



PROGRAMMA VAN EISEN

BIJLAGE B

EUROPESE AANBESTEDING REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	4
1.1	Achtergrond	4
1.2	Opdrachtgever	4
1.2.1	Percelen	4
1.2.2	Opdracht	5
1.2.3	Procesbeschrijving	5
1.2.4	Trends en ontwikkelingen	5
2	Programma van eisen perceel 2, 3, 4	6
2.1	Algemeen	6
2.2	Uitvoering	6
2.2.1	Efficiency in het kader van Fifo	6
2.2.2	Nieuwe aanmeldingen	7
2.2.3	Combinatiebeperkingen	7
2.2.4	Nieuwe bestemmingen	7
2.2.5	Ophaal- en afzetmarges	7
2.2.6	Individuele verblijfstijd	7
2.2.7	Opstap- en Overstapplaatsen	8
2.2.8	Inzet chauffeurs	8
2.2.9	Vaste zitplaats	8
2.2.10	Hulpmiddelen	8
2.2.11	Jeugdhulpvervoer	8
2.2.12	Stagevervoer	9
2.2.13	Rolstoelvervoer	9
2.2.14	Eisen aan de chauffeur	9
2.2.15	Eisen aan de dienstverlening van de chauffeur	10
2.2.16	Eisen aan (dienstverlening van) het overige personeel	10
2.2.17	Social return	10
2.3	Materieel	10

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

2.3.1	Algemene voertuigeisen	- 10 -
2.3.2	Inzet en toegankelijkheid materieel	- 11 -
2.3.3	Eisen minibussen en rolstoelbussen	- 11 -
2.3.4	Duurzaamheid voertuigen	- 11 -
2.3.5	Uitstraling voertuigen	- 12 -
2.4	<i>Communicatie</i>	- 12 -
2.4.1	Bereikbaarheid centrale	- 12 -
2.4.2	Vast aanspreekpunt	- 12 -
2.4.3	Communicatie Leerlingenvervoer	- 13 -
2.4.4	Communicatietool	- 14 -
2.4.5	Overleg Vervoerder, Opdrachtgever en Contractmanagement Bureau	- 14 -
2.5	<i>Reizigerstevredenheid</i>	- 15 -
2.6	<i>Klachtenprocedure</i>	- 16 -
2.7	<i>Data-uitwisseling</i>	- 16 -
2.7.1	Dataprotocol	- 16 -
2.7.2	Uitbreiding van informatiegegevens gedurende looptijd contract	- 17 -
2.7.3	Informatiestandaard	- 17 -
2.7.4	Gps-toelevering	- 17 -
2.7.5	Datatoelevering	- 18 -
2.8	<i>Financiële zaken</i>	- 18 -
2.8.1	Tariefonderdelen	- 18 -
2.8.2	Prijs per beladen kilometer per Leerling per rit	- 18 -
2.8.3	Vergoeding mutaties	- 19 -
2.8.4	Efficiënte ritplanning	- 19 -
2.8.5	Facturatie	- 20 -
2.8.6	Indexering	- 20 -
2.9	<i>Overig</i>	- 20 -
2.9.1	TX-keurmerk	- 21 -
2.9.2	Ritadministratie	- 21 -
2.9.3	Verwerking persoonsgegevens	- 22 -
2.9.4	Implementatie	- 22 -

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

1 INLEIDING

1.1 Achtergrond

Voor u ligt het Programma van Eisen Vervoer in het kader van de Europese Aanbesteding Regiotaxi Utrecht 2024-2028 Leerlingen- en Jeugdhulpvervoer hierna te noemen Leerlingenvervoer. Dit is het Leerlingenvervoer van 15 gemeenten in de provincie Utrecht verdeelt over 3 vervoerspercelen (de Percelen 2, 3 en 4).

