

Programma van Eisen

# Programma Van Eisen Routegebonden vervoer Harlingen en Waadhoeke

1 februari 2022

In opdracht van: Gemeenten Harlingen en Waadhoeke

Projectnummer: 1735-PvE\_routgebonden vervoer

VERBINDT EN VERBETERT VERVOER



**FORSETI**

|              |                                                  |           |
|--------------|--------------------------------------------------|-----------|
| <b>1.</b>    | <b>OMVANG OPDRACHT</b>                           | <b>5</b>  |
| <b>1.1.</b>  | <b>Beschrijving dienst</b>                       | <b>5</b>  |
| <b>1.2.</b>  | <b>Uitwisseling tussen vervoersvormen</b>        | <b>5</b>  |
| <b>1.3.</b>  | <b>Omvang opdracht</b>                           | <b>5</b>  |
| <b>1.4.</b>  | <b>Beleids- en wetswijzigingen</b>               | <b>6</b>  |
| <b>2.</b>    | <b>UITVOERING</b>                                | <b>7</b>  |
| <b>2.1.</b>  | <b>Ritplanning</b>                               | <b>7</b>  |
| <b>2.2.</b>  | <b>Combinatiebeperkingen</b>                     | <b>7</b>  |
| <b>2.3.</b>  | <b>Nieuwe bestemmingen</b>                       | <b>8</b>  |
| <b>2.4.</b>  | <b>Ophaal- en afzetmarges</b>                    | <b>8</b>  |
| <b>2.5.</b>  | <b>Individuele verblijfstijd in een voertuig</b> | <b>8</b>  |
| <b>2.6.</b>  | <b>Op- en overstapplaatsen</b>                   | <b>9</b>  |
| <b>2.7.</b>  | <b>Chauffeursinzet</b>                           | <b>9</b>  |
| <b>2.8.</b>  | <b>Vaste zitplaats</b>                           | <b>9</b>  |
| <b>2.9.</b>  | <b>Begeleiding</b>                               | <b>9</b>  |
| 2.9.1.       | Begeleiding vanuit de opdrachtgever              | 10        |
| 2.9.2.       | Begeleiding vanuit de opdrachtnemer              | 10        |
| <b>2.10.</b> | <b>Rookverbod, alcoholverbod en orde</b>         | <b>10</b> |
| <b>2.11.</b> | <b>Hulpmiddelen</b>                              | <b>10</b> |
| <b>3.</b>    | <b>PERSONEEL</b>                                 | <b>11</b> |
| <b>3.1.</b>  | <b>Chauffeurs</b>                                | <b>11</b> |
| <b>3.2.</b>  | <b>Begeleiding</b>                               | <b>12</b> |
| <b>3.3.</b>  | <b>Overig personeel</b>                          | <b>12</b> |
| <b>3.4.</b>  | <b>Friese taal</b>                               | <b>13</b> |
| <b>3.5.</b>  | <b>Verklaring omtrent gedrag</b>                 | <b>13</b> |
| <b>3.6.</b>  | <b>Social Return</b>                             | <b>13</b> |
| <b>4.</b>    | <b>MATERIEEL</b>                                 | <b>15</b> |



|                                               |           |
|-----------------------------------------------|-----------|
| <b>4.1. Voertuigtypen</b>                     | <b>15</b> |
| <b>4.2. Algemene eisen</b>                    | <b>15</b> |
| <b>4.3. Aanvullende eisen rolstoelvervoer</b> | <b>15</b> |
| <b>4.4. Duurzaamheid</b>                      | <b>16</b> |
| <b>5. COMMUNICATIE</b>                        | <b>17</b> |
| <b>5.1. Bereikbaarheid centrale</b>           | <b>17</b> |
| <b>5.2. Communicatie</b>                      | <b>17</b> |
| 5.2.1. Voorafgaand aan het schooljaar         | 17        |
| 5.2.2. Gedurende het schooljaar               | 18        |
| <b>5.3. Communicatietool</b>                  | <b>19</b> |
| <b>5.4. Klanttevredenheid</b>                 | <b>19</b> |
| <b>6. KLACHTEN EN MELDINGEN</b>               | <b>20</b> |
| <b>6.1. Klachten</b>                          | <b>20</b> |
| 6.1.1. Aannee en registratie                  | 20        |
| 6.1.2. Afhandeling                            | 20        |
| <b>6.2. Meldingen</b>                         | <b>21</b> |
| <b>6.3. Loosmeldingen</b>                     | <b>21</b> |
| <b>7. REGISTRATIE EN EVALUATIE</b>            | <b>22</b> |
| <b>7.1. Ritadministratie</b>                  | <b>22</b> |
| <b>7.2. Evaluatie</b>                         | <b>22</b> |
| <b>8. FINANCIEEL</b>                          | <b>23</b> |
| <b>8.1. Vergoeding</b>                        | <b>23</b> |
| 8.1.1. Starttarief                            | 23        |
| 8.1.2. Tarief per beladen voertuiguur         | 23        |
| 8.1.3. Individueel vervoer                    | 24        |
| 8.1.4. Voorbeeld vergoeding                   | 25        |
| <b>8.2. Mutaties</b>                          | <b>26</b> |



|                                              |           |
|----------------------------------------------|-----------|
| <b>8.3. Efficiënte planning ritten</b>       | <b>26</b> |
| <b>8.4. Facturatie</b>                       | <b>27</b> |
| <b>8.5. Kostenverdeling</b>                  | <b>27</b> |
| <b>8.6. Indexering</b>                       | <b>28</b> |
| <b>8.7. TX-keurmerk</b>                      | <b>28</b> |
| <b>8.8. Sanctiebeleid</b>                    | <b>29</b> |
| <b>8.9. Direct opeisbare boetebepaling</b>   | <b>29</b> |
| 8.9.1. Duurzaamheid                          | 29        |
| 8.9.2. Niet leveren voertuigen of chauffeurs | 30        |
| <b>9. OVERIG</b>                             | <b>31</b> |
| <b>9.1. Implementatieplan</b>                | <b>31</b> |
| <b>9.2. Controle en toezicht</b>             | <b>31</b> |
| <b>9.3. Continuïteit</b>                     | <b>31</b> |
| <b>9.4. Persoonsgegevens</b>                 | <b>31</b> |
| <b>BIJLAGEN</b>                              | <b>33</b> |

Colofon

Copyright 2022 Forseti Tender Management, 's-Hertogenbosch

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.



## 1. OMVANG OPDRACHT

### 1.1. Beschrijving dienst

De dienst betreft de totale uitvoering (planning, regie en uitvoering) van het routegebonden vervoer voor reizigers<sup>1</sup> die woonachtig zijn in de gemeenten Harlingen en Waadhoeke (hierna genoemd opdrachtgever).

De opdrachtgever verstrekt een lijst met reizigers en een bijbehorende reisbehoefte aan de opdrachtnemer. De opdrachtnemer verzorgt de planning, registratie, klachtafhandeling, het verschaffen van informatie aan ouders/verzorgers en opdrachtgever en ook de uitvoering van het vervoer. Verder in dit Programma van Eisen volgt een meer gedetailleerde beschrijving van de opdracht voor de opdrachtnemer.

### 1.2. Uitwisseling tussen vervoersvormen

Volgens paragraaf 1.1 uit de inschrijvingsleidraad wordt van de opdrachtnemer verwacht dat zij de in te zetten capaciteit voor het totale doelgroepenvervoer optimaal benut. Hierdoor zal het voorkomen dat in overleg met - of op aangeven van- de betreffende gemeente bepaald wordt dat ritten worden uitgewisseld tussen het routegebonden vervoer en het vraagafhankelijk vervoer (vervoersvormen<sup>2</sup>).

Het uitwisselen tussen vervoersvormen kan voorkomen op aangeven van de opdrachtnemer of de opdrachtgever (een van de gemeenten). Waar mogelijk of gewenst geeft de opdrachtgever al bij het aanmelden van de reiziger aan welke vervoersvorm geldt voor (een deel van) de ritten van de betreffende reiziger. Indien voorgaande bij aanmelding nog niet is aangegeven vallen alle ritten van de betreffende reiziger onder het routegebonden vervoer. De opdrachtgever kan de toewijzing van ritten aan een vervoersvorm te allen tijde aanpassen, waarna de opdrachtnemer de aanpassingen ten aanzien van de vervoersvorm doorvoert (tenzij na overleg met de opdrachtgever anders wordt bepaald).

### 1.3. Omvang opdracht

Het aantal leerlingen, de herkomsten (woonadressen en ophaaladressen) en bestemmingen (scholen, stageplaatsen, buitenschoolse opvanglocaties en opvoedkundige centra) kunnen voor aanvang en ook gedurende de contractperiode wijzigen. Voor een beschrijving van de herkomsten, bestemmingen, type scholen, schooltijden en frequentie van het vervoer wordt verwezen naar de digitale bijlage. Deze data zijn slechts een indicatie als hulpmiddel voor inschrijvers (momentopname). Hieraan kunnen geen rechten worden verleend.

---

<sup>1</sup> Onder reizigers wordt in deze verstaan: alle personen die via een gemeentelijke voorziening gebruik maken van het doelgroepenvervoer. Dat kunnen onder andere leerlingen, jeugdigen, Wmo-reizigers en dagbestedingscliënten zijn.

