

Programma van Eisen

Routevervoer basispunt 6 (startplaats Tiel)

m.i.v. 1 augustus 2023



Inhoudsopgave

1	INLEIDING	4
1.1	DOEL VAN DE AANBESTEDING EN LOGISCHE SAMENHANG	4
1.2	OPDRACHTGEVER EN AANSPREKPUNT	4
1.3	VERVOERSYSTEEM VERSIS.....	4
1.3.1	<i>Inleiding</i>	4
1.3.2	<i>Vervoersvormen</i>	4
1.3.3	<i>Regionale planning door de regiecentrale</i>	6
1.4	ONTWIKKELINGEN GEDURENDE DE LOOPTIJD	6
1.5	ONDERAANNEMING	7
1.6	CONTINUÏTEIT	8
1.7	LEESWIJZER	8
2	UITVOERING	9
2.1	ALGEMEEN	9
2.2	SAMENWERKING EN COMMUNICATIE	9
2.3	INZET EN BESCHIKBAARHEID VOERTUIGEN	9
2.4	INZET EN BESCHIKBAARHEID VAN CHAUFFEURS.....	10
2.5	KENNISMAKING LEERLINGENVERVOER.....	10
3	PERSONEEL	11
3.1	ALGEMEEN	11
3.2	VERVOERCOÖRDINATOR.....	11
3.3	EISEN CHAUFFEURS	11
3.4	DIENTSTVERLENING CHAUFFEURS.....	12
3.5	BEGELEIDING	13
3.6	VERKLARING OMTRENT HET GEDRAG	14
3.7	TRAINING- EN VOORLICHTING	14
4	MATERIEEL.....	16
4.1	ALGEMEEN	16
4.2	VOERTUIGEISEN	16
4.2.1	<i>Algemeen.....</i>	16
4.2.2	<i>Herkenbaarheid van Versis.....</i>	17
4.3	HULPMIDDELEN	17
4.4	MILIEUEISEN	17
4.4.1	<i>Eisen aan voertuigsoort getypeerd als ‘niet zero emissie’</i>	18
4.4.2	<i>Eisen aan voertuigsoort getypeerd als ‘zero emissie’</i>	18
4.5	UITWISSELING INFORMATIE.....	18
4.5.1	<i>Statusmeldingen</i>	19
4.5.2	<i>Niet-data ritten</i>	20
4.5.3	<i>Acceptatietest</i>	20
5	PLANNING EN INZET CAPACITEIT	21
5.1	BASISPUNT.....	21

5.2	PLANNING CAPACITEIT	21
5.3	LEVERING CAPACITEIT	21
5.4	ONTWIKKELINGEN	22
6	VERGOEDING OPDRACHTNEMER	23
6.1	ALGEMEEN	23
6.2	VERGOEDING GERELATEERD AAN UITGEVRAAGDE DIENSTEN	23
6.2.1	<i>Starttarief per dienst</i>	23
6.2.2	<i>Vergoeding voor voorgeplande Inzettijd en -kilometers</i>	24
6.2.3	<i>Vergoeding voor voorgeplande veerpontovergangen</i>	25
6.3	AANVULLENDE VERGOEDINGEN	25
6.3.1	<i>Begeleiding</i>	25
6.3.2	<i>Kennismaking</i>	25
6.3.3	<i>Bijeenkomsten</i>	26
6.4	INDEXERING	26
6.5	TX-KEURMERK	26
6.6	MONITORING EN HANDHAVING	26
6.7	FACTURERING	27
7	KLACHTEN EN CALAMITEITEN	29
7.1	KLACHTEN	29
7.2	VERVOERREGLEMENT	29
8	IMPLEMENTATIE EN EVALUATIE	31
8.1	IMPLEMENTATIE	31
8.2	EVALUATIE	31
8.3	PRIVACY PERSOONSgegevens	31

Bijlagen:

- A. Programma van Eisen regiecentrale.
- B. Ingezette vervoercapaciteit najaar 2022.
- C. Vervoerreglement groepsvervoer Versis.
- D. Kaders voor toedeling aan vraagafhankelijk vervoer.

1 Inleiding

1.1 Doel van de aanbesteding en logische samenhang

De aanbesteding heeft tot doel om één partij te selecteren die vanaf 1 augustus 2023 de benodigde vervoercapaciteit (voertuig en chauffeur) levert voor de uitvoering van een deel van het routevervoer binnen vervoersysteem Versis, onder regie van een gecontracteerde regiecentrale.

Binnen het routevervoer van Versis is sprake van in totaal zes vervoerspercelen (basispunt 6 t/m basispunt 11). Dit Programma van Eisen heeft betrekking op basispunt 6. De aanbesteding hiervan is niet (verder) onderverdeeld in percelen. De opdracht betreft een dienstverlening met een logische samenhang en afhankelijkheid die zich leent voor één perceel binnen het bestaande vervoerssysteem.

1.2 Opdrachtgever en aanspreekpunt

De Gemeenschappelijke Regeling Regio Rivierenland (hierna: Regio Rivierenland of de opdrachtgever) treedt op als opdrachtgever richting uitvoerende partijen. Zij doet dat bij de start van het contract namens de gemeenten Buren, Culemborg, Neder-Betuwe, Tiel en West Betuwe. Het beheerbureau van Versis, ondergebracht bij Regio Rivierenland, is het eerste aanspreekpunt.

Tijdens de looptijd van het contract kan sprake zijn van het toe- of uittreden van gemeenten namens wie opdrachtgever optreedt en van wie er routevervoer in Versis is ondergebracht. Opdrachtgever stelt opdrachtnemer in dat geval tijdig op de hoogte.

1.3 Vervoersysteem Versis

1.3.1 Inleiding

Versis is de naam van het regionale systeem voor doelgroepenvervoer in de regio Rivierenland. Binnen Versis kunnen verschillende vormen van vervoer worden georganiseerd.

Verschiedende doelgroepen maken gebruik van Versis. Het gaat altijd om ritten waarvoor een gemeente opdracht heeft gegeven dan wel om ritten die een reiziger zelf boekt omdat die reiziger hiervoor toestemming heeft van een gemeente. Voor iedere doelgroep kunnen verschillende vervoervoorwaarden en systeemkenmerken (spelregels) gelden.

1.3.2 Vervoersvormen

Versis kent twee vervoerkundige vormen van het vervoer:

Routevervoer: dit is vervoer met een vast karakter tussen een woonadres/opstapplaats en een activiteitenlocatie (zoals school, zorginstelling, werkvoorziening) en vice versa. Dit vervoer (ook wel groepsvervoer genoemd) vindt veelal plaats op vaste tijden en in een vaste regelmaat. De ritplanning wordt vooraf gemaakt door de regisseur (de opdrachtnemer van deze aanbesteding) en de samenstelling van de passagiers is veelal vast. Een route heeft in principe ook een vaste chauffeur.

Vraagafhankelijk vervoer: dit is vervoer op afroep. De reiziger kan tot kort van te voren een rit reserveren. Het vervoer kenmerkt zich door flexibiliteit op het gebied van combinaties in het vervoer, in te zetten chauffeurs en aankomst- en vertrektijden binnen bepaalde marges van stiptheid en reistijden. De opdrachtnemer van dit vervoer plant voortdurend dynamisch. Dit vervoer valt niet onder dit contract.

De vervoerkundige kenmerken van een rit en de (on)mogelijkheden van de reiziger bepalen of een rit wordt uitgevoerd in het vraagafhankelijk vervoer of in het routevervoer. Er zijn reizigers die via het routevervoer worden aangemeld, maar waarbij de ritten worden uitgevoerd in het vraagafhankelijk vervoer. De opdrachtgever bepaalt de kaders voor toedeling van ritten aan het vraagafhankelijk of het routevervoer. De huidige kaders zijn opgenomen in bijlage D. Deze kaders kunnen in de loop van de contractduur door de opdrachtgever worden gewijzigd.

Bij de start van de opdracht (op 1 augustus 2023) bestaat het routevervoer van Versis uit het leerlingenvervoer van de gemeenten Buren, Culemborg, Neder-Betuwe, West Betuwe en Tiel. Ook is er voor de genoemde vijf gemeenten de mogelijkheid (op individueel niveau) om jeugdvervoer te laten uitvoeren via het routevervoer van Versis. Er is op 1 augustus 2023 sprake van zes percelen (basispunten) voor de uitvoering:

Basispunt 6 Tiel (treinstation Tiel: Stationsplein 1, 4001 CP te Tiel).

Onderwerp van deze aanbesteding.

Basispunt 7 Haaften (het adres Vredeplein 1, 4175 HA Haaften).

Aanbesteed in 2020. Looptijd tot en met ten minste 31-7-2023 en uiterlijk 31-7-2026.

Opdrachtnemer: Citax Tiel BV.

Basispunt 8 Culemborg (treinstation Culemborg: Stationsweg 11, 4101NG Culemborg).

Aanbesteed in 2020. Looptijd tot en met ten minste 31-7-2023 en uiterlijk 31-7-2026.

Opdrachtnemer: Citax Tiel BV.

Basispunt 9 Geldermalsen (treinstation Geldermalsen: Genteldijk 5, 4191LD Geldermalsen).

Aanbesteed in 2020. Looptijd tot en met ten minste 31-7-2023 en uiterlijk 31-7-2026.

Opdrachtnemer: Munckhof Taxi BV en met Juijn BV als onderaannemer voor een deel van het vervoer.

Basispunt 10 Kesteren (treinstation Kesteren: Stationsstraat 40, 4041CV Kesteren).

Aanbesteed in 2020. Looptijd tot en met ten minste 31-7-2023 en uiterlijk 31-7-2026.

Opdrachtnemer: Citax Tiel BV.

Basispunt 11 Maurik (het adres Sterappelhof 7, 4021VC Maurik).