Dit Programma van Eisen Vervoer maakt onderdeel uit van de Leidraad Europese Aanbesteding Regiotaxi Utrecht 2024-2028. De bepalingen voor inschrijving en de beoordelings- en gunningssystematiek vindt u in de Leidraad. De vermelde bijlagen vindt u als afzonderlijke documenten bij de Leidraad. Dit Programma van Eisen “Regiotaxi Utrecht 2024-2028 Leerlingenvervoer” beschrijft de eisen waaraan de Vervoerder dient te voldoen, deze gelden voor ieder vervoersperceel afzonderlijk.

Door inschrijving geeft de Vervoerder aan dat hij aan alle genoemde eisen en bepalingen, zoals genoemd in de aanbestedingsdocumenten, inclusief de bijlagen, voldoet.

1.2 Opdrachtgever

De volgende partijen zijn Opdrachtgever van Regiotaxi Utrecht 2024-2028 Leerlingenvervoer (hierna te noemen Opdrachtgever):

- De gemeente Bunnik, de gemeente De Bilt, de gemeente De Ronde Venen, de gemeente Houten, de gemeente IJsselstein, de gemeente Lopik, de gemeente Montfoort, de gemeente Nieuwegein, de gemeente Oudewater, de gemeente Stichtse Vecht, de gemeente Utrechtse Heuvelrug, de gemeente Vijfheerenlanden, de gemeente Wijk bij Duurstede, de gemeente Woerden en de gemeente Zeist.

De gemeente Zeist treedt op als penvoerder van de Opdrachtgever.

1.2.1 Percelen

De perceelindeling van Regiotaxi Utrecht 2024-2028 Leerlingenvervoer is als volgt:

2. Utrecht West (de gemeente Woerden, de gemeente De Ronde Venen, de gemeente Montfoort, de gemeente Oudewater en de gemeente Stichtse Vecht);
3. Lekstroom (de gemeente Houten, de gemeente IJsselstein, de gemeente Lopik, de gemeente Nieuwegein en de gemeente Vijfheerenlanden);
4. Zuidoost Utrecht (de gemeente Bunnik, de gemeente De Bilt, de gemeente Utrechtse Heuvelrug, de gemeente Wijk bij Duurstede en de gemeente Zeist);

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

1.2.2 Opdracht

De opdracht bestaat uit het bieden van leerlingenvervoer en jeugdhulpvervoer (hierna te noemen Leerlingenvervoer) van de percelen 2, 3 en 4.

Vervoersvorm	Wettelijke kaders
Leerlingenvervoer	Wet op het primair onderwijs (WPO), Wet op het voortgezet onderwijs (WVO) en de Wet op de expertisecentra (WEC)
Jeugdhulpvervoer	Jeugdwet (JW)

Voor het jeugdhulpvervoer geldt dat in alle vervoerspercelen (2,3,4 en mogelijk ook 5) er aanbieders voor Jeugdhulp gecontracteerd zijn die ook jeugdhulpvervoer mogen bieden.

Waar in dit document gesproken wordt over Leerlingen en/of Leerlingenvervoer wordt bedoeld:

- (Het vervoer van) Leerlingen met een beschikking voor een vervoersvoorziening Aangepast Vervoer op grond van de gemeentelijke verordeningen Leerlingenvervoer, en;
- (Het vervoer van) Jeugdigen met een beschikking voor een maatwerkvoorziening Jeugdhulp met vervoer van of naar een locatie waar Jeugdhulp geboden wordt op grond van de gemeentelijke verordeningen voor jeugdhulp.

