3.11. Soort materieel en uitrusting materieel

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

U bent vrij in de keuze van het in te zetten type vervoermiddel zolang dat vervoermiddel voldoet aan het bepaalde in dit Programma van Eisen en het voertuig voldoet aan de specifieke (medische) vervoersbehoeften van de Reizigers.

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

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

Alle in te zetten voertuigen hebben voldoende (aparte) ruimte voor het mee vervoeren van inklapbare rolstoelen en handbagage, dit in relatie tot het aantal passagiers. Er is voldoende ruimte om de handbagage van de Reizigers veilig op te bergen. Dit mag niet ten koste gaan van de zitplaatscapaciteit in het voertuig.

3.12. Reclame in en op de voertuigen

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

3.13. Controle en inspectie

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

4. Eisen aan de chauffeurs en begeleiders

4.1. Vaste chauffeur

Voor elke rit moet op alle dagen een vaste chauffeur worden ingezet.

De inzet van een andere chauffeur op een rit wordt uitsluitend toegestaan in geval van ziekte, vakantie, ontslag van de vaste chauffeur of vervanging naar aanleiding van klachten of calamiteiten. In voornoemde gevallen dienen alle ouder(s)/verzorger(s)/Reizigers in de betreffende rit zo snel mogelijk door u te worden geïnformeerd over genomen maatregelen.

Wanneer een chauffeur vervangen wordt vanwege vakantie of beëindiging van de arbeidsovereenkomst wordt de vervanger een week voor de overdracht voorgesteld aan de Reizigers en/of ouder(s)/verzorger(s).

Voor elke chauffeur wordt met een vaste groep vervangers gewerkt. Opdrachtnemer dient te

beschikken over een vast protocol waardoor goede overdracht van informatie bij vervanging bij de start van de route is geborgd.

4.2. Eisen aan de chauffeur

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

- erop toezien dat in het voertuig nooit wordt gerookt;
- niet roken in het zicht van de leerlingen;
- correct zijn gekleed;
- instructies over hygiëne (zoals de richtlijnen van de RIVM) naleven;
- voor de Reizigers herkenbaar zijn als medewerker van het vervoerbedrijf;
- voldoen aan alle daartoe gestelde wettelijke eisen en bepalingen (als uitgangspunt dienen de regels van de ter zake doende CAO te worden toegepast);
- minimaal beschikken over een certificaat dat het bewijs is voor het goed afleggen van examen 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 voor bij het leerlingenvervoer 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);
- deelnemen aan instructie/voorlichting vanuit scholen, werklocaties en/of zorglocaties specifiek gericht op de beperkingen van de Reizigers;
- 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 ARBO-wetgeving (alleen dan wanneer dat voor de route van de chauffeur noodzakelijk is);
- ervoor zorgen dat orde en rust in het voertuig wordt gehandhaafd;
- Reizigers niet onnodig (lang) alleen laten in het voertuig (noodzaak kan bestaan uit het ophalen van Reiziger bij een school in een combinatie; onnodig is bijvoorbeeld een sociaal gesprek met andere chauffeurs).
- 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;
- een training gevolgd van 'Het Nieuwe rijden';
- zorg dragen voor een veilig en comfortabel vervoer van de passagiers, waaronder het gebruik van veiligheidsgordels.

4.3. Eisen aan de dienstverlening

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

- klantvriendelijk werken en een dienstverlenende instelling hebben;
- een zodanige rijstijl heeft dat er rekening wordt gehouden met de beperkingen van de Reizigers;
- een zodanige rijstijl hebben dat de passagiers 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 een warme overdracht van de Reiziger op de bestemming (nadrukkelijk niet tot bijvoorbeeld in het schoollokaal) of op het huisadres.
- de chauffeur beperkt zich tot de dienstverlening die in het Programma van Eisen gevraagd is en wijkt hiervan niet af tenzij dit noodzakelijk is voor een veilige en juiste uitvoering van het vervoer;
- de chauffeur houdt er rekening mee dat het ongewenst kan zijn om in het voertuig muziek af te spelen en om het voertuig te versieren.