<sup>2</sup> Het routegebonden vervoer en vraagafhankelijke vervoer worden (tezamen) aangeduid als “vervoersvorm(en)”.



De opdrachtgever wil gedurende de contractperiode de mogelijkheden verkennen om andere vormen van routegebonden vervoer in te voegen in deze opdracht. Het betreft bijvoorbeeld dagbestedingsvervoer wat doorgaans (deels) aansluitend of voorafgaand aan leerlingenvervoer wordt uitgevoerd. Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen hierin gezamenlijk optrekken. Als er zich concrete mogelijkheden voordoen en er volgens wet- en regelgeving extra vervoer wordt ingebracht dient opdrachtnemer een deel van de capaciteit in het routegebonden vervoer beschikbaar te stellen voor het uitvoeren van deze ritten.

#### **1.4. Beleids- en wetswijzigingen**

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de contractperiode alternatieven te onderzoeken voor het vervoer. Hierdoor kan het aantal reizigers in het routegebonden vervoer fluctueren. Toekomstige aanpassingen van wet- en regelgeving en (financierings)beleid in het vervoer kan ertoe leiden dat wijzigingen moeten worden doorgevoerd in de exploitatie van de onderhavige opdracht. Wijzigingen of aanpassingen worden uitsluitend doorgevoerd nadat de opdrachtgever de opdrachtnemer hierover (tijdig) heeft geïnformeerd. De opdrachtnemer is verplicht hieraan alle medewerking te verlenen.



## 2. UITVOERING

### 2.1. Ritplanning

Het routegebonden vervoer van de opdrachtgever is exclusief. Het is niet toegestaan dit vervoer te combineren met andere vormen van vervoer, zonder voorafgaande uitdrukkelijk schriftelijke toestemming van de opdrachtgever. Het is voor opdrachtgever wenselijk dat opdrachtnemer wel de mogelijkheden tot mogelijke combinaties, signaleert en een voorstel doet voor de mogelijke uitvoering van de combinatie en het verdelen van het combinatievoordeel.

Het bijvoegen van de complete ritplanning bij de inschrijving is niet noodzakelijk. Na voorlopige gunning dient de planning van de ritten met betrekking tot de offerte op verzoek binnen twee werkdagen te worden verstrekt aan de opdrachtgever. De informatie dient dan te worden aangeleverd volgens de ritplannings-formulieren (zie digitale bijlage).

De inschrijver dient uit te gaan van een ritplanning waarbij voor de reizigers in principe gedurende de gehele week, dezelfde rit geldt (vaste tijdstippen, voertuig, chauffeur, medepassagiers en dergelijke), tenzij dit organisatorisch/vervoerkundig niet haalbaar is. Indien vervoer op afwijkende tijden of naar afwijkende adressen moet plaatsvinden en ritten daardoor niet combineerbaar zijn, dan zijn dit de signalen op basis waarvan mogelijk ritten via het vraagafhankelijk vervoer kunnen worden uitgevoerd (zie paragraaf 1.2). De ritplanning dient te zijn gebaseerd op zo laag mogelijke kosten voor de opdrachtgever.

Met nadruk wordt gesteld dat de bij deze aanbesteding verstrekte gegevens op een momentopname gebaseerd zijn en dat de opdrachtnemer door de opdrachtgever in een later stadium kan worden gewezen op een alternatieve planning. De opdrachtgever heeft gedurende de opdracht te allen tijde het recht een planning te wijzigen, bijvoorbeeld doordat leerlingen niet (meer) gecombineerd mogen worden of omdat kostenbesparingen kunnen worden gerealiseerd. Deze wijzigingen dienen door de opdrachtnemer zonder nadere voorwaarden en tegen de op dat moment geldende tarieven, per omgaande te worden uitgevoerd.

De benodigde informatie voor de definitieve ritplanning wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst door de opdrachtgever aangereikt. Het betreft onder andere van toepassing zijnde adressen, vervoer-kenmerken per leerling en type school. De begin- en eindtijdstippen van de scholen moeten door de opdrachtnemer zelf up to date gehouden worden. Tijdens de uitvoering zal de opdrachtnemer de opdrachtgever informeren over de data van schoolvakanties en andere vaste vrije dagen per school. De opdrachtnemer onderhoudt hierover contact met de scholen. De opdrachtnemer is verplicht de door de opdrachtgever nieuw aangemelde leerlingen, uiterlijk de vijfde schooldag vanaf aanmelding, maar indien mogelijk sneller, te vervoeren.

### 2.2. Combinatiebeperkingen

Er gelden géén combinatiebeperkingen van bijvoorbeeld verschillende type leerlingen/scholen binnen de uitvoering van het leerlingenvervoer. Gedurende de uitvoering kan echter blijken dat bepaalde (type) leerlingen niet gecombineerd kunnen worden, dan is de opdrachtgever gerechtigd een combinatiebeperking op te leggen. De opdrachtnemer is verplicht hieraan medewerking te verlenen.



Het combineren van leerlingen uit andere gemeenten (anders dan de opdrachtgever) is toegestaan mits dit niet in strijd is met de eisen zoals beschreven in dit Programma van Eisen en na uitdrukkelijk schriftelijke toestemming van de opdrachtgever. Als gedurende de looptijd van de overeenkomst blijkt dat de opdrachtnemer dan wel de opdrachtgever mogelijkheden heeft om leerlingen van eenzelfde school maar vanuit een andere gemeente gecombineerd te vervoeren en dat hierdoor een kostenvoordeel kan ontstaan voor de opdrachtgever, dan dient de opdrachtnemer mee te werken aan een eventuele wens van de opdrachtgever de besparing te realiseren. De opdrachtgever beslist na overleg én na vastlegging van het financiële voordeel van de wijziging. Dit kan ook betekenen dat bepaalde leerlingen van de opdrachtgever via de vervoerder van een andere gemeente reizen.

### 2.3. Nieuwe bestemmingen

Leerlingen die naar nieuwe bestemmingen moeten worden vervoerd, vallen binnen de overeenkomst die tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt afgesloten. De opdrachtnemer is verplicht deze leerlingen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk de vijfde schooldag na aanmelding te vervoeren.

### 2.4. Ophaal- en afzetmarges

De aflevertijd en ophaaltijd aan school moet gelegen zijn binnen een tijds marge van 15 minuten vóór het aanvangstijdstip van lesactiviteiten respectievelijk 15 minuten ná het eindtijdstip van lesactiviteiten van de desbetreffende leerlingen.

Inschrijvers dienen in de offerte uit te gaan van voorgaande ophaal- en afzetmarges. Tijdens de uitvoering van het vervoer kan de tijds marge in uitzonderingssituaties met een kleine afwijking worden verruimd (er ontstaat hierdoor wachttijd). De opdrachtnemer kan hiervoor schriftelijk een beargumenteerd voorstel indienen bij de opdrachtgever. Verruiming vindt nadrukkelijk én uitsluitend plaats na schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.

### 2.5. Individuele verblijfstijd in een voertuig

De individuele reistijd (verblijfstijd in het voertuig per rit) per leerling is gelimiteerd tot maximaal 90 minuten. Afwijking van de maximale individuele verblijfstijd is alleen toegestaan, als het door afstand niet mogelijk is binnen deze maximale tijdsduur te blijven.

Bij de uitvoering dient de opdrachtnemer er rekening mee te houden dat de individuele verblijfstijd zo beperkt mogelijk is. Combinatie van leerlingen mag niet leiden tot overschrijding van het gestelde reistijd criteria. Daarnaast wordt de meest logische route bepaald op basis van de adressen van de in de route te vervoeren leerlingen. Het startpunt van de chauffeur is hierbij niet van belang. Voor de bepaling van de individuele verblijfstijd geldt de werkelijke, in de praktijk gerealiseerde, reistijd. Deze tijd wordt bepaald vanaf het moment van het instappen tot het moment van uitstappen van een leerling.



## 2.6. Op- en overstapplaatsen

Momenteel wordt er binnen het leerlingenvervoer van de opdrachtgever géén gebruik gemaakt van opstapplaatsen of overstapplaatsen.

Mocht gedurende de uitvoering van de overeenkomst blijken dat het invoeren van op- en/of overstapplaatsen wenselijk is, dan treden opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg om de mogelijkheden voor invoering te bespreken. De opdrachtgever beslist na dit overleg over de invoering van op- en/of overstapplaatsen én de vast te stellen locatie(s). De invoering hiervan heeft geen invloed op de afgegeven tarieven, wijze van vergoeding en overige voorwaarden.

## 2.7. Chauffeursinzet

De voorkeur van de opdrachtgever gaat uit naar één vaste chauffeur per route, maar per route is de inzet van twee vaste chauffeurs, volgens een vaste wekelijkse/dagelijkse structuur, ook toegestaan. De inzet van een andere chauffeur op een rit wordt uitsluitend toegestaan in geval van ziekte, vakantie of ontslag van de vaste chauffeur(s). In voornoemde gevallen dienen alle ouders/verzorgers en de opdrachtgever in de betreffende rit zo spoedig mogelijk door de opdrachtnemer te worden geïnformeerd over genomen maatregelen.