Aanbesteed in 2020. Looptijd tot en met ten minste 31-7-2023 en uiterlijk 31-7-2026.

Opdrachtnemer: Citax Tiel BV.

De opdrachtgever kiest er eventueel voor om aanvullende vervoercapaciteit in te kopen op het moment dat duidelijk is dat vanwege ontwikkelingen een nieuwe inkoopronde nodig is. Eventuele nieuwe basispunten worden dan telkens aan het vervoersysteem en aan de planning toegevoegd waardoor ook de inzet van bestaande basispunten kan wijzigen.

1.3.3 Regionale planning door de regiecentrale

De regiecentrale plant het vervoer in regionale samenhang. De regiecentrale is onder meer verantwoordelijk voor het opstellen en up-to-date houden van een de planning van het vervoer en het verwerken van mutaties die op dit vervoer plaatsvinden. De regiecentrale plant het vervoer integraal en maakt een zo efficiënt mogelijke planning gericht op een zo optimaal mogelijke inzet van voertuigen in het vervoerssysteem als geheel. Dat wil zeggen dat wordt gestreefd naar een minimale totale inzettijd en inzetkilometers. Dit is leidend bij het toedelen van ritten en/of routes aan voertuigen van de beschikbare basispunten.

Het Programma van Eisen van de regiecentrale-opdracht is als bijlage A bijgevoegd. De uitvoering ervan is contractueel momenteel ondergebracht bij Connexxion Taxi Services B.V. Als, om welke reden dan ook, de uitvoering van de regiecentrale bij een andere partij wordt neergelegd dan werkt opdrachtnemer onverwijld mee aan een goede implementatie daarvan en aan deze nieuwe samenwerking.

Er is geen sprake van een exclusieve opdracht aan de opdrachtnemer voor bepaalde doelgroepen, noch voor bepaalde gemeenten, ritten of soorten vervoer. Om dit verder te verduidelijken: het kan bijvoorbeeld voorkomen dat een route wordt gereden vanuit een ander basispunt dan het basispunt dat het dichtst bij het vertrekadres ligt. Daarnaast kan het bijvoorbeeld ook voorkomen dat niet-rolstoelgebonden reizigers worden vervoerd in een rolstoelvoertuig als dat leidt tot een efficiëntere planning.

Indien er sprake is van grensoverschrijdend vervoer dan kan de opdrachtgever er, in nadere afstemming met de opdrachtgevers en -nemers in aangrenzende regio('s), voor kiezen om een integrale planning na te streven. De gezamenlijke efficiëntie is dan leidend voor het toekennen van ritten aan voertuigen.

1.4 Ontwikkelingen gedurende de looptijd

De opdrachtgever streeft naar het gebruik van algemeen beschikbare voorzieningen en een efficiënt doelgroepenvervoer. Beheersbaarheid van het vervoer, zowel praktisch als financieel, is voor de opdrachtgever en de gemeenten van groot belang. De opdrachtnemer moet de doelen van de opdrachtgever en de gemeenten ten volle nastreven in al haar handelen, ongeacht het effect op vervoersvolumes. De uitvoering van het routevervoer gebeurt op basis van verordeningen en beleidsregels die per gemeente kunnen verschillen. De opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat de wetgeving en het beleid ten aanzien van het vervoer gedurende de looptijd kan wijzigen met als mogelijk gevolg dat de omvang of de aard van de opdracht hierdoor verandert zoals ook de reikwijdte van het vervoer en de financieringswijze. De Inschrijver verleent aan wijzigingen in wetgeving en beleid zijn medewerking. Het staat de gemeenten vrij om (vrijwilligers)initiatieven waarbij de samenleving of omgeving van de client zelf het vervoer organiseert te stimuleren en toe te staan.

De opdrachtgever heeft in algemene zin de mogelijkheid om gedurende de looptijd van het contract wijzigingen aan te brengen. Veel spelregels zijn binnen Versis voor alle reizigers gelijk, maar gemeenten hebben vrijheid om daarvan lokaal of individueel af te wijken. Tijdens de looptijd van het contract kan bijvoorbeeld sprake zijn van het toe-, uittreden of wijzigen van:

- deelnemende gemeenten of andere opdrachtgevers;
- vervoerssoorten (denk hierbij naast leerlingen- en jeugdvervoer bijvoorbeeld maar niet uitsluitend aan vervoer ten behoeve van (andere) dagbehandelingszorg, naschoolse opvang en beschermd werk);
- basispunten in het vervoerssysteem (het aantal, de ligging ervan en de gecontracteerde uitvoerende partijen).

Ook kan de wijze van toedeling van ritten aan vraagafhankelijk dan wel routevervoer wijzigen en de spelregels rond het vervoer.

Het aantal reizigers, de herkomsten (woonadressen en ophaaladressen) en bestemmingen (scholen, stageplaatsen, etc.) kunnen dus voor aanvang en ook gedurende de contractperiode wijzigen. Zie bijlage B voor een indicatie van de capaciteit en inzetijd zoals dit binnen dit basispunt werd ingezet in het najaar van 2022. Dit betreft nadrukkelijk een momentopname waar geen rechten aan kunnen worden ontleend.

Op dit moment kunnen wij de volgende doelgroepen omschrijven voor het routevervoer:

Leerlingen

Dit zijn leerlingen die op basis van een gemeentelijke verordening recht hebben op aangepast vervoer tussen een huisadres/opstapplaats en school. Dit is het huidige leerlingenvervoer. Op basis van specifieke indicaties gelden bijzondere voorwaarden voor het vervoer. Bijvoorbeeld voor het meenemen van hulpmiddelen, maar ook in de vorm van specifieke begeleiding vanuit de vervoerder, een externe begeleider, beperkingen in combineren met andere leerlingen/reizigers, vaste zitplaatsen en de inzet van een vaste chauffeur.

Jeugdigen Jeugdwet

Dit betreft jeugdigen die in het kader van Jeugdwet vervoer nodig hebben. Hieronder valt vervoer van/naar locaties voor onder andere onderwijs en/of dagbesteding/dagbehandeling. Jeugd-GGZ is hiervan een onderdeel. Op basis van specifieke indicaties gelden bijzondere voorwaarden voor het vervoer. Bijvoorbeeld voor het meenemen van hulpmiddelen, maar ook in de vorm van specifieke begeleiding vanuit de vervoerder of een externe begeleider, beperkingen in combineren met andere reizigers, vaste zitplaatsen en de inzet van een vaste chauffeur.

1.5 Onderaanneming

Indien de opdrachtnemer met onderaanneming wenst te werken zal de opdrachtnemer altijd verantwoordelijk blijven voor de uitvoeringskwaliteit. De hoofdaannemer dient zelf minimaal 60% van de benodigde vervoercapaciteit (aantallen voertuigen) te leveren. De opdrachtnemer mag in totaal maximaal twee onderaannemers inschakelen. Detachering valt hierbij ook onder onderaanneming.

Een opdrachtnemer kan verder alleen onder de volgende voorwaarden een onderaannemer inzetten:

- De onderaannemer voldoet aan alle eisen die de opdrachtgever in dit Programma van Eisen stelt.
- De onderaannemer voldoet ook aan het onafhankelijkheidscriterium zoals opgenomen in de inschrijvingsleidraad.
- De voertuigen en chauffeurs van de onderaannemer worden voorafgaand aan de start van het vervoer bekend gemaakt bij de regiecentrale.
- Bij de inzet (en bij tussentijdse wijziging van de inzet) van onderaannemers dient de hoofdaannemer altijd schriftelijk toestemming te vragen aan de opdrachtgever. De hoofdaannemer stelt een overeenkomst op met de onderaannemer voor het inhuren van personeel en/of voertuigen.
- Deze overeenkomst geeft aan dat de onderaannemer de betreffende mensen en/of middelen beschikbaar stelt voor onderhavige opdracht. Een kopie van de overeenkomst moet voorafgaand aan de inzet aan de opdrachtgever worden overlegd. De onderaannemer ontvangt een zodanige vergoeding dat hij hiervoor bedrijfseconomisch verantwoord zijn opdracht kan vervullen en zijn personeel volgens Cao Taxi kan betalen.

- De hoofdaannemer dient van iedere onderaannemer een SFT-verklaring te overleggen aan de opdrachtgever (een verklaring van Sociaal Fonds Taxi dat de ondernemer de Cao Taxivervoer naleeft). Deze verklaring dient actueel te zijn met tenminste het oordeel 'voldoende'.
- De in te zetten voertuigen en chauffeurs voldoen aan alle eisen in dit Programma van Eisen, waaronder dat zij in alle situaties rechtstreeks in verbinding staan met de regiecentrale.
- De opdrachtnemer (hoofdaannemer) dient contact te onderhouden met de in te zetten chauffeurs van de onderaannemer als zijnde eigen chauffeurs.
- De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij onvoldoende presteren een onderaannemer te weigeren.

Het is niet toegestaan dat onderaannemers de ritten uitbesteden aan andere vervoerders of aan eigen onderaannemers.

1.6 Continuïteit

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

1.7 Leeswijzer

De komende hoofdstukken gaan in op de taken en eisen die worden gesteld aan de opdrachtnemer voor de uitvoering van het vervoer. In hoofdstuk 2 zijn de kenmerken en eisen aan de uitvoering van de dienst uitgewerkt. De eisen die worden gesteld aan de inzet van personeel en voertuigen zijn uitgewerkt in respectievelijk hoofdstuk 3 en 4. De planning en inzet van vervoercapaciteit is uitgewerkt in hoofdstuk 5. Alle financiële aspecten komen in hoofdstuk 6 aan bod. Klachtenafhandeling, implementatie en evaluatie komen in hoofdstuk 7 en 8 naar voren.