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

Er mogen geen andere passagiers meereizen in het voertuig anders dan de Reizigers, ouders/verzorgenden van de Reizigers als begeleider, vaste begeleiders van de Reiziger, medewerkers van u (voor begeleiding en opleiding), vertegenwoordigers van ons (voor controle) zonder uitdrukkelijke toestemming van ons. U vervoert geen passagiers waarvoor door ons geen opdracht is gegeven.

4.4. VOG voor begeleiders

Begeleiders die u beschikbaar stelt moeten beschikken over een VOG, wanneer zij voor het eerst aan het Vervoer gaan deelnemen beschikken over een recente Verklaring Omtrent Gedrag (maximaal twee maanden oud), hierna VOG. Een begeleider waarvan bij controle in deze situatie geen actuele VOG kan worden overgelegd mag niet in het Vervoer worden ingezet. Wanneer u en/of wij daartoe aanleiding zien moet zo snel mogelijk (de aanvraag moet binnen twee werkdagen gedaan worden) een nieuwe VOG worden overgelegd. Kosten voor de VOG zijn voor uw rekening.

5. TX-Keur

Alle vervoerders die bij de uitvoering van deze opdracht betrokken zijn dienen bij de start van het vervoer en gedurende de looptijd van de overeenkomst te beschikken over TX-Keur.

6. Naleving CAO

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

U dient hiervoor tijdens de uitvoering van de Opdracht altijd te zorgen dat deze aan ons een bewijs overlegt dat u (en eventueel uw Onderaannemers) beschikt over een geldig Bedrijfsoordeel Voldoende van het Sociaal Fonds Mobiliteit. Zodra dit bedrijfsoordeel Voldoende van het Sociaal Fonds Mobiliteit is vervallen dient u per ommegaande ons daarover schriftelijk te informeren.

7. Combinatiebeperkingen

7.1. Inzicht bij medewerkers

U dient ervoor te zorgen dat de medewerkers op de centrale inzicht hebben in de specifieke vervoersbehoeften van Reizigers en dat de inzet van voertuigen daarop wordt afgestemd. Ook zorgt u ervoor dat de chauffeurs inzicht hebben in de specifieke vervoersbehoeften van Reizigers.

7.2. Efficiency

U bent verantwoordelijk voor het maken van de planning en moet dit zo efficiënt als mogelijk is doen. Wij stellen echter beperkende voorwaarden aan de maximale efficiency. Dit zijn beperkingen door de indicatie van een Reiziger of door het door ons gestelde maximum aan de reistijd.

7.3. Minimale en maximale wachttijd

Iedere Reiziger wordt binnen de marge van 5 tot 15 minuten voor aanvang van de school/het werk/zorg afgezet. U bent verplicht de Reiziger veilig over te dragen op het bestemmingsadres (bijvoorbeeld aan een pleinfunctionaris).

Iedere Reiziger dient maximaal 15 minuten na het einde van de schooltijd/werktijd/behandeling te worden opgehaald. Op aangeven van ons kan gedurende het contract deze marge bij enkele scholen/werklocaties/zorglocaties worden verkort. U dient hiermee rekening te houden.

7.4. Maximale reistijd

Voor vervoer binnen de gemeente 's-Hertogenbosch of met een bestemming of vertrekadres in Vught, Sint-Michelsgestel geldt dat de reistijd van een Reiziger niet meer dan 60 minuten mag zijn.

Voor de overige bestemmingen geldt dat door combinatie de reistijd van een Reiziger (inclusief de wachttijd voor aanvang/na afloop van school/werk of stage) niet met meer dan 30 minuten mag toenemen. De reistijd is in dit laatste geval niet meer dan 90 minuten.

Wachttijd voor Reizigers wordt ook als reistijd meegerekend.

Combinatie van Reizigers mag niet leiden tot overschrijding van deze individuele reistijdcriteria.