Contactgegevens worden hiervoor door de opdrachtnemer beschikbaar gesteld. Een opdrachtnemer kan zich niet beroepen op de onmogelijkheid om tijdig voldoende chauffeurs te werven.

## 2.8. Vaste zitplaats

Om rust, structuur en duidelijkheid op de routes te realiseren hebben leerlingen een vaste zitplaats in het voertuig welke door de chauffeur wordt gehandhaafd. Als om moverende redenen door de opdrachtgever of opdrachtnemer besloten wordt tot het wijzigen van de zitplaatsindeling vormt deze gewijzigde indeling de nieuw te hanteren zitplaatsindeling.

## 2.9. Begeleiding

Als, gedurende de looptijd van de overeenkomst naar inzicht van de opdrachtnemer, blijkt dat in een voertuig begeleiding noodzakelijk is, dan dient daarover onverwijld overleg plaats te vinden tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.

Voor alle ritten geldt in principe dat door de opdrachtnemer geen begeleiding ingezet dient te worden. Uitsluitend na goedkeuring én in opdracht van de opdrachtgever wordt begeleiding ingezet op een route. Als hier door de opdrachtgever toe besloten wordt dient de opdrachtnemer een zitplaats voor de begeleider in het voertuig beschikbaar te stellen.



### 2.9.1. Begeleiding vanuit de opdrachtgever

In geval van begeleiding in te zetten vanuit de school/opdrachtgever of vanuit de ouders/verzorgers heeft geen separaat uurtarief te worden afgegeven. De vergoeding voor de rit zal worden bepaald door de begeleider in deze gevallen te zien als een extra leerling. In geval de begeleiding eerder instapt of later uitstapt dan de eerste of laatste leerling (uitsluitend in overleg én goedkeuring van de opdrachtgever), wordt deze extra tijd vergoed.

### 2.9.2. Begeleiding vanuit de opdrachtnemer

In geval van begeleiding in te zetten door de opdrachtnemer (op verzoek van de opdrachtgever) zal hiervoor een uurtarief van € 35,00 (exclusief btw) worden betaald met een minimum van één uur per rit. De vergoeding voor de begeleider per rit loopt voor wat betreft de berekening van de beladen reistijd gelijk met de berekening van de vergoeding voor de leerlingen en start op het ophaaladres van de begeleider. Vanaf het moment dat er geen leerling in het voertuig aanwezig is, zal geen vergoeding worden gegeven.

## 2.10. Rookverbod, alcoholverbod en orde

- De opdrachtnemer zet enkel en alleen rookvrije voertuigen in. De chauffeur en/of begeleider roken niet binnen en buiten het voertuig tijdens de uitvoering van de rit. Dit geldt ook voor eventuele wachtmomenten voor, tijdens en na de rit.
- De opdrachtnemer verplicht zich erop toe te zien dat er in de door hem gebruikte vervoermiddelen te allen tijde niet wordt gerookt en/of alcoholhoudende dranken worden gebruikt.
- Het gebruik van verslavende middelen, waaronder (soft)drugs en medicijnen die de rijvaardigheid negatief kunnen beïnvloeden is verboden.
- De opdrachtnemer draagt zorg voor orde, rust en veiligheid in de voertuigen overeenkomstig artikel 72 Wet personenvervoer 2000 en artikel 52 van het Besluit personenvervoer.

## 2.11. Hulpmiddelen

In sommige gevallen kan het gebruik van een zitverhoger, kinderstoel, gordelverlenger en gordelkapje noodzakelijk of gewenst zijn. De opdrachtgever stelt de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van dergelijke standaard hulpmiddelen. Als ouders/verzorgers afwijkende hulpmiddelen verlangen zorgen zij er zelf voor dat deze hulpmiddelen beschikbaar zijn bij aanvang rit. Het afwijkende hulpmiddel blijft niet in het voertuig achter maar verblijft, in het geval van leerlingenvervoer, gedurende het schoolprogramma op school zodat er geen problemen ontstaan wanneer op een bepaald dagdeel een ander voertuig komt voorrijden.

Daarnaast kan het voorkomen dat een leerling een hulphond, sociale hond (soho) of blindengeleidehond mee moet nemen tijdens het vervoer. De opdrachtnemer dient hieraan kosteloos alle medewerking te verlenen.



### 3. PERSONEEL

#### 3.1. Chauffeurs

Aan de in te zetten chauffeurs worden de volgende eisen gesteld: de chauffeur:

- Voldoet aan de wettelijke eisen voor taxichauffeur.
- Is herkenbaar als chauffeur door middel van uniforme bedrijfskleding en/of een duidelijk zichtbare badge.
- Is nooit als verdachte in contact geweest met justitie voor relevante zaken die jeugdigen betreffen of veroordeeld voor dergelijke zaken.
- Heeft – aantoonbaar door de opdrachtnemer – met goed gevolg een training gevolgd van Het Nieuwe Rijden en past dit toe in de dagelijkse praktijk.
- Is verantwoordelijk voor veilig vervoer en past de rijstijl aan aan de weersomstandigheden.
- Heeft een servicegerichte instelling.
- Past goede sociale vaardigheden toe.
- Beschikt aantoonbaar over kennis (door ervaring of door een door de opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroep en leerlingenvervoer en heeft minimaal de cursus Leergang Leerlingenvervoer (SFM) gevolgd. Deze cursus dient voorafgaand aan het moment dat een chauffeur voor het eerst wordt ingezet, met goed gevolg te worden afgesloten.
- Heeft een goede kennis van wegen, straten en locaties van de scholen binnen het vervoersgebied.
- Heeft een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse en Friese taal.
- Heeft voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal zodat begrijpelijke rapportage mogelijk is.
- Is in het bezit van het certificaat levensreddend handelen. Op verzoek dienen certificaten te worden overhandigd aan de opdrachtgever.
- De opdrachtnemer en chauffeurs zijn op de hoogte van het gebruik van de Taxipaspoort en dient hieraan actief medewerking te verlenen (zoals het informeren van ouders/verzorgers over het bestaan ervan en het gebruiken/inzien van het Taxipaspoort in noodzakelijke situaties).

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

- Blijft bij het ophalen en wegbrengen van een leerling toezicht houden op de overige leerlingen in het voertuig.
- Ziet erop toe dat de leerling daadwerkelijk naar binnen gaat dan wel opgevangen wordt door een ouder/verzorger of een medewerker van de school.
- Zorgt, indien noodzakelijk (en op indicatie van de opdrachtgever), ervoor dat de leerlingen achter de voordeur van de school worden afgezet. De leerlingen worden niet in de klas gebracht.
- Zorgt voor een vaste zitplaatsverdeling in het voertuig. Deze verdeling dient voor ouder/verzorger, leerkracht, leerlingen en chauffeur zichtbaar aanwezig te zijn in het voertuig.
- Ziet erop toe dat de gordels op de juiste wijze worden gebruikt.
- Ziet erop toe dat rolstoelen altijd goed worden vastgezet alvorens te gaan rijden.
- Zorgt ervoor dat er altijd via een vaste rit wordt gereden, tenzij er wegomleidingen zijn en/of wanneer er andere instructies zijn gegeven door het vervoersbedrijf.
- De bediening van de portieren en ramen geschiedt alleen door de chauffeur.



- Bij problemen met de kinderen of incidenten/calamiteiten tijdens de rit worden de betrokkenen (ouders/verzorgers, de school en het vervoerbedrijf) onverwijld daarvan op de hoogte gesteld. De opdrachtnemer brengt in geval van incidenten/calamiteiten de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch binnen twee uur, op de hoogte.
- De chauffeur maakt voor/bij de start van een nieuw schooljaar, en ook vóór en bij de start van het vervoer bij tussentijdse instromende leerlingen, kennis met de ouders/verzorgers en de leerlingen. De opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief. Dit wordt door de opdrachtgever actief gecontroleerd.
- Bij wisseling van (één van) de vaste chauffeur(s) gedurende het schooljaar, dient de nieuwe chauffeur vooraf kennis te maken met de ouders/verzorgers en de leerlingen.

Voor iedere chauffeur die ingezet wordt voor het vervoer van rolstoelafhankelijke leerlingen gelden de volgende aanvullende eisen:

- Praktische vaardigheden bezitten over het vervoeren van rolstoelgebruikers.
- Kennis hebben van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS) dan wel de bereidheid deze kennis door middel van een cursus te verkrijgen.
- Heeft aantoonbaar ervaring in de omgang met kinderen met een handicap.
- Is op de hoogte van de meest actuele code VVR.

### 3.2. Begeleiding

Indien de opdrachtnemer wordt gevraagd de inzet van een begeleider te organiseren, dient de opdrachtnemer rekening te houden met de volgende eisen die aan de begeleiding worden gesteld:

- heeft een servicegerichte instelling;
- heeft goede sociale vaardigheden;
- heeft een goede mondelinge uitdrucksvaardigheid in de Nederlandse taal en Friese taal;
- beschikt over kennis (door ervaring of door een door de opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroep.
- mag nooit in contact zijn geweest met justitie voor relevante zaken betreffende leerlingenvervoer en/of veroordeeld voor relevante zaken betreffende leerlingenvervoer. Hiertoe beschikt de opdrachtnemer over een recente verklaring van goed gedrag (VoG) van de in te zetten begeleider, die maximaal zes maanden oud mag zijn bij de eerste keer dat deze ingezet wordt voor onderhavige opdracht. De opdrachtnemer verstrekt voor inzet deze Verklaring omtrent het Gedrag.