Wanneer voor het jeugdhulpvervoer een aanvullende of andere eis geldt dan voor het leerlingenvervoer, dan wordt dit expliciet vermeld. Het aantal Leerlingen, de herkomsten en bestemmingen kunnen voor aanvang en ook gedurende de contractperiode wijzigen. Voor het aantal Leerlingen en een beschrijving van de herkomsten, bestemmingen, type scholen, (school)tijden en frequentie van het vervoer op een bepaalde peildatum per perceel, wordt verwezen naar de bijlage. Deze data geldt slechts als een indicatie van het vervoersvolume. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

1.2.3 Procesbeschrijving

Binnen het proces van Regiotaxi Utrecht 2024-2028 Leerlingenvervoer hebben partijen verschillende rollen, taken en verantwoordelijkheden. De precieze eisen ten aanzien van de taken voor de uitvoering van het Leerlingenvervoer zijn in dit Programma van Eisen nader gespecificeerd.

1.2.4 Trends en ontwikkelingen

We zien een toename in de vraag naar Leerlingenvervoer. Door bijvoorbeeld beperkte capaciteit in het passend onderwijs zien we een landelijke beweging over grotere afstanden. Tegelijkertijd neemt de druk op het beperken van de reistijd van Leerlingen toe. Deze tegenstrijdigheid kan de Opdrachtgever niet (zelfstandig) oplossen maar vraagt duidelijk aandacht in de uitvoering van de opdracht.

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

2 PROGRAMMA VAN EISEN PERCEEL 2, 3, 4

2.1 *Algemeen*

Het Leerlingenvervoer is exclusief. Dit betekent dat het niet is toegestaan dit Vervoer te combineren met andere vormen van Doelgroepenvervoer zonder dat daarvoor voorafgaande uitdrukkelijk schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever gegeven is. Concreet betekent dit dat leerlingen (Leerlingenvervoer) en jeugdigen (Jeugdhulpvervoer) wel in één voertuig gecombineerd mogen worden, maar dat voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtgever vereist is om hen met andere Doelgroepen in één voertuig te vervoeren.

Met nadruk wordt gesteld dat de in dit Programma van Eisen verstrekte gegevens op een momentopname gebaseerd zijn en dat de Vervoerder 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 wijzigingen door te voeren die effect hebben op de planning, bijvoorbeeld doordat Leerlingen niet (meer) gecombineerd mogen worden of omdat er efficiënter kan worden gereden. Deze wijzigingen dienen door de Vervoerder zonder nadere voorwaarden en tegen de op dat moment geldende tarieven, binnen drie werkdagen, te worden verwerkt.

De benodigde informatie voor de definitieve ritplanning wordt gedurende de looptijd van de Overeenkomst door Opdrachtgever aangereikt. Het betreft onder andere van toepassing zijnde adressen, Kenmerken per Leerling en type bestemming. Leerlingenvervoer is de vervoersbeweging van woning naar school en terug, maar in de middag mag per aanvraag 1 ander adres op de route door ouders/verzorgers worden opgegeven, mits dit adres met enige regelmaat aangedaan wordt.

Tijdens de uitvoering van de opdracht is Vervoerder zelf verantwoordelijk wijzigingen in de openingstijden van scholen (waaronder ook schoolvakanties) bij te houden.

2.2 *Uitvoering*

2.2.1 Efficiency in het kader van Fifo

De Vervoerder dient uit te gaan van een vaste ritplanning. Hierin geldt waar mogelijk voor iedere Leerling gedurende de gehele week, dezelfde rit (vaste tijdstippen, voertuig, chauffeur, mede-Leerlingen en dergelijke), tenzij hierover met de Vervoerder andere afspraken zijn gemaakt. Hierbij is het uitgangspunt dat de chauffeur binnen het Leerlingenvervoer bij de middagrit uitgaat van het fifo-systeem. Dit betekent dat binnen een woonkern (of aangegeven combinatie van woonkernen) de ophaalvolgorde ten opzichte van de ochtendrit wordt omgedraaid. Toepassing van het fifo-systeem mag echter niet leiden tot onevenredig lange reistijden voor mede-Leerlingen of aanzienlijke meerkosten voor Opdrachtgever. Het is van belang om de Individuele verblijfstijd zoveel mogelijk te beperken.