7.5. Planning primair op locatie

De routes worden primair per type school/stagelocatie/werklocatie/zorglocatie samengesteld. Indien het (de) voertuig(en) daarbij niet geheel gevuld kan (kunnen) worden, mag er worden gecombineerd. Individuele beperkingen, zoals niet combineren, van de Reizigers worden door ons aangegeven. Structuur en regelmaat is voor de Reizigers belangrijk. Er dient daarom via een vaste en de snelst mogelijke route te worden gereden tenzij ongebruikelijke omstandigheden (bijvoorbeeld wegomleggingen) het noodzakelijk maken van de normale route af te wijken. Voor de tijden van het vervoer wordt bij het leerlingenvervoer het schoolplan/schoolgids, bij het werknemersvervoer het rooster, en bij het jeugdvervoer de doorgegeven behandel tijden van de Reiziger aangehouden. Afwijkingen hierop worden door ons aangegeven. Het uitgangspunt is dat Reizigers een vaste zitplaats in het voertuig hebben.

7.6. Geen combinatie van verschillende doelgroepen

Leerlingen voor het leerlingenvervoer en jongeren voor het vervoer in het kader van de Jeugdhulp mogen niet gecombineerd worden met de medewerkers van WeenerXL. Uitzonderingen op deze eis zijn mogelijk maar alleen na overleg met ons.

7.7. Wij geven de ophaaladressen aan

Mutaties worden door ons doorgegeven per e-mail. Voor het leerlingenvervoer heeft u toegang tot een internetportaal van de gemeente vanwaar u bestanden kunt downloaden met daarin de mutaties. Dit is voor het leerlingenvervoer nu de methode van doorgeven van mutaties. U krijgt een melding per e-mail wanneer er mutaties zijn. U logt in met een gebruikersnaam, wachtwoord en een token code via een authenticator.

Iedere Reiziger wordt van het door ons aangegeven vertrekadres opgehaald en bij de school/stagelocatie/werklocatie/zorglocatie afgezet.

Na schooltijd of het einde van de werktijd of aan het einde van de zorgafpraak wordt iedere Reiziger van school/stagelocatie/werklocatie/zorglocatie opgehaald en bij het door ons aangegeven bestemmingsadres (dit kan afwijken van het vertrekadres van de ochtendrit) weer afgezet. U bent verplicht de Reiziger veilig over te dragen op dit adres.

U haalt Reizigers niet op van en brengt Reizigers niet naar alternatieve adressen zonder onze toestemming.

Wij kunnen ten aanzien van specifieke bestemmingen aanvullende (al dan niet beperkende) eisen stellen aan de dienstverlening (tijde, omrijden, combinaties).

7.8. Opstapplaatsen

Het gebruik van opstapplaatsen is vooralsnog niet toegestaan.

Wanneer individuele Reizigers niet bij de deur opgehaald kunnen worden (straat of deur is niet bereikbaar) dan wordt in overleg met u een alternatieve plek afgesproken.

Wij houden de mogelijkheid open om gedurende de looptijd, bijvoorbeeld in het kader van de genoemde pilots, van de overeenkomst wel opstapplaatsen in te voeren.

7.9. Overstapplaatsen

Het gebruik van overstapplaatsen is vooralsnog niet toegestaan. Wij houden de mogelijkheid open om gedurende de looptijd, bijvoorbeeld in het kader van de genoemde pilots, van de overeenkomst wel overstapplaatsen in te voeren.

7.10. Combinatiebeperking op aantal reizigers in voertuig

Voor sommige Reizigers kan het noodzakelijk zijn dat deze met een beperkt aantal medereizigers gecombineerd worden. Dit kan zijn individueel of met een maximaal aantal reizigers. Wanneer dat bij een Reiziger van toepassing is zullen wij dat aangeven.

Voor individueel vervoer kan een toeslag gelden (zie in het hoofdstuk Tarief). Voor een beperking op het aantal reizigers geldt geen toeslag of extra vergoeding.

7.11. Geen combinaties met andere Opdrachtgevers

Het is niet toegestaan om Reizigers te combineren met vervoer van andere Opdrachtgevers.