### 3.3. Overig personeel

Voor het overige personeel gelden de volgende eisen:

- De planners moeten de omgeving kennen waar het leerlingenvervoer plaatsvindt.
- De coördinator van het leerlingenvervoer dient al vanaf de implementatie van de onderhavige opdracht betrokken te zijn bij het vervoer en is volledig beslissingsbevoegd om acuut te handelen.



- De functie van coördinator leerlingenvervoer van de opdrachtnemer beschikt over een, ook volledig beslissingsbevoegde, vervanger zodat gedurende de tijden waarop leerlingenvervoer plaats vindt beschikbaarheid is gegarandeerd.
- Daarnaast dient de coördinator leerlingenvervoer de nodige kennis van en minimaal twee jaar ervaring te hebben met coördinatie en planning van het leerlingenvervoer.
- De projectleider van de implementatie van het leerlingenvervoer moet in het verleden meerdere implementaties van leerlingenvervoer hebben begeleid.
- De projectleider van de implementatie mag in het verleden niet uit zijn functie zijn ontheven ten gevolge van een slechte implementatie van het leerlingenvervoer.

### 3.4. Friese taal

De opdrachtgever hecht er waarde aan dat, alle bij het vervoer betrokken medewerkers die in contact komen met leerlingen en ouders/verzorgers minimaal passief de Friese taal beheersen. Dit betekent dat alle bij het vervoer betrokken medewerkers minimaal de Friese taal moeten kunnen verstaan en bij voorkeur de Friese taal spreken.

### 3.5. Verklaring omtrent gedrag

De opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer dat alle direct bij het vervoer betrokken medewerkers in het bezit zijn van een verklaring omtrent gedrag zoals deze voor het verkrijgen van de chauffeurspas wordt geëist. De opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om voorgaand aan de start van de overeenkomst of gedurende de looptijd van de overeenkomst een recente VoG (onderwijs) op te vragen van de betrokken chauffeurs en/of begeleiders. Na het eerste verzoek mag de verstrekte verklaring omtrent gedrag niet ouder zijn dan 6 maanden.

Als er een actuele verklaring overhandigd moet worden (bijvoorbeeld naar aanleiding van incidenten) komen de kosten voor de (nieuw) op te vragen verklaring voor de betreffende chauffeur voor rekening van de opdrachtgever.

### 3.6. Social Return

De opdrachtgever hecht waarde aan het maatschappelijk belang bij de uitvoering van onderhavige opdracht. Op het moment dat er vacatures ontstaan voor de uitvoering van onderhavige opdracht moeten deze gemeld worden bij de opdrachtgever.

Contactgegevens:

Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid Noardwest Fryslân

Tel: 0517 – 380 200

E-mail: [contact@sozawe-nw-fryslan.nl](mailto:contact@sozawe-nw-fryslan.nl)



De opdrachtgever beoordeelt vervolgens of zij, op basis van de vacature, uit haar bestand hiervoor een geschikte kandidaat kan aandragen aan de opdrachtnemer. Het doel van het melden van deze vacatures is om werkzoekende met een afstand tot de arbeidsmarkt een kans te bieden op (re)integratie op de arbeidsmarkt.



## 4. MATERIEEL

### 4.1. Voertuigtypen

Al het vervoer dient plaats te vinden met de volgende voertuigen

- taxi/personenauto (maximaal vier zitplaatsen voor passagiers);
- taxibus (maximaal acht zitplaatsen voor passagiers);
- rolstoelbus (maximaal acht zitplaatsen voor passagiers, waarvan ten minste twee geschikt voor het vervoer van rolstoelgebonden personen).

### 4.2. Algemene eisen

Voor alle in te zetten voertuigen gelden de volgende eisen:

- Alle voertuigen zijn door de Rijksdienst voor het Wegverkeer goedgekeurd voor taxivervoer. De voertuigen voldoen tevens aan de Regeling permanente eisen taxi's (Wet Personenvervoer 2000).
- In het voertuig dienen een verbandtrommel, brandblusser, noodhamer en gordelsnijder aanwezig te zijn. De opdrachtnemer ziet erop toe dat de inventaris indien nodig wordt aangevuld.
- In het voertuig is een lijst (op papier of digitaal) aanwezig waarop zijn aangegeven: naam, huisadres, (waarschuwings)telefoonnummer, schooladres en specifieke omstandigheden van de vervoerde leerlingen.
- De voertuigen hebben een fatsoenlijk uiterlijk (bijvoorbeeld: geen deuken en geen afwijkende kleuren) en zien er aan de binnenzijde representatief uit. Het voeren van reclame is toegestaan, mits vooraf schriftelijk goedgekeurd door de opdrachtgever.
- In de voertuigen is communicatieapparatuur voor directe communicatie tussen centrale en voertuig aanwezig.
- Elke zitplaats van ieder type voertuig dat wordt ingezet is voorzien van een veiligheidsgordel die geschikt is voor kinderen. Als de medische situatie van een leerling het noodzakelijk maakt dient een voertuig met airco te worden ingezet.
- De inschrijver draagt te allen tijde zorg voor veilig vervoer. Dit betekent dat het verplicht is om gedurende de winterperiode (of wanneer weersomstandigheden dit verlangen) de voertuigen te voorzien van winterbanden of dat er all weather banden gebruikt worden.
- Ieder voertuig is voorzien van een kinderslot.
- Voertuigen ingezet voor onderhavige opdracht zijn gedurende het contract niet meer dan zeven jaar oud. Daarnaast geldt de eis dat alle voor de onderhavige opdracht in te zetten voertuigen samen gemiddeld niet ouder zijn dan vijf jaar oud.

### 4.3. Aanvullende eisen rolstoelvervoer

- De opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de richtlijnen voor chauffeurs van de actuele Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR) van het Sociaal Fonds Mobiliteit:  
<https://www.sfmobiliteit.nl/werknemer/opleidingen-sfm/code-vvr>



- De rolstoelplaats wordt bereikt via een lift of een oprijplaat waarvan de hellingshoek zodanig moet zijn dat het inrijden van de rolstoel ergonomisch verantwoord kan plaatsvinden.
- De rolstoelplaats is voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging voor zowel rolstoel als leerling. Deze bevestiging dient als zodanig gebruikt te worden. De chauffeur is verantwoordelijk voor het verantwoord en veilig vastzetten van de rolstoel.

#### 4.4. Duurzaamheid

Opdrachtgever eist vooruitlopend op de Europese Richtlijn ter bevordering van schone en energiezuinige wegvoertuigen (Clean Vehicle Directive) vanaf de start een percentage van 38,5% aan emissievrije voertuigen. Het rolstoelvervoer is hiervan uitgezonderd tot minimaal 1 januari 2026. Rolstoelvoertuigen moeten vanaf aanvang minimaal voldoen aan de Euro 6-norm. De wens van opdrachtgever is gedurende de contractperiode zoveel mogelijk Zero-Emissie doelgroepenvervoer te realiseren.

Naast deze minimale eisen zoals onderstaand vernoemd vormt duurzaamheid van het in te zetten wagenpark een gunningscriterium gedurende de aanbestedingsprocedure. Gedurende de looptijd van het contract treden opdrachtgever en opdrachtnemer met elkaar in overleg hoe verder bijgedragen kan worden aan duurzaamheidsdoelstellingen. Tijdens de overlegmomenten worden actuele ontwikkelingen besproken.



## 5. COMMUNICATIE

### 5.1. Bereikbaarheid centrale

De centrale van de opdrachtnemer is op alle dagen dat het leerlingenvervoer operationeel is bemand en persoonlijk telefonisch bereikbaar, vanaf een half uur voor het moment dat het vervoer aanvangt tot een uur nadat de laatste leerling is afgezet bij het afzetadres. Dit betreft ook voor het eventuele weekendvervoer, en vervoer welke in de vakantieperiodes plaatsvindt. Opdrachtnemer moet buiten de voorgenoemde bereikbaarheidstijden telefonisch bereikbaar zijn door middel van een antwoordapparaat.

De gemiddelde telefonische wachttijd per maand bedraagt niet meer dan 30 seconden. Deze data dienen jaarlijks in januari en juli te worden aangeboden aan de opdrachtgever. De continuïteit van de werking van de centrale dient ook bij extreme piekbelasting gegarandeerd te zijn. Met wachttijd wordt verstaan de tijd die verstrijkt tussen de eerste beltoon en het feitelijke telefonische contact met een medewerker van de opdrachtnemer. Als de beller na 60 seconden geen medewerker heeft gesproken, dient de opdrachtnemer de beller de mogelijkheid te bieden dat de opdrachtnemer de beller terugbelt indien het nummer wordt achtergelaten. De beller moet ook de mogelijkheid hebben om wel te blijven wachten op een medewerker van de opdrachtnemer.

De opdrachtnemer stelt voor de betrokkenen een rechtstreeks telefoonnummer voor het leerlingenvervoer beschikbaar. Aan de opdrachtgever wordt een rechtstreek (nood)nummer beschikbaar gesteld.