2 Uitvoering

2.1 Algemeen

- Voor de reizigers die gebruik maken van het vervoer stelt de regiecentrale een vervoerplan op met routes met zoveel als mogelijk een vaste structuur. Daarnaast verwerkt de regiecentrale mutaties en aan- en afmeldingen. De regiecentrale coördineert dit met de opdrachtnemer.
- De opdrachtnemer stelt de door de regiecentrale gevraagde vervoercapaciteit (voertuig met chauffeur) beschikbaar en rijdt met het juiste materieel en personeel op door de regiecentrale gevraagde tijd en plaats conform een inzetrooster/planning.
- De opdrachtnemer voert de routes uit overeenkomstig de spelregels op aangeven van de regiecentrale.
- De opdrachtgever kan besluiten op- of overstapplaatsen in te stellen of af te schaffen. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan centrale locaties in dorpen of locaties aan de randen van het stadscentrum.

2.2 Samenwerking en communicatie

- De regiecentrale en opdrachtnemer werken gezamenlijk aan de uitvoeringskwaliteit van het vervoer, binnen de door opdrachtgever gestelde minimale kwaliteitseisen. De regiecentrale is hierbij primair verantwoordelijk voor het contact met de ouders/verzorgers en andere betrokkenen, de planning en de te realiseren stiptheid van het vervoer. De opdrachtnemer is hierbij primair verantwoordelijk voor het uitvoeren van het vervoer.
- De regiecentrale oefent invloed uit op de te realiseren kwaliteit door onder meer chauffeurs tijdens instructiebijeenkomsten te informeren over de spelregels van de diverse vervoersvormen, zodat bij alle opdrachtnemers eenzelfde dienstverleningsniveau ontstaat. De opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor de uitvoering van de dienstverlening door chauffeurs met voertuigen.
- De opdrachtnemer stelt een vervoercoördinator aan die optreedt als contactpersoon richting de regiecentrale en chauffeurs en is beslissingsbevoegd om volledig en acuut te handelen. Zie ook paragraaf 3.2.
- Om te zorgen dat eventuele klachten altijd herleidbaar zijn kunnen de telefoongesprekken tussen de regiecentrale en de betrokkenen bij het vervoer worden opgenomen en worden statusmeldingen continu uitgewisseld tussen opdrachtnemer en de regiecentrale.

2.3 Inzet en beschikbaarheid voertuigen

- De opdrachtnemer stelt vervoercapaciteit voor een ingeroosterde dienst voor Versis beschikbaar. De opdrachtnemer mag op andere momenten het betreffende voertuig gebruiken voor ander vervoer.
- De opdrachtnemer mag gedurende de tijd dat de voertuigen beschikbaar worden gesteld aan de regiecentrale van Versis de planning en de inzet van de voertuigen niet beïnvloeden. Zo mogen bijvoorbeeld geen combinaties worden gemaakt met vervoer van andere opdrachtgevers en/of uit de eigen centrale.
- Tanken, laden, onderhoud en wassen van voertuigen vindt plaats buiten de ingeroosterde diensttijd.
- Een voertuig begint altijd met voldoende voorraad energie aan een dienst om deze te kunnen rijden zonder onderweg te hoeven tanken of laden.

2.4 Inzet en beschikbaarheid van chauffeurs

- Het uitgangspunt is dat een vaste chauffeur voor een route wordt ingezet met een vast voertuig. Structurele vervanging van de vaste chauffeur of het vaste voertuig is toegestaan als dit niet te voorkomen is, bijvoorbeeld bij vertrek van de chauffeur. Het risico op deze situatie moet tot een minimum beperkt worden door chauffeurs in te zetten die ten minste een vooruitzicht krijgen om te blijven werken met een vast voertuig tot het voorziene einde van de vaste route (meestal einde schooljaar).
- De tijdelijke inzet van een andere chauffeur wordt uitsluitend toegestaan in geval van ziekte, verlof, ontslag van de vaste chauffeur of als deze binnen het bedrijf een andere functie gaat uitvoeren. Tijdelijke inzet is toegestaan totdat de/een vaste chauffeur weer beschikbaar is.
- De regiecentrale en/of de opdrachtgever kan de verplichting aan opdrachtnemer opleggen om een bepaalde (vaste) chauffeur om moverende redenen te vervangen door een andere (vaste) chauffeur.
- De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren van bovenstaande eisen. De opdrachtnemer kan zich niet beroepen op de onmogelijkheid om tijdig voldoende chauffeurs beschikbaar te hebben.

2.5 Kennismaking leerlingenvervoer

- Voor aanvang van ieder nieuw schooljaar moet in de laatste vakantieweek (uiterlijk 5 kalenderdagen voor aanvang van de eerste rit), een kennismaking tussen de vaste chauffeur, ouders/verzorgers en leerlingen hebben plaatsgevonden. De opdrachtnemer maakt gebruik van een door de regiecentrale te verstrekken kennismakingsformulier voor een aantoonbare registratie van de kennismaking en levert de ingevulde formulieren in bij de regiecentrale.
- De chauffeur maakt bij wisseling van (een van) de vaste chauffeur(s) gedurende het (school)jaar vooraf kennis met de leerling en ouders/verzorgers. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het organiseren van deze kennismakingen.
- De kennismaking vindt plaats in samenspraak met de regiecentrale.
- Kennismaking kan ook gaan gelden voor andere reizigersgroepen.

3 PERSONEEL

3.1 Algemeen

Alle bij de uitvoering van onderhavige opdracht betrokken personeelsleden (vervoercoördinator en chauffeurs) zijn op de hoogte van de inhoud van het Programma van Eisen. Dit geldt tevens voor de betrokken personeelsleden van eventuele onderaannemers.

3.2 Vervoercoördinator

De opdrachtgever verwacht vanuit de opdrachtnemer een coördinator in de rol van vast aanspreekpunt met een vaste vervanger. Met deze coördinator wordt de dagelijkse capaciteitsplanning kortgesloten. De vervoercoördinator dient rechtstreeks contact te kunnen hebben met alle in te zetten chauffeurs, ook als deze afkomstig zijn van een onderaannemer (als zijnde eigen chauffeurs).

Voor deze rol gelden de volgende eisen:

- Dient vanaf de implementatie betrokken te worden bij onderhavige opdracht.
- Neemt deel aan de terugkerende evaluatiegesprekken (zie hoofdstuk 8).
- Is volledig op de hoogte van de inhoud van onderhavige opdracht en van de inhoud van de ingediende inschrijving.
- Kent de geografische omgeving waarin het vervoer plaatsvindt.
- Is op werkdagen bereikbaar voor vragen met betrekking tot de facturatie.
- Is beslissingsbevoegd om volledig en acuut te handelen.
- Heeft een goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.

De opdrachtnemer is op vervoersdagen bereikbaar vanaf 30 minuten voor aanvang van de eerste dienst tot 30 minuten na het einde van de laatste dienst voor vragen met betrekking tot de uitvoering. De regiecentrale en opdrachtnemer maken afspraken over de bereikbaarheid bij calamiteiten buiten de bereikbaarheidstijden.

3.3 Eisen chauffeurs

Aan elke chauffeur worden de volgende eisen gesteld:

- Voldoet aan de wettelijke eisen voor taxichauffeur en is in het bezit van een chauffeurskaart-taxi.
- Beschikt aantoonbaar over kennis (door ervaring of door een door de opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met leerlingen en heeft minimaal de cursus Leergang Leerlingenvervoer (SFT) gevolgd. Deze cursus dient voorafgaand aan het moment dat een chauffeur voor het eerst wordt ingezet, met goed gevolg te worden afgesloten.
- Kent en kan omgaan met de voor de uitvoering van het vervoer belang zijnde eventuele beperkingen en ziektebeelden van de doelgroepen.
- 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 de weersomstandigheden aan.
- Heeft een servicegerichte en klantvriendelijke instelling en past goede sociale vaardigheden toe.
- Gebruikt geen verbaal of fysiek geweld tegen reizigers om welke reden dan ook.
- Verwijdert zonder overleg met de regiecentrale geen reizigers uit het voertuig tijdens de rit.
- Heeft een goede kennis van wegen, straten, instellingen en scholen binnen het vervoergebied, dan wel kennis van het gebruik van routeplan apparatuur in de voertuigen.
- Bedient de boordcomputer op de juiste wijze.
- Heeft een goede mondelinge uitdrukingsvaardigheid in én beheersing van de Nederlandse taal.
- Kan voldoende Nederlands schrijven en begrijpelijk rapporteren.
- Is in het bezit van het certificaat levensreddend handelen of aantoonbaar gelijkwaardig. Op verzoek dienen certificaten te worden overhandigd aan de opdrachtgever (inclusief het bewijs van de meest recente herhalingscursus).
- Verricht geen medische handelingen anders dan waarvoor hij/zij bevoegd is.

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

- Is op de hoogte van en werkt volgens de meest actuele Code Veilig Vervoer Rolstoel-inzittenden (Code VVR van Sociaal Fonds Mobiliteit) of diens opvolger.
- Bezit praktische vaardigheden betreffende het vervoeren van rolstoel gebonden reizigers dan wel heeft deze kennis voor de start van het contract door middel van een cursus verkregen.
- Beheerst de technieken om reizigers met een fysieke beperking te kunnen begeleiden/ondersteunen bij het maken van een overstap van de rolstoel of scootmobiel naar een reguliere zitplaats.
- Heeft kennis van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS) en past deze toe.

3.4 Dienstverlening chauffeurs

Ten behoeve van de samenwerking met de regiecentrale gelden de volgende eisen.