8. Informatie en data

8.1. Algemene verordening gegevensbescherming

U gaat om met persoonlijke informatie van onder andere de reizigers. Dit is noodzakelijk om uw werkzaamheden te doen. Wij verwachten van u een hoge mate van zorgvuldigheid over hoe u met deze informatie omgaat.

U en al diegenen die u bij de uitvoering van de overeenkomst heeft betrokken, nemen de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming in acht.

Alle gegevens die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden verkregen en verzameld, worden voor geen ander doel aangewend dan waarvoor zij (in het kader van deze opdracht) worden verzameld.

De genoemde gegevens worden niet aan derden ter beschikking gesteld.

Wij zullen met u voor de start van uitvoering van de overeenkomst de overeenkomst Zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke hebben gesloten volgens het model zoals opgenomen in Bijlage VI.

8.2. Inzicht in vervoer

U geeft ons in ieder geval bij de start van het vervoer en voor het leerlingenvervoer ook bij de start van ieder schooljaar en altijd op het eerst verzoek digitaal (in Excel) inzicht in de routes. Deze overzichten bevatten de reizigers, de scholen, locaties (dependances, stages, BSO's et cetera), zorglocaties, specifieke afspraken over het vervoer, de chauffeur, type voertuig (incl. kenteken) en de geprognosticeerde in- en uitstaptijden.

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

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

De routeplanning is ook realtime door ons online te raadplegen.

9. Meldingen en klachten

9.1. Eerste aanspreekpunt

U bent het eerste aanspreekpunt voor klachten en meldingen. Een goede afhandeling is belangrijk. Direct en snel reageren staan daarbij bovenaan. Bij de afhandeling van klachten en meldingen moet door alle betrokkenen de Reiziger centraal gesteld worden. Bij het afhandelen van meldingen- en klachten dienen alle betrokkenen zoals ouder(s)/verzorger(s), scholen, werklocaties en gemeente betrokken te worden.

Wij maken een onderscheid tussen meldingen en klachten.

9.2. Meldingen

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

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

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

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

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

9.3. Klachten

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

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

9.4. Indienen klachten

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

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

9.5. Afhandeling klachten

Klachten dienen binnen vier werkdagen schriftelijk (brief of e-mail) te worden afgehandeld. Voor telefonische klachten geldt dit vanaf de meldingsdatum van de klacht. Voor schriftelijk binnengekomen klachten geldt dit vanaf de ontvangstdatum van de klacht.

U houdt een registratie bij van de meldingen en klachten die u krijgt. U verzorgt de klachtenregistratie. Wij ontvangen binnen dezelfde termijnen als de klager een kopie van de afhandelingsbrief/mail. Wij hechten grote waarde aan een efficiënt werkende klachtenregistratie- en klachtenafhandelingsprocedure. Data uit deze (klachten)procedure zullen een belangrijke bron van en graadmeter voor de kwaliteitsbeoordeling zijn.

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

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

Wij hebben realtime (online) inzicht in deze registratie.

10. Mutaties op het vervoer

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

Wij geven geen garanties over de omvang van het vervoer. Door ontwikkelingen in Wet- en regelgeving (onder meer passend onderwijs, Participatiewet en Jeugdwet) en landelijk en gemeentelijk beleid moet u ervan uitgaan dat er verschuivingen kunnen plaatsvinden in het volume. Wij sturen erop dat reizigers waar mogelijk zoveel mogelijk in hun eigen omgeving naar school gaan of werken. Deze ontwikkeling kan in de looptijd van de overeenkomst meer zichtbaar worden en de volumes kunnen daardoor afnemen. Hetzelfde kan ook gebeuren door aanpassingen in de verordening leerlingenvervoer of beleid van WeenerXL of in het kader van de Jeugdwet. Wij kunnen u daar nu geen sluitend beeld voor geven. Houd er rekening mee bij uw inschrijving. Uw inschrijving moet onvoorwaardelijk gelden, dus ook bij een stijging of daling van het volume.