### 5.2. Communicatie

Er worden specifieke eisen gesteld aan de communicatie voorafgaand en gedurende het schooljaar.

#### 5.2.1. Voorafgaand aan het schooljaar

- De opdrachtgever zal, bij verlenging, ieder schooljaar zo snel mogelijk (en uiterlijk vijf weken voor aanvang van het nieuwe schooljaar) de volgende informatie verstrekken aan de opdrachtnemer: leerlingenlijst (NAW, eventuele afwijkende (school)tijden, adressen en reisdagen).
- De opdrachtnemer heeft vooraf contact met scholen met betrekking tot de afzetlocaties en overleg over de warme overdracht. Daarnaast is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het tijdig in kaart brengen van alle studiedagen.
- Elk schooljaar wordt er een nieuwe lijst met schooladressen, e-mailadressen, start- en eindtijden en contactpersonen van de scholen gedeeld met de opdrachtgever.
- De opdrachtnemer verstrekt de opdrachtgever uiterlijk drie weken voor aanvang van het nieuwe schooljaar de (voorlopige) planning.
- De opdrachtnemer informeert de ouders/verzorgers van de leerling uiterlijk één week vóór de eerste schooldag van elk schooljaar telefonisch of persoonlijk (de chauffeur) over relevante kenmerken van de geplande ritten. Ouders die men de laatste week niet kan bereiken worden schriftelijk geïnformeerd.



De informatie bevat alle noodzakelijk geachte gegevens doch minimaal het ophaaltijdstip, het tijdstip waarop de leerling wordt thuisgebracht, informatie over de chauffeur, de locatie van ophalen, telefoonnummers waarop de opdrachtnemer bereikbaar is en informatie met betrekking tot het melden van klachten. Als er sprake is van een wijziging gedurende het schooljaar, dan bevat de informatie uitsluitend de noodzakelijke gegevens, zoals een gewijzigde ophaaltijd of gewijzigde chauffeur.

- Uiterlijk drie werkdagen voorafgaand aan de start van het schooljaar dient de chauffeur persoonlijk kennis te komen maken met de ouders/verzorgers en leerlingen. Als de opdrachtnemer aantoonbaar maakt dat alle ouders/verzorgers en de leerlingen in deze periode zijn bezocht, mag op de eerste factuur in het nieuwe schooljaar één extra rit in rekening worden gebracht bij de opdrachtgever.
- Gedurende de implementatieperiode wordt een informatiefolder gemaakt door de opdrachtnemer. Hierin worden onder andere gedragsregels, contactgegevens en (verwijzing naar) de klachtenregeling opgenomen. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kosten, het drukken en verstrekken van de folder aan ouders/verzorgers en schoolleiding. De inhoud van de folder wordt in overleg met de opdrachtgever vastgesteld en is gereed voorafgaand aan de start van de overeenkomst.

### 5.2.2. Gedurende het schooljaar

- Gedurende het schooljaar informeert de opdrachtnemer de ouders/verzorgers van de leerling zo spoedig mogelijk mondeling, telefonisch, schriftelijk of via een app of WhatsApp, bij belangrijke wijzigingen in de ritplanningen en/of chauffeur.
- Bij ziekte van de chauffeur informeert de opdrachtnemer de ouders/verzorgers van de leerling zo spoedig mogelijk mondeling, telefonisch of via WhatsApp. De betrokkenen worden geïnformeerd over de wijze waarop de vervanging wordt opgelost en wanneer de leerling wordt opgehaald.
- Bij tussentijdse wijziging van de vaste chauffeur, of bij het instromen van een nieuwe leerling dient de chauffeur persoonlijk vooraf kennis te komen maken met de ouders/verzorgers en leerlingen.
- In het voertuig is een lijst (op papier of digitaal te benaderen) aanwezig waarop zijn aangegeven: naam, huisadres, (waarschuwing)telefoonnummer, schooladres en specifieke omstandigheden van de vervoerde leerlingen.
- Bij vertraging van minimaal 15 minuten en/of calamiteiten neemt de opdrachtnemer zo spoedig mogelijk contact op met de betrokkenen (ouders/verzorgers, school en opdrachtgever).
- De opdrachtnemer zorgt ervoor dat ieder voertuig, dat wordt ingezet voor het leerlingenvervoer van de opdrachtgever, zichtbaar is voorzien van een pictogramkaart. Deze kaart geeft op een eenvoudige manier voor de leerlingen de regels in de taxi weer.
- De opdrachtnemer bemiddelt bij knelpunten tussen de chauffeur en ouders/verzorgers. De opdrachtgever wordt hierover geïnformeerd door de opdrachtnemer.
- De opdrachtnemer levert maandelijks een lijst met alle leerlinggegevens op waarop de indicaties en de A-B km afstand op staan.
- De opdrachtnemer neemt regelmatig contact op met de scholen m.b.t. wijzigingen en aanvullingen van de studiedagen. Eventuele wijzigingen en aanvullingen worden gemeld bij de opdrachtgever.



### 5.3. Communicatietool

De opdrachtnemer is verplicht om de opdrachtgever realtime digitaal inzage te geven in de mutaties van het leerlingenvervoer (waaronder ziek- en betermeldingen, klachten en routes). Alle ouders/verzorgers moeten hier ook gebruik van kunnen maken om bijvoorbeeld klachten in te dienen en ziek-/betermeldingen. Daarnaast dienen ouders/verzorgers de opdrachtnemer ook telefonisch te kunnen benaderen voor bijvoorbeeld ziek- en betermeldingen en klachten. Ook de opdrachtgever moet toegang hebben tot deze tool en inzage hebben onder andere ziek- en betermeldingen, klachten en routes.

Als de opdrachtgever voorafgaand- of gedurende de looptijd van de overeenkomst besluit om zelf gebruik te gaan maken van een webbased applicatie voor het doorgeven van (nieuwe) leerlingen, mutaties, route (met koppeling aan de leerling), klachten etc., is de opdrachtnemer verplicht hier kosteloos alle medewerking aan te verlenen. De webbased applicatie wordt dan gedurende de looptijd van de overeenkomst gratis ter beschikking gesteld aan de opdrachtnemer als communicatiemiddel tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer. De opdrachtnemer dient een realtime koppeling te realiseren/accepteren tussen de applicatie van de opdrachtgever en het systeem van opdrachtnemer. Via deze realtime koppeling dienen alle plannings- en uitvoeringsgegevens ten aanzien van het route-gebonden vervoer geleverd te worden.

### 5.4. Klanttevredenheid

Jaarlijks voert de opdrachtnemer in de periode tussen de herfst- en kerstvakantie een klanttevredenheids-onderzoek uit naar de feitelijke kwaliteit van de uitvoering van het vervoer en de beleving daarvan door de reiziger. De vragen worden vooraf met de opdrachtgever afgestemd en ter goedkeuring voorgelegd. De resultaten worden besproken met de opdrachtgever. Als de resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek aanleiding geven tot verbeteringen dan dient de opdrachtnemer binnen 4 weken een plan van aanpak aan te leveren bij de opdrachtgever. Het doel is het gezamenlijk verbeteren van de kwaliteit van het leerlingenvervoer en de dienstverlening. De opdrachtgever heeft eventueel zelf ook de mogelijkheid om een klanttevredenheids-onderzoek uit te (laten) voeren.



## 6. KLACHTEN EN MELDINGEN

### 6.1. Klachten

Een klacht is iedere uiting (zowel schriftelijk als mondeling) van ongenoegen over de uitvoering van het leerlingenvervoer in de breedste zin des woords, van de leerling, de ouders/verzorgers van de leerling of van ieder ander die direct of indirect met het vervoer te maken heeft.

#### 6.1.1. Aanname en registratie

De opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch, per e-mail, via de chauffeur of via de applicatie van opdrachtgever zijn ingediend.

#### 6.1.2. Afhandeling

- De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van alle gemelde klachten.
- Klachten dienen binnen vijf werkdagen na de datum van indiening schriftelijk te zijn afgehandeld.
- Klachten die via de applicatie van opdrachtgever worden ingediend dienen náást de schriftelijke reactie voorzien te worden van een reactie in diezelfde applicatie
- Een kopie van de afhandeling wordt verzonden aan de opdrachtgever.
- In het periodieke overleg worden gemelde klachten en de afhandeling ervan besproken. Wanneer er naar het oordeel van de opdrachtgever sprake is van structurele klachten, of klachten die naar het oordeel van de opdrachtgever dermate ernstig zijn wordt van de opdrachtnemer een plan van aanpak tot verbetering verlangd. De hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
- Indien een klacht naar het oordeel van de indiener van de klacht niet goed wordt afgehandeld, kan deze zich wenden tot de opdrachtgever.