De chauffeur:

- Meldt zich bij de regiecentrale aan en af op de volgens de planning gevraagde tijden en volgt de instructies van de centralist van de regiecentrale te allen tijde op.
- Neemt op aanwijzing van de regiecentrale pauzes en rijdt naar de aangegeven pauze-plaats. In geval dat door de regiecentrale niet tijdig wordt gewezen op het nemen van pauze, attendeert desbetreffende chauffeur de regiecentrale erop dat er pauze moet worden genomen.
- Neemt zo snel mogelijk telefonisch contact op met de regiecentrale indien het voertuig buiten bereik is (geraakt) van datacommunicatie.
- Brengt de regiecentrale onverwijld op de hoogte bij calamiteiten in het vervoer.
- Meldt onverwijld het niet-aanwezig zijn van een reiziger aan de regiecentrale. De chauffeur mag een rit alleen in opdracht van de regiecentrale loosmelden. Indien een reiziger aan het einde van de dag niet overgedragen kan

worden op het woonadres dient dit gemeld te worden aan de regiecentrale. Over de protocollen worden nadere afspraken gemaakt met de regiecentrale.

Eisen die aan de basis dienstverlening van alle chauffeurs worden gesteld:

- Biedt hulp bij het in- en uitstappen en assisteert, indien nodig, bij het maken van een eventuele transfer van de reiziger binnen het voertuig.
- Blijft bij het ophalen en wegbrengen van een reiziger toezicht houden op de overige reizigers in het voertuig en ziet erop toe dat de reiziger daadwerkelijk naar binnen gaat dan wel opgevangen wordt door een ouder/verzorger of een medewerker van de bestemming. In uitzonderingssituaties én uitsluitend in opdracht van de regiecentrale mag de reiziger achter de voordeur van de bestemming worden afgezet. Reizigers worden niet in de klas of activiteit gebracht.
- Parkeert het voertuig zodanig dat reizigers niet de straat over hoeven te steken. In het geval dat reizigers toch de straat moeten oversteken begeleidt de chauffeur hen hierbij.
- Draagt zorg voor orde en rust in het voertuig en een (verkeers)veilig en comfortabel vervoer van de reizigers.
- Neemt de verantwoordelijkheid voor het gebruik van portieren, ramen, gordels, kinderzitjes en het vastzetten van rolstoelen en ziet erop toe dat gordels op de juiste wijze worden gebruikt en gaat pas rijden als alle reizigers zitten en de gordel dragen.
- Zorgt voor het opbergen en vastzetten van de opvouwbare rolstoel in de bagageruimte van het voertuig.
- Ziet erop toe dat er niet gerookt wordt in het voertuig, geen alcoholhoudende dranken worden gebruikt en/of verslavende middelen/(soft)drugs. Dit geldt zowel tijdens het vervoer voor zowel de chauffeur als de reizigers, ook wanneer er geen reizigers worden vervoerd. Eten in het voertuig is uitsluitend toegestaan voor reizigers die dit om medische redenen moeten.
- Zorgt ervoor dat via een vaste route wordt gereden, tenzij er wegomleidingen zijn en/of wanneer er andere instructies zijn gegeven door de regiecentrale.
- Past een vaste zitplaatsverdeling toe in het voertuig. Deze verdeling dient voor ouder/verzorger, leerkracht, reizigers en chauffeur beschikbaar te zijn in het voertuig. Indien nodig wordt de zitplaatsverdeling afgestemd met de regiecentrale en met ouders/verzorgers.
- Zorgt dat reizigers conform opdracht van de regiecentrale tijdig (maximaal 10 minuten voor de aanvangstijd) voor aanvang van de (school)activiteit op de locatie arriveren en in geen geval te laat en dat reizigers conform opdracht van de regiecentrale tijdig na het einde van de (school)activiteit op de locatie worden opgehaald.
- Stelt bij problemen waardoor vertraging tijdens de rit ontstaat of misdragingen van reizigers de regiecentrale onverwijld op de hoogte.
- Ziet erop toe dat alleen opgegeven reizigers meerijden.

3.5 Begeleiding

De inzet van een begeleider kan per route op twee manieren:

1. Begeleiding, maar niet vanuit de opdrachtnemer: indien ingezet vanuit bijvoorbeeld de school of ouders/verzorgers, dan wordt de begeleiding door de regiecentrale ingepland in de uit te voeren route.

2. Begeleiding vanuit de opdrachtnemer: de regiecentrale of de opdrachtgever kan de opdrachtnemer verplichten om een begeleider in te zetten.

Indien de opdrachtnemer een begeleider inzet dan gelden de volgende eisen voor de begeleider:

- Heeft een servicegerichte instelling en goede sociale omgangsvormen.
- Heeft een goede mondelinge uitdrukingsvaardigheid in de Nederlandse taal.
- Moet beschikken over een certificaat Levensreddend Handelen en verricht geen medische handelingen waar hij of zij niet toe is bevoegd.
- Beschikt over kennis (door ervaring of door een door de opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroep.

De opdrachtnemer dient uiterlijk op de vijfde werkdag na het verzoek de begeleiding georganiseerd te hebben én in te zetten op de gewenste route.

Indien opdrachtnemer van mening is dat tijdens een rit begeleiding noodzakelijk is, dan dient daarover onverwijld melding te worden gedaan bij de regiecentrale. De opdrachtgever besluit uiteindelijk of de begeleiding op de betreffende rit wordt ingezet en wie dit organiseert.

3.6 Verklaring omtrent het gedrag

Chaufeurs en begeleiders waarvan opdrachtnemer zich voor de uitvoering van de opdracht bediend zijn nooit in contact geweest met justitie of veroordeeld voor relevante zaken betreffende (leerlingen)vervoer. Hiertoe beschikt opdrachtnemer over een recente Verklaring Omtrent Gedrag (VoG) voor chauffeurskaart-taxi van iedere in te zetten chauffeur. Deze moet op verzoek van de opdrachtgever kunnen worden getoond. Ook bij de inzet van een begeleider dient een geldige en recente Verklaring Omtrent Gedrag (VoG) overhandigd te worden aan de opdrachtgever.

Daarnaast heeft in individuele gevallen de opdrachtgever te allen tijde het recht om van een betrokken medewerker een nieuwe recente/geldige VoG chauffeurskaart-taxi op te vragen. De kosten voor deze (nieuw) op te vragen verklaring voor de betreffende chauffeur of begeleider komen voor rekening van de opdrachtnemer.

De opdrachtnemer heeft een meldingsplicht op het moment dat er sprake is van onwenselijk gedrag van chauffeurs die van invloed kunnen zijn op onderhavige opdracht. Melding dient zo spoedig als mogelijk of nodig én uiterlijk binnen 1 uur nadat dit bekend is plaats te vinden bij de Regiecentrale.

3.7 Training- en voorlichting

De opdrachtnemer is primair verantwoordelijk voor de opleiding van het personeel, bejegening, naleving van de planning, serviceverlening door personeel en de kwaliteit van het voertuig.

Daarnaast geldt:

- Alle betrokkenen bij het vervoer dienen op de hoogte te zijn van de afspraken (dit PVE) en de spelregels (het vervoerreglement).
- In samenwerking met de regiecentrale verzorgt de opdrachtnemer tijdens de implementatieperiode een voorlichtingsbijeenkomst over de werkwijze van het routevervoer. Alle betrokken chauffeurs en de

vervoercoördinatoren zijn verplicht hierbij aanwezig te zijn. De personeelskosten komen voor rekening van de opdrachtnemer.

- Gedurende de contractperiode zal de regiecentrale in een zekere regelmaat of als er een directe aanleiding toe is voorlichtingsbijeenkomsten (1 á 2 uur) organiseren voor nieuwe en bestaande chauffeurs. Doel van deze bijeenkomsten is om scherp te houden welke spelregels gelden in het vervoer, welke aandachtspunten er zijn in de uitvoering van het vervoer en hoe de prestaties zijn in de uitvoering. Hiervan kunnen ook ervaringslessen deel uitmaken. Alle betrokken chauffeurs en de vervoercoördinatoren zijn verplicht hierbij aanwezig te zijn. De opdrachtnemer ontvangt een vergoeding voor aanwezigheid bij de bijeenkomsten (zie paragraaf 6.3).

4 MATERIEEL

4.1 Algemeen

Voor het vervoer worden de volgende typen voertuigen ingezet:

Type A: Een 8-persoons rolstoelbus met stoelen die door de chauffeur gemakkelijk kunnen worden opgeklapt. Dit voertuig is geschikt voor het vervoeren van acht reizigers zonder rolstoel of het vervoeren van minimaal vier rolstoelen met reizigers daarin. Elke rolstoelplaats vervangt qua capaciteit maximaal twee normale zitplaatsen.

Type B: Een 8-persoons taxibus geschikt voor het vervoeren van maximaal acht reizigers zonder rolstoel.

Type C: een taxipersonenauto, minimaal model middenklasse met een wielbasis van minimaal 2600 mm en bagageruimte van minimaal 350 liter, met één zitplaats voor een reiziger voorin en een achterbank waarbij geldt: minimaal drie volwaardige zitplaatsen voor reizigers, waarbij rekening moet worden gehouden met twee, maar indien gewenst door de opdrachtgever maximaal drie reizigers op de achterbank.

De regiecentrale geeft in het rooster aan welk type voertuig ingezet moet worden, rekening houdend met specifieke indicaties en de verschillende beschikbare voertuigtypen. De opdrachtnemer is verplicht het gewenste type materieel ter beschikking te stellen.

Voor type A en B geldt: het is toegestaan om (tijdelijk) een voertuig met een kleinere dan genoemde zitplaatscapaciteit in te zetten als dit voor de betreffende route volstaat. In dat geval neemt de opdrachtnemer zelf een extra risico omdat hij in gebreke is zodra de zitplaatscapaciteit niet meer volstaat. Een ingezet voertuig moet bij een aanpassing van de routesamenstelling binnen 5 werkdagen en zonder meerkosten worden vervangen door een ander voertuig (dat voor de nieuwe routesamenstelling volstaat).