Wijzigingen op de lijst bijgevoegd in Bijlage VIII worden bij de start van het vervoer als mutaties verwerkt. Wij zullen zo snel mogelijk aan u inzicht geven in het aantal Reiziger bij de start van het vervoer. Wij zijn altijd afhankelijk van de aanvragen die wij krijgen. Er zijn op voorhand geen garanties te geven. Aan Bijlage VIII zijn dan ook geen rechten te ontleen. Het reizigersbestand zal altijd in aantal en samenstelling afwijkend zijn. Wij zullen negatieve omzetveranderingen op basis van het voorgaande niet compenseren.

Wij hebben het recht om delen van het vervoer gedurende de looptijd van de overeenkomst(en) anders te organiseren. Wij doen dat graag gezamenlijk met u door middel van gezamenlijke pilots en het ontwikkelen van innovatieve plannen.

Zijn wij van mening dat bovenstaande niet mogelijk is met u? Dan hebben wij het recht om de overeenkomst(en) daar op aan te passen. De omvang van de aanpassing is nooit meer dan twintig (20) procent van het aantal reizigers van het betreffende perceel. U krijgt dan drie kalendermaanden om uw bedrijfsvoering daarop aan te passen en u ontvangt hiervoor geen compensatie.

Structurele wijzigingen worden doorgegeven door ons. Mutaties van Reizigers en/of adressen verwerkt u alleen op verzoek van ons in de routeplanning. Mutaties die door ons worden opgegeven dienen zo snel als mogelijk is en binnen maximaal vijf werkdagen te worden doorgevoerd. Incidentele mutaties zoals ziek- en betermeldingen worden aan u doorgegeven door de Reizigers danwel ouder(s)/verzorger(s) van de Reizigers.

De afwezigheid van een Reiziger kan verschillende oorzaken hebben. Wij en u moeten in het belang van Reizigers gezamenlijk de afwezigheid signaleren.

Wij willen van u signalen ontvangen wanneer een Reiziger langdurig afwezig/ziek is (meer dan vijf dagen) en wanneer er bij het leerlingenvervoer sprake is van afwezigheid voor/na een vakantie.

11. Combiregeling voor het leerlingenvervoer

Wij geven ouder(s)/verzorger(s) van Reizigers de keuze in het leerlingenvervoer om aan te geven als zij enkele dagen per week de Reizigers zelf van of naar school brengen.

Zij krijgen hiervoor een vergoeding van Euro 2,50 per dagdeel van de gemeente. Op die dagen krijgt u dan ook geen vergoeding. Wij dragen zorg voor de vergoeding aan ouder(s)/verzorger(s) van deze Euro 2,50.

Het uitgangspunt is dat dit vaste dagen zijn en dat wij aan u aangeven welke Reiziger op welke momenten geen gebruik maakt van het vervoer.

Een uitzondering hierop zijn ouder(s)/verzorger(s) die werken in een rooster in essentiële beroepen zoals de zorg. Hier kan het periodiek veranderen. Ouders geven dan aan u door welke dagen zij niet meegaan.

De regeling wordt komend schooljaar geëvalueerd. Dat kan betekenen dat de regeling komt te vervallen of op onderdelen wordt aangepast. Het behouden of vervallen van de regeling heeft geen invloed op uw vergoeding.

12. Tarief

12.1. Definitie Reizigersrit

Een Reizigersrit is elke verplaatsing van een reiziger vanuit ophaaladressen (verblijfadressen) in de gemeente naar de scholen/stagelocaties/werklocaties/zorglocaties of elke verplaatsing vanuit deze naar terugbreng adressen in de gemeente.

12.2. Definitie Route

Een Route is elke gecombineerde verplaatsing vanuit ophaaladressen (verblijfadressen) in de gemeente naar de scholen/stagelocaties/werklocaties/zorglocaties of elke gecombineerde verplaatsing vanuit deze naar terugbrengadressen in de gemeente. Wanneer er een ochtend- én een middagrit is voor een Reiziger wordt het tarief dus tweemaal in rekening gebracht. Wanneer er geen combinatie mogelijk is, is een rit met 1 Reiziger ook een route.