Van iedere bij opdrachtnemer ingediende klacht dient minimaal door de opdrachtnemer te worden geregistreerd:

- naam en adres van de klager en leerling; <sup>[1]</sup><sub>[SEP]</sub>
- datum van indiening; <sup>[1]</sup><sub>[SEP]</sub>
- afhandelingsdatum van de klacht; <sup>[1]</sup><sub>[SEP]</sub>
- de aard van de ingediende klacht; <sup>[1]</sup><sub>[SEP]</sub>
- datum en tijdstip van de rit waarop de klacht betrekking heeft; <sup>[1]</sup><sub>[SEP]</sub>
- de wijze en met welk resultaat de ingediende klacht is afgehandeld; <sup>[1]</sup><sub>[SEP]</sub>
- wel of niet gegrond verklaring; <sup>[1]</sup><sub>[SEP]</sub>
- indien van toepassing: de reden waarom de klachten niet gegrond is. <sup>[1]</sup><sub>[SEP]</sub>

Bovenstaand overzicht wordt gezamenlijk met de factuur door opdrachtnemer aan opdrachtgever verstrekt. De factuur zal niet in behandeling worden genomen wanneer dit overzicht ontbreekt. Klachten die via de webapplicatie van de opdrachtgever zijn ingediend hoeven niet via bovenstaand overzicht te worden verstrekt.



## 6.2. Meldingen

- Een melding is iedere uiting die directe actie behoeft. Te denken valt aan een ouder/verzorger of andere betrokkene, zoals een school, die meldt dat een leerling die ochtend niet is opgehaald.
- De opdrachtnemer stuurt maandelijks een overzicht met de meldingen van die dag digitaal naar de opdrachtgever.
- Meldingen over de uitvoering van het vervoer dienen door de opdrachtnemer in ontvangst te worden genomen en dienen door de opdrachtnemer zo snel mogelijk te worden opgelost.
- De opdrachtnemer registreert van elke melding de volgende gegevens:
  - naam indiener melding.
  - aard en inhoud van melding.
  - datum en aanvangstijdstip rit.
  - nummer route en naam school.
  - naam en geboortedatum leerling.
  - wijze van afhandeling en reden melding.

## 6.3. Loosmeldingen

Het kan voorkomen dat een chauffeur een leerling niet thuis aantreft of regelmatig langer moet wachten bij een ophaaladres van een leerling dan nodig is. In deze situaties dient de chauffeur dit te melden bij de eigen centrale. Bij twee of meer loosmeldingen op hetzelfde adres meldt de opdrachtnemer dit binnen 5 werkdagen bij de opdrachtgever. Als de realtime koppeling met de applicatie van opdrachtgever actief is, dan dienen loosmeldingen via deze realtime koppeling te worden aangeleverd.



## 7. REGISTRATIE EN EVALUATIE

### 7.1. Ritadministratie

Voor analyse- en controlemogelijkheden van het vervoer door de opdrachtgever verzamelt de opdrachtnemer de volgende gegevens en legt deze gegevens met digitaal vast in een door de opdrachtgever vastgesteld format:

- Aantal uitgevoerde ritten.
- Ritplanning (leerlingen, volgorde en tijden ophalen en wegbrengen, voertuigtypen) volgens het format van de digitale bijlage.
- Aantal nog vrije zitplaatsen.
- Naam of chauffeursnummer ingezette chauffeur(s) per rit.
- Kenteken ingezet voertuig.
- Overschrijding van de ophaal- en afzetmarges en de reden daarvan.
- Incidenten tijdens het vervoer (zoals ongevallen met voertuigen of leerlingen).
- Alle mutaties die in routes hebben plaatsgevonden.
- Ritdata op persoonsniveau volgens bijlage.

Alle bovenstaande gegevens moet de opdrachtnemer maandelijks, gelijktijdig met de maandfactuur, kosteloos aan de opdrachtgever verstrekken. Daarnaast dient de opdrachtnemer alle mutaties door te geven en dient deze de opdrachtgever in te lichten als een leerling gedurende een langere periode (meer dan vijf schooldagen) afwezig is. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om (steekproefsgewijs) de betrouwbaarheid van de ritadministratie te (laten) controleren.

### 7.2. Evaluatie

- Minimaal tweemaal per schooljaar komen de opdrachtnemer en opdrachtgever bij elkaar voor een overlegmoment.
- Naast de overlegmomenten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is de opdrachtnemer verplicht kosteloos medewerking te verlenen om, op aangeven van de opdrachtgever maximaal twee keer per jaar deel te nemen aan een overleg tussen de opdrachtgever, opdrachtnemer, (vertegenwoordigers van) ouders/verzorgers en scholen.
- Als een extra overleg vanuit ouders/verzorgers en/of scholen gewenst wordt dient de opdrachtnemer hier kosteloos medewerking aan te verlenen.



## 8. FINANCIEEL

### 8.1. Vergoeding

De vergoeding aan de opdrachtnemer bestaat uit twee tariefonderdelen, te weten:

- starttarief per rit (vast tarief);
- tarief per beladen voertuiguur (variabel tarief).

Het tarief per beladen voertuiguur, het variabele tarief, dient de inschrijver in deze procedure te offeren.

#### 8.1.1. Starttarief

Voor het starttarief per rit gelden de volgende tarieven per voertuigtype die gedurende de gehele contractperiode (exclusief prijsindexering) worden gebruikt:

- Taxipersonenauto/taxibus: € 10,50 per rit (exclusief btw);
- Rolstoelbus: € 18,00 per rit (exclusief btw).

Het starttarief voor een rolstoelbus geldt alleen als daadwerkelijk een rolstoel met het voertuig wordt vervoerd.

Onder rit wordt de afstand tussen het opstappunt van de eerste leerling tot en met het uitstappunt van de laatste leerling verstaan, ongeacht het aantal scholen dat in de route wordt aangedaan (dus enkele reis).

#### 8.1.2. Tarief per beladen voertuiguur

- De vergoeding aan de opdrachtnemer wordt gebaseerd op de beladen reistijd van de ritten.
- De beladen reistijd wordt bepaald aan de hand van de meest recente versie van routeplanner Easy Travel, uitgaande van de snelste route van het eerste huisadres/opstappunt van een leerling, via eventuele tussenpunten (huisadres/opstappunt) van andere leerlingen, naar de eindbestemming (school). Hierbij dient gebruik gemaakt te worden van de 6 karakters postcode (4 cijfers + 2 letters) van huisadressen/opstappunten en eindbestemming (school). In geval van afwijkingen in de door de opdrachtnemer gebruikte versie van Easy Travel en de door de opdrachtgever gebruikte versie van Easy Travel gaat de meest recente versie voor.
- De te hanteren versie is Easy Travel Europa 2021. Gedurende de contractperiode kan het zijn dat er updates volgen. Als dit aan de orde is, zullen de opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk het moment van overstappen naar de update afspreken. Indien geen expliciete overeenstemming over een nieuw te gebruiken versie wordt tot stand komt blijft Easy Travel Europa 2021 de te gebruiken versie.
- Wanneer door de opdrachtgever een andere versie wordt gebruikt vindt achteraf dan ook geen verrekening plaats.
- Er gelden geen blokkades voor de instellingen van Easy Travel, tenzij dit in overeenstemming tussen opdrachtnemer en opdrachtgever wordt besloten.



- Voor Easy Travel gelden, ongeacht in te zetten voertuigen, de volgende instellingen:

| Wegtype           | Snelheden (in km/h) |
|-------------------|---------------------|
| Autosnelweg       | 90                  |
| Hoofdverbinding 1 | 80                  |
| Hoofdverbinding 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                  |

- Naast de beladen reistijd die resulteert uit Easy Travel mag 1 minuut instaptijd per leerling worden opgeteld (en voor een rolstoelgebonden leerling 3 minuten).
- Wachttijden (binnen bepaalde grenzen én boven de vastgestelde marge van 15 minuten) bij de school als gevolg van verschillende eindtijden van leerlingen in één en dezelfde (terug)rit mogen, na overleg en toestemming met de opdrachtgever, opgeteld worden bij de beladen reistijd. Dit dient wel afzonderlijk te worden weergegeven op de factuur.
- Er wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbrekingen, omleidingen en files. Deze eventuele extra beladen reistijd kan niet in rekening worden gebracht.
- De totale beladen reistijd wordt per maand rekenkundig afgerond op hele minuten.

### 8.1.3. Individueel vervoer

In het geval dat de opdrachtgever een leerling zodanig indiceert dat deze individueel vervoerd dient te worden wordt voor de rit voor deze leerling een opslagpercentage gerekend van 15% op het tarief per beladen voertuiguur. Dit opslagpercentage geldt enkel wanneer expliciet door de opdrachtgever opdracht wordt gegeven om een leerling individueel te vervoeren.

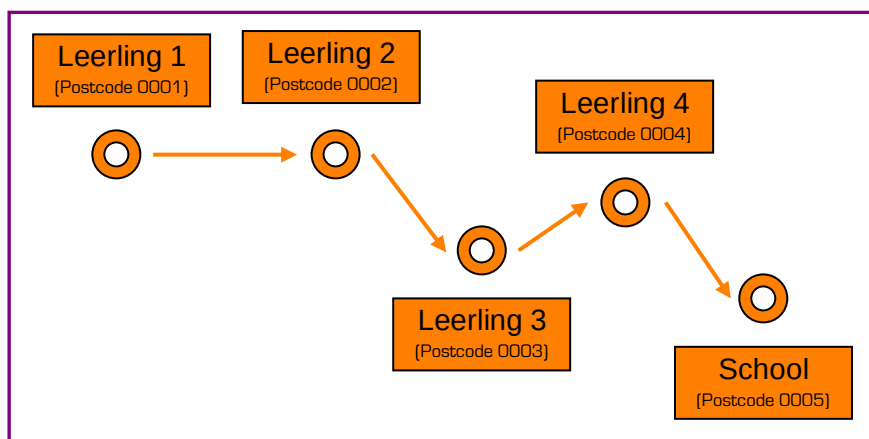
Deze opslag is niet van toepassing bij individueel vervoer doordat combinatie met andere leerlingen om vervoertechnische redenen onmogelijk is (bijvoorbeeld in geval van afwijkende school- of stagetijden), waardoor een leerling alleen in een rit zit, zoals bij afwijkende bestemmingen en/of afwijkende schooltijden.