4.2 Voertuigeisen

4.2.1 Algemeen

Alle in te zetten voertuigen:

- Dienen te voldoen aan alle relevante bepalingen en door de Rijksdienst voor het Wegverkeer te zijn goedgekeurd voor taxivervoer.
- Dienen te zijn voorzien van een goedgekeurde verbandtrommel, brandblusser, noodhamer en gordel-snijder. De opdrachtnemer ziet erop toe dat de inventaris van het voertuig aanwezig en compleet is.
- Beschikken over goedwerkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment contact kan worden opgenomen met de regiecentrale en eveneens gebruikt kan worden bij noodsituaties. De chauffeur dient altijd telefonisch en handsfree bereikbaar te zijn.
- Zijn uitgerust met goedwerkende boordcomputer, dataterminal, gps en navigatieapparatuur voorzien van meest recente kaartversies en informatie.
- Zijn in de winterperiode (november tot maart) op alle wielen voorzien van winterbanden of er wordt gebruik gemaakt van all weather banden met op elk moment van inzet een minimale profieldiepte van vier mm.
- Zijn zodanig ingericht dat de chauffeur vanuit zijn/haar zitplaats altijd alle inzittenden tijdens de rit kan zien.

- Zijn voorzien van een kinderslot.
- Hebben zitplaatsen die allen zijn voorzien van een veiligheidsgordel.
- Zijn rookvrij, schoon, schadevrij en zien er zowel binnen als buiten representatief uit.
- Zijn voorzien van een lijst (op papier én/of digitaal) waarop is aangegeven: naam, huisadres, (waarschuwing)telefoonnummer, schooladres en specifieke omstandigheden van de te vervoeren reizigers.
- Zijn voorzien van benodigde vergunningen en noodzakelijke toegangspassen voor verkeersgebieden waar de voertuigen volgens de wegbeheerder een specifieke vergunning voor nodig hebben.
- Zijn niet voorzien van reclame-uitingen, met uitzondering van naam en telefoonnummer van de opdrachtnemer, in en op de voertuigen.

De opdrachtnemer verschaft op verzoek van de opdrachtgever ook buiten de inzetijd voor het vervoersysteem toegang voor opdrachtgever tot de ingezette of in te zetten voertuigen ten behoeve van controles op eisen.

Naar behoefte van de opdrachtgever vindt periodiek een controle plaats om het wagenpark te controleren. Alle kosten die met de eisen gemoeid zijn, komen voor rekening van de opdrachtnemer.

4.2.2 Herkenbaarheid van Versis

De opdrachtgever eist medewerking voor een goede herkenbaarheid van Versis als vervoersysteem. De voertuigen zijn daarom tijdens de inzet voor Versis in alle gevallen herkenbaar als voertuig van Versis door gebruik te maken van het Versis-logo van de opdrachtgever. De herkenbaarheid als voertuig van Versis is ten minste geborgd middels een bordje achter de voorruit. De opdrachtnemer betaalt de productiekosten van de middelen die nodig zijn voor de herkenbaarheid.

4.3 Hulpmiddelen

In sommige gevallen kan het gebruik van een zitverhoger, kinderstoel gordelverlenger en gordelkapje noodzakelijk of gewenst zijn. Dit op aangeven van de opdrachtgever of de regiecentrale. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van dergelijke standaard hulpmiddelen. Indien 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, uitsluitend met instemming van de ouders/verzorgers op de locatie bij de reiziger zodat er geen problemen ontstaan wanneer op een bepaald dagdeel een ander voertuig komt voorrijden.

Daarnaast kan het voorkomen dat een reiziger andere hulpmiddelen mee moet nemen tijdens het vervoer, zoals een (sport)rolstoel of hulphond. De opdrachtnemer dient hieraan kosteloos alle medewerking te verlenen. Hulpmiddelen dienen te allen tijde veilig opgeborgen dan wel vastgezet te worden in het voertuig.

4.4 Milieueisen

De opdrachtgever streeft naar toenemend gebruik van zero-emissie brandstoffen. De opdrachtgever maakt in dit kader onderscheid voertuigen van type 'niet zero emissie' en voertuigen van type 'zero emissie'. De opdrachtnemer zet alleen voertuigen in die voldoen aan de eisen van één van de voertuigtypen zoals omschreven in de paragrafen 4.4.1 en 4.4.2. Ritten die worden gereden met voertuigen die niet aan 4.4.1 of 4.4.2 voldoen worden niet vergoed. Bovendien kan dan de algemene boeteregeling worden toegepast.

4.4.1 Eisen aan voertuigsoort getypeerd als ‘niet zero emissie’

Voor deze voertuigen geldt:

- De voertuigen voldoen ten minste aan de Euro 6 norm met gecertificeerd roetfilter. Er wordt gebruik gemaakt van CNG of van diesel.
- Als gebruik wordt gemaakt van CNG dan moet dit Bio CNG (groengas) zijn. Afhankelijk van het aantal productiekilometers en verbruik wordt het volume van CNG bepaald. Controle kan plaatsvinden op basis van uw productiekilometers met uw brandstofleverancier en inkoopfactuur (certificaat).
- Als gebruik wordt gemaakt van diesel dan moet dit biodiesel (B100) zijn uit afgewerkte olie, bijvoorbeeld HVO (Hydrotreated Vegetable Oil) op basis van UCO (Used Cooking Oils). Afhankelijk van het aantal productiekilometers en verbruik wordt het volume van diesel bepaald. Controle vindt plaats via uw productiekilometers met uw brandstofleverancier en inkoopfactuur (certificaat).
- Als gebruik wordt gemaakt van diesel dan zijn de voertuigen op elk moment van de inzet maximaal 3.000 dagen oud (te rekenen vanaf eerste tenaamstelling). Uitzondering hierop vormen rolstoelbussen die voor TX-keur ook een uitzondering kennen.
- Vanaf 1 augustus 2024 geldt in bepaalde gevallen een korting op het starttarief. Dit is verder uitgewerkt in paragraaf 6.2.1.

Hybride voertuigen vallen ook in de categorie 4.4.1 ‘niet zero emissie’.

4.4.2 Eisen aan voertuigsoort getypeerd als ‘zero emissie’

Voor deze voertuigen geldt:

- Het gaat in algemene zin om voertuigen die voldoen aan het Convenant en Bestuursakkoord ZE doelgroepenvervoer.
- De brandstof aan boord is elektriciteit of waterstof.
- De herkomst van elektriciteit is groen. Afhankelijk van het aantal productiekilometers en verbruik wordt het volume van elektriciteit bepaald. Controle kan plaatsvinden via uw contract met uw energieleverancier en inkoopfactuur.
- Als waterstof wordt ingezet, dan dient dit duurzaam opgewekte waterstof te betreffen. In dat geval maken opdrachtnemer en -gever afspraken over het navolgbaar aantonen van de herkomst.
- Het uitgangspunt is dat de energie wordt opgewekt uit zonne- of windenergie.

4.5 Uitwisseling informatie

De voertuigen van de opdrachtnemer verwerken en produceren statusmeldingen en sturen deze door aan de regiecentrale. Een gecertificeerde boordcomputer dient de bron te zijn voor alle data die wordt gestuurd aan de regiecentrale. Alle data die beschikbaar is binnen de bekende agendapakket-boordcomputer protocollen wordt aan de regiecentrale aangeleverd.

De in het systeem aanwezige voertuigen en chauffeurs dienen in alle situaties rechtstreeks in verbinding te staan met de regiecentrale, een tussenschakel is niet toegestaan. Dit stelt de volgende eisen aan de opdrachtnemer:

- Alle voertuigen worden tijdens de uitvoering aangestuurd door de regiecentrale en dienen derhalve door de opdrachtnemer uitgerust te worden met een goedgekeurde Boordcomputer Taxi (BCT) met dataverbinding.
- De opdrachtnemer zorgt voor de benodigde apparatuur, software, configuratie en testen hiervan en digitale bereikbaarheid van het voertuig. De kosten hiervan zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
- Realtime datacommunicatie en realtime data-uitwisseling van statusmeldingen vindt foutloos plaats.
- Bij storingen in de BCT dient de opdrachtnemer direct contact met de regiecentrale op te nemen en vervolgens de instructies van de regiecentrale op te volgen. Hieronder valt ook het binnen 30 minuten vervangen van het voertuig als de storing niet kan worden verholpen. Hiermee wordt zo veel mogelijk voorkomen dat statusmeldingen door de chauffeur telefonisch aan de regiecentrale moeten worden doorgegeven.
- Eventuele ontbrekende data met betrekking tot de uitvoering dient binnen 96 uur via de website van de regiecentrale gecompleteerd te worden door de vervoerder. Dit geldt ook voor alle correcties bij ritten met bedieningsfouten.

Daarnaast dient ook mondeling contact mogelijk te zijn tussen de regiecentrale en de chauffeur (zie paragraaf 3.4). De opdrachtnemer geeft in de dataterugkoppeling aan welke chauffeur het voertuig bestuurt en op welk telefoonnummer deze bereikbaar is.

4.5.1 Statusmeldingen

De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de regiecentrale altijd inzicht heeft in de status en de locatie van het voertuig. De opdrachtnemers leveren middels statusmeldingen, realtime, de uitvoeringsgegevens aan de regiecentrale. Hiervoor dient minimaal iedere 30 seconden en bij alle statusmeldingen de gps-locatie te worden aangeleverd. De voertuigen van de opdrachtnemer verwerken en produceren statusmeldingen en sturen deze door aan de regiecentrale.