12.3. Definitie Beladen uur

Een Beladen uur is het verschil in tijd tussen de instaptijd van de eerste Reiziger en de uitstaptijd van de laatste Reiziger¹. Gemeten met EasyTravel (laatste versie, standaardinstellingen voor snelste route). Het Beladen Uur wordt uitgedrukt in minuten.

12.4. Vergoeding voor vervoer binnen de gemeente 's-Hertogenbosch en van en naar Vught en Sint-Michelsgestel

Voor vervoer binnen de gemeente 's-Hertogenbosch en van en naar Vught en Sint-Michelsgestel een all-in prijs per Reiziger (ongeacht de individuele kenmerken van de Reiziger, afwijkingen van de tijden in het schoolplan, standaard werktijden WeenerXL en het in te zetten voertuig etc) per Reizigersrit.

Dit betekent dat de prijs geldt voor de ochtend of wanneer er een middag rit is geldt dezelfde prijs ook voor de middag. Wanneer een Reiziger in de ochtend- én een middag vervoerd is wordt het tarief dus tweemaal in rekening gebracht.

Alleen van Routes die gereden zijn komen de Reizigersritten voor een vergoeding in aanmerking.

¹ Instaptijd eerste reiziger is 14:15. Uitstaptijd laatste Reiziger is: 15:30. Gemeten met EasyTravel (laatste versie, standaardinstellingen voor snelste route). Het Beladen uur is dan 75 minuten.

Voor Reizigers met een indicatie voor individueel vervoer wordt een toeslag betaald (in totaal is de vergoeding dan 5x het tarief).

Voor Reizigers met een indicatie voor rolstoelvervoer wordt een toeslag betaald (in totaal is de vergoeding dan 2x het tarief).

Wij geven aan welke en hoeveel ritten een Reiziger mag rijden. Hierop is ook de vergoeding gebaseerd die u ontvangt.

12.5. Vergoeding voor vervoer van- en naar schoollocaties/stagelocaties/werklocaties/zorglocaties buiten de gemeente 's-Hertogenbosch, Vught en Sint-Michelsgestel

Voor vervoer van- en naar schoollocaties/stagelocaties/werklocaties/zorglocaties buiten de gemeente 's-Hertogenbosch, Vught en Sint-Michelsgestel wordt een prijs betaald per Beladen uur per Route.

Deze prijs berekenen wij aan de hand van de volgende formule:

(de beladen reistijd uitgedrukt in minuten / 60) x het tarief per Beladen uur

Naast deze vergoeding ontvangt u voor iedere Route een starttarief van Euro 12,00.

Voor de Routes waarin Reizigers zitten met een rolstoelindicatie wordt een toeslag betaald van 10% op het tarief per Beladen uur.²

Alleen Routes die gereden zijn komen voor een vergoeding in aanmerking.

12.6. Vergoeding voor begeleiders

Het kan voor de veiligheid van het vervoer ook noodzakelijk zijn dat een begeleider mee moet reizen. Wij zullen dit altijd beoordelen of dit noodzakelijk is. U dient hieraan meewerken door een plek beschikbaar te stellen in het voertuig. Het uitgangspunt is dat de begeleider meereist van huis tot de bestemming om de Reiziger naar de bestemming te brengen en van de bestemming naar huis wanneer de leerling op de bestemming wordt opgehaald.

Indien wij wensen dat de begeleider teruggebracht wordt van de bestemming naar huis of opgehaald wordt van huis naar de bestemming dan ontvangt de Opdrachtnemer een vergoeding van € 36,00 exclusief BTW per uur (berekend naar hele minuten³) berekend vanaf het moment van dat de laatste Reiziger uit het voertuig is tot het met ons afgesproken afzetadres (dit kan de woonlocatie zijn maar ook een OV-knooppunt).