In deze situaties is er dus geen sprake van een door de opdrachtgever afgegeven indicatie voor individueel vervoer.

#### 8.1.4. Voorbeeld vergoeding

In onderstaande figuur is een voorbeelduitwerking opgenomen van de aangehouden vergoedingssystematiek voor het vervoer van de opdrachtgever.



De bij de figuur behorende berekening van de vergoeding voor de opdrachtnemer is uitgewerkt in onderstaande tabel. **Gehanteerde tarieven zijn fictief.**

| Gegevens rit                          |         | Vergoeding voor de rit          |         |
|---------------------------------------|---------|---------------------------------|---------|
| Voertuigtype                          | Taxi    |                                 |         |
| Aantal leerlingen                     | 4       |                                 |         |
| Tarief per beladen voertuiguur        | € 40,00 |                                 |         |
| Vaste vergoeding (starttarief)        | € 10,50 | <b>Som vaste vergoeding</b>     | € 10,50 |
| Variabele vergoeding                  |         |                                 |         |
| Beladen reistijd (Easy Travel)        | 58 min  |                                 |         |
| Extra reistijd door instap (1 min/II) | 4 min   |                                 |         |
| Totaal beladen reistijd               | 62 min  | <b>Som variabele vergoeding</b> | € 41,33 |
|                                       |         | <b>Vergoeding van de rit</b>    | € 51,83 |

N.B. Bovenstaand is alleen de berekening van de heenrit (van huis/opstapadres naar school) weergegeven. De berekening van de terugrit (van school naar huis/afzetadres) verloopt via dezelfde systematiek.



## 8.2. Mutaties

- Gedurende het schooljaar en de contractperiode treden mutaties op in het aantal te vervoeren leerlingen en bestemmingen. Hierdoor zal de ritplanning en/of voertuiginzet mogelijk veranderen.
- Daarbij geldt dat ziekte of afwezigheid van een leerling van minder dan zes schooldagen niet als mutatie hoeft te worden ingediend. Is deze periode langer dan vijf aaneengesloten dagen (dus vanaf de zesde dag), dan is de opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd voor het vervoer van die zieke leerling(en).
- Mutaties dienen op de factuur duidelijk inzichtelijk te worden weergegeven (inclusief de mutatiedatum).
- Als door ziekte van één of meerdere leerlingen een rit of route niet wordt gereden is de opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd vanaf de eerste dag dat deze situatie zich voor doet. Dit is ook van toepassing in geval van bijvoorbeeld studiedagen of andere vrije dagen.
- Een gewijzigde ritplanning kan enerzijds leiden tot een wijziging (toe- of afname) van de beladen reistijd en anderzijds tot een gewijzigde inzet van voertuigtypes.
- De gewijzigde ritplanning dient zodanig te zijn dat de kosten (ofwel de totale reistijd) voor de opdrachtgever altijd zo laag mogelijk zijn. Bovendien dient de opdrachtgever altijd toestemming te geven, bij een gewijzigde planning. De opdrachtgever gaat ervan uit dat de voertuigen altijd zo vol mogelijk zullen rijden en dat wagentypes worden gekozen die dit mogelijk kunnen maken. De opdrachtnemers dienen ervoor te zorgen dat er genoeg voertuigtypen in reserve zijn om te zorgen dat de efficiëntie gewaarborgd blijft en dat flexibel kan worden omgegaan met gewijzigde omstandigheden.
- Voor de vergoeding van mutaties binnen het vervoer geldt één tarief per beladen uur (de voertuigtypes: taxi/personenauto, taxibus en rolstoelbus), het zogenaamde geoffreerde tarief.
- Voordat de opdrachtnemer tot een veranderde ritplanning en/of inzet van voertuigen komt, dient de opdrachtgever goedkeuring aan de wijziging te geven.

## 8.3. Efficiënte planning ritten

- De opdrachtnemer maakt voor het vervoer van alle leerlingen een zo (kosten) efficiënt mogelijke planning van ritten en voertuigen, uitgaande van de randvoorwaarden van het Programma van Eisen. Deze planning dient reëel te zijn en dient als referentiepunt voor de start van het nieuwe schooljaar. De opdrachtgever kan hierbij ook dwingend in voorkomende gevallen het in te zetten voertuigtype bepalen.
- Vlak voor het begin van het schooljaar wordt een eerste ritplanning gemaakt die goedgekeurd dient te worden door de opdrachtgever. De ritplanning zoals ingediend in de inschrijving geldt als referentiepunt.
- Elke verplaatsing van A (1e ophaaladres), via eventuele tussenpunten, naar B (eindbestemming) wordt gezien als een afzonderlijke rit. Dit betekent dat een ochtendrit afzonderlijk wordt gezien van een middag(retour)rit.
- Iedere unieke rit dient per periode (ochtend/middag) een uniek nummer te krijgen. In de ritplanning geeft de opdrachtnemer aan hoeveel keer per maand een bepaalde unieke rit gereden is.
- Voor elke rit wordt de beladen reistijd bepaald volgens de uitgangspunten van paragraaf 8.1.



## 8.4. Facturatie

Iedere maand vindt verrekening plaats door de **som van de beladen reistijd x het betreffende tarief per beladen voertuiguur** zoals geoffreerd in de inschrijving **+ het starttarief per rit per voertuigtype x het aantal uitgevoerde ritten**.

- De opdrachtnemer geeft in een maandfactuur de onderbouwing weer van de gereden ritten plus de gegevens zoals vermeld in hoofdstuk 7. Hierin dienen wijzigingen in de ritplanning eveneens meegenomen te worden.
- De opdrachtnemer dient de facturen binnen 14 kalenderdagen na het einde van de desbetreffende maand digitaal in te dienen.
- Betaling door opdrachtgever geschiedt binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur als door de opdrachtnemer aan alle gestelde voorwaarden wordt voldaan.
- De opdrachtnemer dient zich tijdens de uitvoering te houden aan het facturatieformat dat als bijlage bij dit Programma van Eisen is opgenomen. Het volledig ingevulde format dient maandelijks digitaal (in xls-bestandsformaat) te worden verstrekt aan de opdrachtgever.
- De opdrachtgever is gerechtigd om wijzigingen op het facturatieformat door te voeren.
- De opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat de in dit hoofdstuk vastgelegde vergoedingssystematiek kan afwijken van de werkelijke reistijd en volgorde binnen de route (optimalisatie).
- Facturen dienen te zijn voorzien van een kostenverdeling (per gemeente) zoals beschreven in paragraaf 8.4.1.
- Facturen dienen de kosten van ritten met de indicatie ‘individueel vervoer’ vanuit de opdrachtgever separaat weer te geven. Leerlingen die individueel vervoerd worden zonder dat hier door de opdrachtgever een indicatie voor is afgegeven dienen niet separaat te worden weergegeven.

## 8.5. Kostenverdeling

Als er sprake is van gecombineerde ritten tussen gemeenten, dan worden de kosten van de gecombineerde ritten verdeeld op basis van een verdeelsleutel. De verdeelsystematiek wordt gebaseerd op de individuele directe reistijden (zonder combinatie) van een leerling naar zijn schoolbestemming. Deze reistijden worden volgens de instellingen uit dit aanbestedingsdocument bepaald en leveren zodoende van iedere leerling een directe reistijd op. Voor ritten waarin opstapplaatsen worden gebruikt geldt de directe reistijd vanaf de halte waar de leerling opstapt naar de bestemming.

In het volgende voorbeeld is de berekening voor een gecombineerde rit uitgewerkt en toegelicht. Het betreft een fictief voorbeeld van in totaal 4 leerlingen (A t/m D) uit twee deelnemende gemeenten die naar school XX gaan.



| Leerling      | Gemeente  | Directe reistijd naar XX, volgens Easy Travel | Subtotaal reistijden per gemeente |
|---------------|-----------|-----------------------------------------------|-----------------------------------|
| A             | Waadhoeke | A -> XX = 25                                  | 45                                |
| B             | Waadhoeke | B -> XX = 20                                  |                                   |
| C             | Harlingen | C -> XX = 15                                  | 25                                |
| D             | Harlingen | D -> XX = 10                                  |                                   |
| <b>Totaal</b> |           |                                               | <b>70</b>                         |

Stel: totale kosten van deze rit, exclusief BTW: € 45,00 Euro

Verdeling kosten tussen gemeenten:

Waadhoeke:  $(45/70) \times € 45,00 = € 28,93$

Harlingen:  $(25/70) \times € 45,00 = € 16,07$

Tijdens de uitvoering van het contract dient de opdrachtnemer verplicht op deze wijze te factureren. Iedere gemeente ontvangt maandelijks een eigen factuur inclusief de bijbehorende bijlagen. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de verdeelsleutel aan te passen gedurende de contractperiode.