Tijdens de implementatieperiode maakt de regiecentrale afspraken met de opdrachtnemer over de statusmeldingen die het voertuig bij de genoemde actie dient te verzenden naar de regiecentrale. Daarbij geldt in ieder geval een statusmelding in de volgende gevallen:

- Bij voorrijden, met datum, tijd en gps.
- Wachtseconden.
- Startrit met datumtijd en gps.
- Voorrijden bestemming met datumtijd en gps.
- Stoprit bestemming met datumtijd en gps.
- Activeren/uitvoeren terugbelservice met datumtijd en gps.
- Loosmelding met datumtijd en gps en wachtseconden.

Verder geldt voor loosmeldingen dat de maximale afwijking van de gps 250 meter mag zijn, dat er minimaal twee minuten wordt gewacht en dat er een poging is gedaan om de reiziger te bellen.

De mogelijkheid moet worden opengehouden dat hier nog events aan worden toegevoegd. Regiecentrale en opdrachtnemer kunnen nadere werkafspraken maken met betrekking tot datalevering. Afwijking van de eisen is echter alleen mogelijk indien de opdrachtgever hiermee instemt.

4.5.2 Niet-data ritten

De opdrachtgever realiseert zich dat er incidenteel sprake kan zijn van niet functionerende data-apparatuur of problemen in de verzending. Dit mag niet worden veroorzaakt door structurele verwerkingsfouten in de apparatuur. De opdrachtgever accepteert maximaal 0,5% niet-dataritten (zie paragraaf 6.6). Een niet-datarit is een rit waar geen of onvolledige geautomatiseerd gelogde gegevens van beschikbaar zijn. Bijvoorbeeld van de in- of uitstaptijd of de gps-locatie. Tevens geldt een rit als niet-data als de afwijking van de gps-locatie groter is dan 250 meter ten opzichte van het adres.

4.5.3 Acceptatietest

Minimaal vier weken voor de exploitatiestart organiseert de opdrachtnemer een acceptatietest waarbij de datacommunicatie tussen de opdrachtnemer en regiecentrale volledig operationeel dient te zijn. Voertuiggegevens en NAW-gegevens van chauffeurs dienen op dat moment bij de regiecentrale bekend te zijn.

5 PLANNING EN INZET CAPACITEIT

5.1 Basispunt

Voor de inzet van de vervoercapaciteit in Versis wordt gewerkt vanuit meerdere basispunten. Een basispunt geldt als virtueel startpunt vanaf waar de aanrijdtijd en aanrijdafstand berekend en vergoed wordt. Het fysiek melden bij het basispunt is niet van toepassing.

Dit Programma van Eisen heeft alleen betrekking op basispunt 6. Het betreffende basispunt wordt gehanteerd voor de berekening van de inzetijd die de regiecentrale bepaalt.

5.2 Planning capaciteit

De regiecentrale bepaalt voor het vervoer per dienst (met hierin mogelijk achter elkaar één of meer geplande routes) een vaste inzetijd. Deze wordt van/naar het basispunt berekend. Het inzetrooster wordt door de regiecentrale bijgewerkt op basis van bijgestelde verwachtingen door middel van het afmelden van capaciteit en/of het extra oproepen van capaciteit. Dit betreft dus mutaties in het vervoer.

Het inzetrooster, zoals dit voorafgaand aan start van de dienst bekend is, is de bestelling waarvoor de opdrachtnemer een leveringsverplichting heeft. Mutaties moeten door opdrachtnemer binnen maximaal vijf kalenderdagen worden verwerkt. De opdrachtnemer heeft geen inspraak in het inzetrooster, wel kan zijn advies worden gevraagd.

Er worden gedurende de implementatieperiode werkafspraken gemaakt tussen regiecentrale en opdrachtnemers over de exacte wijze en momenten waarop de inzetroosters worden verstrekt en bijgewerkt. Er wordt een online portaal door de regiecentrale beschikbaar gesteld waar de vervoerders op kunnen inloggen om deze informatie te vinden. De informatie wordt door de regiecentrale live bijgehouden en is dus altijd up-to-date.

Zie bijlage B voor een indicatie van de capaciteit en inzetijd zoals dit binnen dit basispunt werd ingezet in het najaar van 2022. Dit betreft nadrukkelijk een momentopname waar geen rechten aan kunnen worden ontleend. Met nadruk wordt gesteld dat de in bijlage B verstrekte capaciteitsgegevens op een momentopname gebaseerd zijn en dat de opdrachtnemer door de opdrachtgever in een later stadium een alternatieve planning kan worden opgegeven. De regiecentrale heeft gedurende de opdracht te allen tijde het recht een planning te wijzigen. De wijzigingen dienen door de opdrachtnemer zonder nadere voorwaarden of aanpassing van de tarieven per omgaande te worden uitgevoerd.

5.3 Levering capaciteit

De opdrachtnemer stelt voertuigen en chauffeurs exclusief beschikbaar voor het Versis vervoersysteem conform het inzetrooster dat door de regiecentrale is opgesteld. Binnen onderhavige opdracht heeft opdrachtnemer een leveringsplicht. De leveringsverplichting per dag is gemaximeerd op 150% van het aantal diensten zoals in bijlage B opgenomen.

Eventuele mutaties in bestaande planningen, welke worden verwerkt door de regiecentrale, kunnen leiden tot een wijziging van diensten en routes (zoals verlenging, wijziging of verkorting). De opdrachtnemer dient hier rekening

mee te houden. Bij mutaties die leiden tot een uitbreiding van de capaciteit moet deze zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen vijf werkdagen zijn doorgevoerd.

Indien een voertuig wegens calamiteiten (een onverwachte gebeurtenis) uitvalt, dan dient de opdrachtnemer een nieuw voertuig beschikbaar te stellen binnen 30 minuten. De opdrachtnemer mag zich niet beroepen op calamiteiten. De opdrachtgever/regiecentrale heeft het recht om, indien de opdrachtnemer onverhoopt verzuimt om aan de leveringsverplichting te voldoen, de gewenste capaciteit in te huren via een andere vervoerder en de meerkosten daarvan te verhalen op de opdrachtnemer.

5.4 Ontwikkelingen

Beheersbaarheid van het vervoer, zowel praktisch als financieel, is van groot belang. De opdrachtgever houdt zich dan ook het recht voor om gedurende de contractperiode de inzet te beperken dan wel uit te breiden zonder aanpassing van de overeenkomst.

De opdrachtgever behoudt zich ook het recht voor om gedurende de contractperiode alternatieven te onderzoeken voor het vervoer of wijzigingen aan te brengen in het aanbod van dit vervoer. Hierdoor kunnen spelregels voor reizigers, benodigde inzet, aantal reizigers etc. gaan veranderen.

De aanleiding voor beperkingen of uitbreidingen kunnen bijvoorbeeld maar niet uitsluitend ontstaan vanuit wijzigingen in wet- en regelgeving, jurisprudentie en de financiële situatie en beleid van de gemeenten. Wijzigingen kunnen bijvoorbeeld maar niet uitsluitend plaatsvinden in het type reizigersgroepen, de reikwijdte van het vervoer, het aantal reizigers, inkomenstoets, openingstijden, het aantal toegekende kilometers per reiziger, de reizigersbijdrage, het aantal subsidiabele kilometers en al dan niet specifieke bestemmingen. Hierdoor bestaat tijdens de looptijd van het contract de mogelijkheid dat schommelingen in het vervoervolume en/of veranderingen in de wijze van planning leiden tot structurele veranderingen in het aantal inzeturen.

De gemeenten streven expliciet naar het versterken van eigen kracht en een toename van het gebruik van algemene voorzieningen in combinatie met een afname van het doelgroepenvervoer. Voorbeelden hiervan zijn het gebruik van regulier openbaar vervoer, vrijwilligers of het brengen van hun kinderen naar school door de ouders/verzorgers zelf. De opdrachtgever streeft daarnaast naar een efficiënte planning over het vervoersysteem als geheel en streeft daarbinnen naar minimalisatie van het aantal ingezette uren en kilometers. Dit kan ertoe leiden dat vervoercapaciteit wordt ingehuurd bij andere dan vervoerders dan de opdrachtnemer of tot het uitbreiden of inperken van het aantal basispunten in het vervoerssysteem.

De opdrachtgever monitort de langere termijn ontwikkelingen in het vervoervolume. Indien zich hierin veranderingen voordoen die leiden tot een forse structurele wijzigingen in de benodigde vervoercapaciteit dan treedt zij in overleg met de gecontracteerde partijen.

6 VERGOEDING OPDRACHTNEMER

6.1 Algemeen

Opdrachtnemer ontvangt vergoedingen voor de gevraagde diensten. We maken hierbij onderscheid naar vergoedingen die gerelateerd zijn aan uitgevraagde diensten (6.2) en aanvullende vergoedingen (6.3).

6.2 Vergoeding gerelateerd aan uitgevraagde diensten

De totale vergoeding die de opdrachtnemer ontvangt voor elke door de regiecentrale uitgevraagde dienst is opgebouwd uit vier componenten:

- een vast starttarief per dienst (6.2.1);
- een vergoeding voor voorgeplande inzetijd gebaseerd op het beschikbaarheidstarief van het betreffende basispunt (6.2.2);
- een vaste vergoeding per voorgeplande inzetkilometer (6.2.3);
- een vast tarief bij het gebruik van veerpontovergangen (6.2.4).