Wanneer bijvoorbeeld één van de ouders, naar ons oordeel, niet kan meereizen als begeleider en wij zelf geen begeleider beschikbaar kunnen stellen dient de u vanuit uw eigen organisatie een begeleider te laten meereizen. U ontvangt voor de begeleider uit uw eigen organisatie een vergoeding van € 36,00 exclusief BTW per uur (berekend naar hele minuten⁴) berekend vanaf het moment van instappen van de eerste Reiziger waarvoor de begeleiding is tot het uitstappen van de laatste Reiziger waarvoor de begeleiding is. Dit tarief komt ook in aanmerking voor indexering zoals beschreven in paragraaf 12.8.

12.7. BTW

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

12.8. NEA-index

Bedragen zijn prijspeil 2022 en worden voor de eerste maal op 1 januari 2023 geïndexeerd met de NEA-index voor taxivervoer. Dit betekent dat op 1 januari 2023 de bedragen worden verhoogd met de

² Instaptijd eerste reiziger is 14:15. Uitstaptijd laatste Reiziger is: 15:30. Gemeten met EasyTravel (laatste versie, standaardinstellingen voor snelste route). Het Beladen uur is dan 75 minuten. Er zitten geen rolstoelgebonden reizigers in de Route. De vergoeding is dan (Euro 12 + ((75/60) * tarief per Beladen Uur)).

Wanneer er wel 1 of meerdere rolstoelgebonden reizigers in de route zitten is de vergoeding (Euro 12 + ((75/60) * tarief per Beladen Uur * 1,1))

³ Uitstaptijd laatste Reiziger is: 08:30. Afzettijd begeleider op afgesproken adres is 09:00 (Gemeten met EasyTravel (laatste versie, standaardinstellingen voor snelste route)). De vergoeding is dan € 36,00 * 30/60 = € 18,00

⁴ Instaptijd eerste Reiziger met indicatie begeleiding is: 07:45. Afzettijd laatste Reiziger met indicatie begeleiding is 08:30 (Gemeten met EasyTravel (laatste versie, standaardinstellingen voor snelste route)). De vergoeding is dan € 36,00 * 45/60 = € 27,00

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.

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

12.9. Geen compensatie uitval

Extra kosten voor de noodzakelijke inzet van taxi's of andere vervoermiddelen als gevolg van uitval van het reguliere voertuig kan u niet bij ons in rekening brengen.

12.10. Factuur

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

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

Facturen zijn gesplitst op basis van doelgroep en de door de gemeente aan te leveren bekostigingsplaats. Als er een combinatie is van doelgroepen en/of bekostigingsplaatsen worden de kosten gesplitst naar rato van het aantal reizigers.

13. Sancties

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

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

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

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

14. Periodiek overleg

Uiteraard zal er gedurende de uitvoering van de overeenkomst regelmatig overleg zijn over het vervoer (Reizigers, problemen, mutaties). Dit overleg is veelal uitvoerend van aard. Het is echter van belang dat er ook regelmatig meer in het algemeen over de uitvoeringskwaliteit, de administratie et cetera overlegd wordt. Wij hebben hiervoor onderstaande eisen. Gedurende de contractperiode vindt, minimaal twee keer per jaar en zo vaak (ter beoordeling van ons) als nodig is, overleg plaats tussen vertegenwoordiger(s) van u en vertegenwoordiger(s) van ons. In dit overleg komen o.a. aan de orde:

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

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

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

U draagt er zorg voor dat de betreffende functionaris en de vervanger over voldoende bevoegdheden beschikt om de werkzaamheden te kunnen uitvoeren. U zorgt ervoor dat de contactpersoon direct kan antwoorden op vragen over de route, de Reizigers en de uitvoering van de route (waar is het voertuig) en van maandag tot en met vrijdag (met uitzondering van de wettelijke feestdagen) tussen 08:30 en 17:00 voldoende bereikbaar voor ons. Wij geven tijdens de implementatie aan wie het aanspreekpunt is binnen de verschillende afdelingen en organisaties bij ons.