## 8.6. Indexering

- Jaarlijks, per 1 januari, worden de tarieven geïndexeerd (NEA-index).
- De kostenontwikkeling in de tarieven worden jaarlijks berekend door het NEA te Zoetermeer. Deze indexering is doorgaans in november bekend.
- De opdrachtnemer deelt de bedoelde kostenontwikkeling jaarlijks binnen tien werkdagen na bekendmaking door het NEA schriftelijk mede aan de opdrachtgever, voorzien van een onderbouwing.
- De eerste indexering vindt plaats per 1 januari 2023.

## 8.7. TX-keurmerk

De opdrachtgever vereist dat de inschrijver inclusief eventuele onderaannemers in het bezit zijn van het TX-keurmerk (of aantoonbaar vergelijkbaar), dan wel het ISO 9001:2008 of 9001:2015 certificaat als het een niet daadwerkelijk bij de uitvoering betrokken partij betreft. Deze dient uiterlijk op het moment van start van het vervoer overlegd te kunnen worden. Op het moment dat de opdrachtnemer (of één van de andere betrokken partijen) gedurende de uitvoering van de overeenkomst het keurmerk niet bezit/ kwijtraakt, dan hanteert de opdrachtgever per de eerste dag van de eerstvolgende maand een korting (malus) van 3% op de geoffreerde variabele uurtarieven. De opdrachtnemer dient dit te melden bij de opdrachtgever. Deze malus wordt direct verwerkt op de factuur. Op het moment dat aantoonbaar is dat alle bij de uitvoering betrokken partijen weer in het bezit zijn van het keurmerk, komt per de eerste dag van de eerstvolgende maand de malus te vervallen.



Wanneer door controle blijkt dat de opdrachtnemer het vervallen van het keurmerk niet heeft gemeld dan wordt de korting alsnog met terugwerkende kracht toegepast. Als de opdrachtnemer binnen 6 maanden het keurmerk niet aantoonbaar bezit kan de opdrachtgever de overeenkomst ontbinden.

## 8.8. Sanctiebeleid

Als bij herhaling sprake is van niet, niet tijdige, niet deugdelijke, niet gehele nakoming van de overeenkomst en na schriftelijke in gebreke stelling van de opdrachtnemer heeft de opdrachtgever het recht om de opdrachtnemer één of meerdere ritten/routes te ontnemen en hiervoor een andere partij in te schakelen. De opdrachtnemer zal in dat geval verantwoordelijk worden gehouden voor de door de opdrachtgever te maken extra kosten.

Er wordt een boete in rekening gebracht van € 5.000,- per situatie wanneer de uitvoerder van de opdracht in gebreke wordt gesteld bij een schriftelijke aanmaning waarbij hem een redelijke termijn voor de nakoming wordt gesteld, en nakoming binnen deze redelijke termijn uitblijft. Indien nakoming anders dan door overmacht blijvend onmogelijk is geworden, is de boete onmiddellijk in haar geheel verschuldigd. Ook voor het niet (tijdig) aanleveren van de periodiek gevraagde (management)informatie kan deze sanctie opgelegd worden.

De opdrachtgever heeft het recht een onafhankelijk adviesbureau in te schakelen om tekortkomingen in het vervoer te onderzoeken. De opdrachtnemer dient hieraan medewerking te verlenen.

## 8.9. Direct opeisbare boetebepaling

De direct opeisbare boete(s) zoals hierna beschreven moet door de opdrachtnemer direct verwerkt worden op de factuur aan de opdrachtgever.

De direct opeisbare boetes kunnen door de opdrachtgever worden opgelegd. Zij kunnen echter op basis moverende redenen ook besluiten dit (tijdelijk) niet te doen.

### 8.9.1. Duurzaamheid

De inzet van het wagenpark dient minimaal te voldoen aan het geoffreerde bij het gunningcriterium Duurzaamheid (K5). Bij een gemiddeld minder duurzame inzet dan aangeboden (in de betreffende periode) geldt de volgende direct opeisbare boete op het totale maandbedrag van de factuur:

| Minder duurzaam dan geoffreerd<br>(van het totaal per maand): | Korting op de<br>maandfactuur: |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Tot 10%                                                       | 5%                             |
| 10% tot 20%                                                   | 10%                            |
| 20% tot 30%                                                   | 15%                            |
| Vanaf 30%                                                     | 20%                            |



Naast de direct opeisbare boete moet de opdrachtnemer bij de factuur een plan aanleveren op welke wijze ervoor wordt gezorgd dat wordt voldaan aan de geoffreerde duurzaamheid (inclusief planning). Als het plan niet wordt nageleefd treedt het sanctiebeleid volgens paragraaf 8.8 in werking.

#### **8.9.2. Niet leveren voertuigen of chauffeurs**

Als een rit of route niet gereden kan worden (ook niet via het vraagafhankelijk vervoer) omdat opdrachtnemer geen voertuig of chauffeur beschikbaar heeft waar dit volgens de bepalingen uit dit Programma van Eisen wel zou moeten, dan is er sprake van een niet geleverde dienst. De opdrachtgever *kan* dit beboeten door aftrek van 1 uur maal het geoffreerde tarief per niet gereden rit of route in mindering te brengen op de maandfactuur.



## 9. OVERIG

### 9.1. Implementatieplan

De winnende inschrijver(s) moeten binnen tien werkdagen na definitieve gunning een implementatieplan aanleveren bij de opdrachtgever.

- In het implementatieplan zijn de maatregelen en acties beschreven die nodig zijn voordat het vervoer van start kan gaan. Een onderdeel van het plan is een gedetailleerde tijdsplanning die de acties beschrijft die de inschrijver zal ondernemen om een goede implementatie vorm te geven.
- Het implementatieplan besteedt aandacht aan de inrichting van de centrale, het werven van nieuw personeel, opleiding en instructie van het personeel en de eventuele aanschaf of aanpassing van voertuigen.
- Tijdens de uitvoering van de implementatie dient de opdrachtgever periodiek in kennis gesteld te worden van de uitvoering van het implementatieplan. De opdrachtgever maakt hierover na definitieve gunning aanvullende afspraken met de opdrachtnemer.

### 9.2. Controle en toezicht

De opdrachtgever heeft het recht om steekproefsgewijs controle te (laten) houden. Dit kunnen zowel aangekondigde als onaangekondigde controles betreffen. Tijdens deze controles wordt getoetst of door de opdrachtnemer en/of haar onderaannemers aan de in de aanbestedingsdocumenten gestelde eisen wordt voldaan.

### 9.3. Continuïteit

De opdrachtnemer verplicht zich gedurende de vastgestelde contractperiode het vervoer te verzorgen, zonder zich te kunnen beroepen op eventuele belemmeringen als ziekte van chauffeurs en/of mankementen aan het materiaal en/of een tekort aan materiaal en/of een tekort aan chauffeurs. Dit geldt ook voor combinanten en hoofd- onderaannemers.

### 9.4. Persoonsgegevens

Vanwege privacygevoelige informatie gelden de volgende voorwaarden:

- Bij beëindiging van de overeenkomst zal de opdrachtnemer, zonder gerechtelijke tussenkomst en/of ingebrekestelling en op haar kosten, alle actuele en historische gegevensbestanden noodzakelijk voor de uitvoering van het vervoersysteem binnen de door de opdrachtgever daarvoor gestelde termijn in het alsdan door de opdrachtnemer gebruikte format teruggeven aan de opdrachtgever en kopieën of delen ervan die in eigen programma's bij de opdrachtnemer zijn opgenomen uitwissen dan wel vernietigen.
- Beide partijen nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van de informatie over elkaars organisatie en de leerling- en ritdata.



Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, zal ieder der partijen informatie en gegevensdragers welke haar ter beschikking staan, niet buiten het kader van deze overeenkomst aan derden ter beschikking stellen en aan haar personeel slechts bekend maken voor zover dat nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties.

- De door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer aangeleverde klantgegevens zullen door de opdrachtnemer uitsluitend worden gebruikt voor de uitvoering van de ritten overeenkomstig de bepalingen van deze overeenkomst.
- De door de opdrachtnemer verwerkte leerling- en ritgegevens zullen door de opdrachtnemer uitsluitend worden verstrekt aan de opdrachtgever of aan een door de opdrachtgever daartoe schriftelijk aan te wijzen derde.
- De opdrachtnemer verbindt zich ten opzichte van de opdrachtgever de aangeleverde persoonsgegevens overeenkomstig de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) te verwerken en de verplichtingen die op grond van deze wetgeving op de verantwoordelijke rusten na te komen.
- Er wordt een verwerkersovereenkomst opgesteld om de privacy van persoonsgegevens te waarborgen.



## BIJLAGEN

Onderstaande bijlagen zijn separaat via Tendered beschikbaar gesteld.

- Leerlingenlijst
- Format factuur en ritgegevens





**FORSETI**

**VERBINDT EN VERBETERT VERVOER**

Europalaan 28d • 5232 BC 's-Hertogenbosch • (073) 523 10 60 • [info@forseti.nl](mailto:info@forseti.nl) • [www.forseti.nl](http://www.forseti.nl)