De regiecentrale maakt een voorplanning voor alle uitgevraagde diensten. Daarmee per dienst de voorgeplande inzetijd, voorgeplande inzetkilometers en eventuele veerpontovergangen vastgelegd. Dit vormt daarmee de basis voor de vergoeding. Daarbij geldt:

- Er wordt gepland via de snelste route.
- Bij het opstellen van de voorplanning wordt door de regiecentrale rekening gehouden met structurele vertragingen op de weg.
- Incidentele vertragingen zoals files vormen geen aanleiding voor het aanpassen van de voorplannen of de vergoeding.
- Wanneer blijkt dat de uitvoering in de praktijk structureel langer of korter duurt dan voorgepland, dan kan de voorgeplande tijd naar het oordeel van de regiecentrale aangepast worden. Aanpassing kan ook tot doel hebben om de stiptheid van de uitvoering te vergroten. Het oordeel van de opdrachtgever is doorslaggevend als opdrachtnemer en regiecentrale niet tot overeenstemming komen.
- Indien door ziek- of afmelding(en) één of meerdere individuele reiziger(s) niet mee gaat/n in de route, dan wordt de voorplanning (en hiermee de vergoeding) altijd direct aangepast. Alleen wanneer een dienst:
 - in het geheel niet meer gereden hoeft te worden (alle reizigers afgemeld) én
 - deze annulering vindt plaats ná 18.00 uur op de dag voorafgaand aan de dag waarop de capaciteit was gepland dan is de vergoeding 50% voor de vervallen dienst. In alle andere gevallen is er geen vergoeding van toepassing.

6.2.1 Starttarief per dienst

Een dienst kan bestaan uit één te rijden route of meerdere (met hetzelfde voertuig en chauffeur achter elkaar te rijden) routes. De regiecentrale bepaalt of routes al dan niet gecombineerd worden tot één dienst. Per voorgeplande dienst ontvangt de opdrachtnemer een starttarief.

Voor de volledigheid: wanneer er meerdere routes achter elkaar worden gereden in één dienst dan ontvangt de opdrachtnemer maar één keer het starttarief en wordt de inzetijd en km's tussen de opeenvolgende routes wel vergoed.

Het starttarief is € 12,961 exclusief btw (prijspeil 2023). In bepaalde gevallen is sprake van een daar nog op toe te passen kortingspercentage. Het kortingspercentage is afhankelijk van welk voertuigtype voor een dienst is besteld (zie paragraaf 4.1), welke periode het is en of het ingezette voertuig onder 'niet zero emissie' (zie paragraaf 4.4.1) of 'zero emissie' (zie paragraaf 4.4.2) valt. In onderstaande tabellen is vermeld wanneer en welk kortingspercentage wordt toegepast.

Voor voertuigtype A

Periode	Voor 'zero-emissie' voertuigen	Voor 'niet zero emissie' voertuigen
1 augustus 2023 t/m 31 juli 2024	Geen korting	Geen korting
1 augustus 2024 t/m 31 juli 2025	Geen korting	Geen korting
1 augustus 2025 t/m einde contract	Geen korting	20% korting

Voor voertuigtype B en C

Periode	Voor 'zero-emissie' voertuigen	Voor 'niet zero emissie' voertuigen
1 augustus 2023 t/m 31 juli 2024	Geen korting	20% korting
1 augustus 2024 t/m 31 juli 2025	Geen korting	30% korting
1 augustus 2025 t/m einde contract	Geen korting	40% korting

6.2.2 Vergoeding voor voorgeplande Inzettijd en -kilometers

De vergoeding voor inzetijd betreft het geoffreerde beschikbaarheidstarief per uur per basispunt (inschrijfprijs) maal de voorgeplande inzetijd, afgerond op hele minuten. Dit is inclusief eventuele wettelijke pauzetijd die op aanwijzing van de regiecentrale én conform het rij- en rusttijdenbesluit wordt genoten.

Er geldt een opslag van 15% op het beschikbaarheidstarief bij de inzet van een rolstoelbus (voertuigtype A).

De vergoeding voor inzetkilometers betreft vastgesteld tarief van € 0,264 (exclusief btw – prijspeil 2023) voor iedere door de regiecentrale voorgeplande inzetkilometer, afgerond op 100 meter.

Voor de voor te plannen en te vergoeden tijd en kilometers geldt:

- Ze worden berekend vanaf de starttijd van de dienst en vanaf de locatie van elk basispunt en weer daar naartoe terug.
- Het basispunt is gelegen op de volgende (virtuele) locatie: Stationsplein 1, 4001 CP te Tiel.
- Ze worden berekend voor elke geplande verplaatsing tijdens de dienst, ongeacht de bezetting van het voertuig daarbij en ook voor noodzakelijk voertuigverplaatsingen zonder reizigers (tussenritten).
- De wettelijk bepaalde pauzetijd wordt ook vergoed, maar kilometers die worden afgelegd van/naar de pauzeloctie of tijdens de pauze worden niet vergoed.
- Bij begin en einde dienst: de benodigde tijd en kilometers worden theoretisch berekend. De regiecentrale berekent dit middels haar planningssoftware en routekaarten voor elke dienst. Er wordt gepland volgens de snelste route.

6.2.3 Vergoeding voor voorgeplande veerpontovergangen

Als een door de regiecentrale geplande route gebruik maakt van een veerpontovergang, dan ontvangt de vervoerder een vastgesteld bedrag van 2,00 euro per overtocht als de veerpont wordt gebruikt. De regiecentrale bepaalt in alle gevallen de te nemen route en het is niet toegestaan om hiervan af te wijken (bijvoorbeeld door om te rijden). Dit bedrag wordt, in afwijking op andere vergoedingen, niet automatisch geïndexeerd. Als er naar oordeel van de opdrachtgever een aanleiding is om het tarief bij te stellen dan besluit de opdrachtgever hierover t.z.t. nader.

6.3 Aanvullende vergoedingen

6.3.1 Begeleiding

De opdrachtnemer ontvangt een vergoeding voor de inzet van een begeleider als de regiecentrale of opdrachtgever dit verzoekt (zie paragraaf 3.5). In geval van begeleiding in te zetten door de opdrachtnemer zal hiervoor een uurtarief van € 26,446 (exclusief Btw – prijspeil 2023) worden betaald met een minimum van één uur per dienst.

Het eventueel ophalen en weer afzetten van een begeleider wordt dan niet in de voorgeplande route opgenomen en is voor rekening van de opdrachtnemer.

Indien de regiecentrale of opdrachtgever bepaalt dat er een externe begeleider (bijvoorbeeld georganiseerd door ouders/verzorgers of de gemeente) mee rijdt, dan wordt de tijd voor ophalen/afzetten van de begeleider opgenomen in de voorgeplande route.

6.3.2 Kennismaking

In paragraaf 2.5 staat de verplichte kennismaking van de vaste chauffeur met de ouders/verzorgers/leerlingen beschreven. De opdrachtnemer krijgt hiervoor een vergoeding. De vergoeding voor elke nieuwe kennismaking (per leerling) is € 17,828 (exclusief btw, prijspeil 2023).

6.3.3 Bijeenkomsten

De vervoerder ontvangt een vergoeding voor de aanwezigheid bij de bijeenkomsten zoals genoemd in 3.7. Aan de hand van de presentielijst wordt aan de vervoerder € 38,878 (exclusief btw, prijspeil 2023) per chauffeur vergoed voor het bijwonen van de bijeenkomsten.

6.4 Indexering

De prijs bij inschrijving betreft prijspeil 2023.

Jaarlijks, per 1 januari, vindt indexering plaats van de tarieven. De kostontwikkelingen worden jaarlijks berekend door Panteia (NEA-index taxibranche). De opdrachtnemer deelt de bedoelde kostenontwikkelingen (indexering taxivoertuigen) jaarlijks voor 1 december mede aan de opdrachtgever. Niet aangegeven indexeringen kunnen niet met terugwerkende werk worden verrekend. De eerste indexering vindt plaats per 1 januari 2024.

6.5 TX-keurmerk

De opdrachtnemer inclusief de onderaannemers zijn in het bezit van het TX-keurmerk (of aantoonbaar vergelijkbaar), dan wel het ISO 9001:2008 of 9001:2015 certificaat indien het een niet daadwerkelijk bij de uitvoering betrokken partij betreft.

De opdrachtnemer dient een eventueel verlies van het keurmerk te melden bij de opdrachtgever. Op het moment dat de opdrachtnemer (of één van de andere betrokken partijen) gedurende de uitvoering van de overeenkomst het keurmerk kwijtraakt, dan hanteert de opdrachtnemer per de eerste dag van de eerstvolgende maand een korting (malus) van 5% op de vergoedingen. Deze malus wordt door de opdrachtnemer 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. Indien door controle blijkt dat de opdrachtnemer het vervallen van het keurmerk niet heeft gemeld dan wordt de korting alsnog met terugwerkende kracht toegepast en geldt een boete van € 10.000,- ex. btw per constatering.

6.6 Monitoring en handhaving

De regiecentrale monitort dagelijks de verschillende indicatoren, legt deze vast en evalueert deze. De bevindingen worden tijdens de overlegmomenten tussen regiecentrale en opdrachtnemer besproken. De opdrachtgever wenst uit te gaan van een goede vertrouwensrelatie met de opdrachtnemer, maar wil naleving van de gemaakte afspraken ook kunnen afdwingen.

Indien sprake is van niet tijdige, niet deugdelijke, niet (gehele) nakoming van de overeenkomst krijgt deze na ingebrekestelling nog maximaal twee weken de tijd om de opdracht alsnog conform de gestelde eisen uit te voeren danwel bij een geconstateerde tekortkoming binnen twee weken een verbeterplan te overleggen.

Wanneer de geconstateerde tekortkoming(en) niet is opgelost kan de opdrachtgever een boete opleggen van maximaal € 10.000,00 per maand zolang de tekortkoming niet voldoende wordt opgelost.

Indien de opdrachtnemer de tekortkoming(en) niet oplost heeft de regiecentrale het recht om een andere vervoerder in te schakelen of kan door de opdrachtgever het contract worden ontbonden.

De opdrachtgever hanteert maandelijks de volgende kritieke prestatie-indicatoren (kpi's) en bijbehorende boetes:

Kpi	Verwijzing	Boete
Vaste chauffeur	Paragraaf 2.4	De opdrachtnemer krijgt een boete € 30,- ex. btw per keer dat een route niet met de vaste chauffeur wordt uitgevoerd (en zonder gegronde reden).
Loosmeldingen	Paragraaf 4.5.1	Bij iedere loosmeldingen die niet teruggekoppeld is aan de regiecentrale wordt een boete van € 30,- ex. btw per loosmelding gehanteerd.
Niet data-ritten	Paragraaf 4.5.2	Bij meer dan 0,5% niet-dataritten per maand ontvangt de opdrachtnemer een boete van € 30,- ex. btw per rit waarvoor geldt dat één of meer elementen uit de automatische dataregistratie ontbreken.
Levering capaciteit	Hoofdstuk 5	De opdrachtnemer krijgt een boete van € 300,- ex. btw per geval voor elke dienst die niet geleverd wordt terwijl deze wel geleverd had moeten worden. Uiteraard wordt daarbij de vergoeding ook niet betaald.
Stiptheid	Hoofdstuk 5	De opdrachtnemer kan een boete opgelegd krijgen in het geval dat het vervoer te laat (met vertraging) wordt uitgevoerd van € 150,- ex. btw per geval.
Klachten	Hoofdstuk 7	Indien het aantal gegronde klachten per 1.000 persoonsritten meer dan 2 per maand is (d.w.z. 0,2% van het aantal uitgevoerde individuele vervoersbewegingen), wordt een € 150,- ex. btw per extra gegronde klacht gehanteerd.
Percentage 'zero emissie' per 12-maands periode	Aanbod bij inschrijving op GU2	Voor elke dienst te veel 'niet zero-emissie' geldt een boete van € 50 ex. BTW.
Voertuigen voldoen niet aan minimumeisen	Hoofdstuk 4	De opdrachtnemer krijgt een boete van € 200,- ex. btw per dienst die wordt uitgevoerd met een voertuig dat niet voldoet.

Eventuele direct op te leggen boetes worden verrekend op de maandfactuur.

6.7 Facturering

Iedere maand vindt verrekening plaats voor de geleverde diensten op basis van het rooster en de uitgevoerde ritten. De regiecentrale stelt op basis van de planning en geleverde diensten een concept specificatie op van de te

factureren bedragen en verstrekt deze aan de opdrachtnemer uiterlijk in de tweede week na afloop van een maand. De opdrachtnemer dient binnen 5 werkdagen na het beschikbaar stellen een terugkoppeling te geven en de eventueel ontbrekende gegevens te verstrekken. Na de terugkoppeling, wordt door de regiecentrale een definitieve creditnota opgesteld die binnen 14 werkdagen betaalbaar wordt gesteld aan de opdrachtgever en door de opdrachtgever wordt betaald. Na gunning zal afstemming volgen over de definitieve procesafspraken voor de facturering.

7 KLACHTEN EN CALAMITEITEN

7.1 Klachten

De opdrachtgever zorgt voor een onafhankelijk klachtenmeldpunt en beschikt over een klachtenregeling. Dit meldpunt registreert de klachten. Daarna wordt de klacht gemeld aan de regiecentrale. Na de registratie van die klachten door de regiecentrale, stuurt de regiecentrale de klachten die betrekking hebben op de kwaliteit van uitvoering van het vervoer digitaal door naar de betreffende opdrachtnemer. De opdrachtnemer reageert naar de regiecentrale. De regiecentrale zorgt voor terugkoppeling naar degene die de klacht heeft ingediend. Beantwoording van een klacht verloopt derhalve altijd via de regiecentrale.

In de communicatie richting de reizigers wordt het telefoonnummer en het webadres aangegeven waar men terecht kan voor telefonische en digitale klachtindiening. Er is een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke klachtencommissie. Deze klachtencommissie wordt door de opdrachtgever geformeerd.

De taken en verplichtingen van de opdrachtnemer in de klachtenprocedure zijn:

- Iedere verwijzing naar een andere aanmeldmogelijkheid van klachten is niet toegestaan.
- Klachten die bij de opdrachtnemer binnenkomen worden doorgestuurd aan het onafhankelijke klachtenmeldpunt.
- Indien betrokkenen bij het vervoer klachten bij de opdrachtnemer in willen dienen, dan dienen zij doorgestuurd te worden naar het klachtenmeldpunt.
- Indien betrokkenen bij het vervoer klachten bij de opdrachtnemer hebben ingediend, dient opdrachtnemer die klachten door te sturen naar het klachtenmeldpunt
- Alle medewerkers van de opdrachtnemer dienen op de hoogte te zijn van de klachtenprocedure.
- Op elke klacht wordt binnen 2 werkdagen na ontvangst (vanuit de regiecentrale) volledig en adequaat gereageerd. De dagtekening van de e-mail is leidend. Als dit om moverende redenen niet lukt dat vindt hierover binnen genoemde termijn proactief communicatie plaats.
- Bij klachten over een chauffeur zorgt de regiecentrale voor afstemming met de opdrachtnemer en worden gepaste maatregelen genomen.
- Bij herhaalde klachten over de uitvoering zal overleg plaatsvinden met de opdrachtnemer over de te nemen maatregelen.

7.2 Vervoerreglement

In het Vervoerreglement staat beschreven welke spelregels gelden voor het groepsvervoer. In bijlage C is het Vervoerreglement opgenomen zoals deze van toepassing is per 1 januari 2023. De hierin benoemde kenmerken van het vervoer en taken maken derhalve deel uit van dit programma van eisen.

De opdrachtnemer kan voorstellen aan de opdrachtgever doen voor aanpassingen aan het Vervoerreglement. Het is echter altijd aan de opdrachtgever om te bepalen welke voorstellen worden overgenomen. Het Vervoerreglement zal eventueel door de opdrachtgever worden aangepast.

De opdrachtgever stelt (toekomstige versies van) het Vervoerreglement vast. Elke nieuwe versie vervangt de vorige versie en maakt vanaf dat moment ook weer onderdeel uit van de overeenkomst. De opdrachtgever zorgt ervoor dat de actuele geldende versie en toekomstige versies altijd bekend zijn bij de opdrachtnemer.

Het Vervoerreglement is een openbaar document, geschreven in de “u vorm” naar de reizigers toe. Alle betrokkenen moeten steeds kennis hebben van het actuele Vervoerreglement.

8 IMPLEMENTATIE EN EVALUATIE

8.1 Implementatie

- De opdrachtgever is, samen met de regiecentrale, verantwoordelijk voor de voorlichting (basisinformatie) aan de reizigers en overige betrokkenen, zoals ouders/verzorgers.
- De opdrachtnemer is verantwoordelijk tijdens de implementatie en uitvoering voor de tijdige beschikbaarheid van personeel en materieel.
- De opdrachtnemer zorgt binnen haar verantwoordelijkheid voor een implementatieplan binnen 14 dagen na de definitieve gunning.
- In het implementatieplan zijn de maatregelen en acties beschreven die nodig zijn voordat het vervoer van start kan gaan. In het plan is een gedetailleerde tijdsplanning opgenomen.
- Het implementatieplan besteedt in ieder geval aandacht aan: het werven van het benodigde personeel, opleiding en instructie van het personeel en de eventuele aanschaf of aanpassing van voertuigen met benodigde apparatuur, testen van de communicatie tussen voertuigen en regiecentrale en kennismaking met reizigers door de vaste chauffeur.

8.2 Evaluatie

Gedurende de contractperiode vindt ten minste ieder kwartaal overleg plaats tussen de regiecentrale en de opdrachtnemer, dan wel vaker indien nodig. In het begin van de contractperiode zal frequenter overleg nodig zijn. Tijdens dit overleg komt de gang van zaken aan bod en worden klachten over of onvolkomenheden van het systeem besproken en afgehandeld. Namens de opdrachtnemer neemt de vervoercoördinator deel aan dit overleg, die inzake de overeenkomst volledig beslissingsbevoegd is. Het is mogelijk dat ook de opdrachtgever bij dit overleg aanwezig is.

Daarnaast kan er overleg plaatsvinden met een of meerdere klankbordgroepen (vertegenwoordiging van reizigers of ouders/verzorgers). Alleen indien de opdrachtgever dit wenselijk acht, is er een vertegenwoordiger van de opdrachtnemer bij deze overleggen aanwezig.

Met enige regelmaat vindt vanuit de regiecentrale en/of de opdrachtgever onderzoek plaats naar de feitelijke kwaliteit van de uitvoering van het vervoer en de beleving daarvan door de reizigers. Hiervoor kan ook een externe partij worden ingeschakeld. De opdrachtnemer verleent alle medewerking aan dergelijke onderzoeken.

8.3 Privacy persoonsgegevens

Door het aangaan van onderhavige opdracht verplicht de opdrachtnemer zich tot het discreet behandelen van persoonsgegevens en bijbehorende informatie met inachtneming van de privacywetgeving.

Deze gegevens dienen vertrouwelijk te worden behandeld en mogen niet zonder schriftelijke toestemming van de opdrachtgever of eigenaren van de data door de opdrachtnemer aan derden worden verstrekt. Tevens is de opdrachtnemer verplicht persoonsgegevens en bijbehorende informatie na afloop van onderhavige opdracht te wissen, danwel te vernietigen. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een onderzoek (audit) uit te (laten) voeren of de verwerker de privacy afspraken naleeft.

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 reizigers- en ritdata. Dit geldt ook voor eventuele onderaannemers.
- 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 reizigersgegevens zullen door de opdrachtnemer uitsluitend worden gebruikt voor de uitvoering van de ritten overeenkomstig de bepalingen van deze overeenkomst.
- De door de opdrachtnemer verwerkte reizigers- 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 tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst afgesloten.