De Vervoerder kan per route in overleg met Opdrachtgever bepalen of er wordt afgeweken van de fifo-systematiek. Hierbij wordt een optimale afweging gemaakt tussen de laagst mogelijke kosten voor de Opdrachtgever en de kortst mogelijke Individuele verblijfstijd van de Leerling.

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

2.2.2 Nieuwe aanmeldingen

De Vervoerder is verplicht de door de Opdrachtgever nieuw aangemelde Leerlingen zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk de derde doordeweekse werkdag gerekend vanaf het moment van aanmelding, te vervoeren. Een uitzondering hierbij is de stand still periode van 2 weken aan het begin van het schooljaar.

2.2.3 Combinatiebeperkingen

Binnen de doelgroep van het Leerlingenvervoer is er geen sprake van combinatiebeperkingen, tenzij bepaalde (type) Leerlingen niet gecombineerd kunnen worden. Het combineren van het Leerlingenvervoer met Leerlingenvervoer van andere gemeenten (andere dan de Opdrachtgever) is toegestaan mits dit niet in strijd is met de eisen zoals beschreven in dit Programma van Eisen en na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijkt dat de Vervoerder dan wel de Opdrachtgever mogelijkheden ziet om Leerlingen met eenzelfde bestemming, maar vanuit een ander perceel/gemeente, gecombineerd te vervoeren dan dient de Vervoerder deze combinatiemogelijkheid in kaart te brengen en voor te leggen aan de Opdrachtgever. Indien de Opdrachtgever geen belemmeringen ziet en een andere Opdrachtgever hier tevens mee akkoord gaat, zal hiertoe schriftelijk toestemming worden verleend.

2.2.4 Nieuwe bestemmingen

Leerlingen die naar nieuwe bestemmingen moeten worden vervoerd, vallen binnen de Overeenkomst die tussen Opdrachtgever en Vervoerder wordt afgesloten. De Vervoerder is verplicht deze Leerlingen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk de vijfde doordeweekse werkdag na aanmelding te vervoeren. Voor het jeugdhulpvervoer wordt een termijn gehanteerd van maximaal twee werkdagen.

2.2.5 Ophaal- en afzetmarges

De aflevertijd en Ophaaltijd bij het bestemmingsadres moet gelegen zijn binnen een tijds marge van 15 minuten vóór het aanvangstijdstip van (les)activiteiten, respectievelijk 15 minuten ná het eindtijdstip van (les)activiteiten van de desbetreffende Leerling. Vervoerders dienen van deze ophaal- en afzetmarges uit te gaan. Tijdens de uitvoering van het Vervoer kan de tijds marge in uitzonderingssituaties met een kleine afwijking worden verruimd (er ontstaat hierdoor wachttijd). De Vervoerder kan hiervoor schriftelijk een beargumenteerd voorstel indienen bij de Opdrachtgever. Verruiming vindt nadrukkelijk én uitsluitend plaats na schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever. Dit kan bijvoorbeeld indien de betreffende school een "pleinwacht" heeft waardoor een warme overdracht van de leerling mogelijk is.

2.2.6 Individuele verblijfstijd

De Individuele reistijd (verblijfstijd in het voertuig per rit) per leerling is gemaximeerd op 90 minuten. We streven ernaar dat de Individuele verblijfstijd van Leerlingen zo kort mogelijk is.

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

Bijvoorbeeld dat de Individuele verblijfstijd niet meer dan 1,5 keer de directe Reistijd is wanneer dit door de afstand en normale drukte op de weg geen belemmering is.

2.2.7 Opstap- en Overstapplaatsen

Het gebruik van Opstapplaatsen en overstapplaatsen is niet toegestaan, tenzij anders wordt besloten door de Opdrachtgever. Wanneer door Opdrachtgever tot het gebruik van een Opstapplaats of overstapplaats wordt besloten, worden deze ingericht in goed overleg met Vervoerder en betrokken ouders/verzorgers.

2.2.8 Inzet chauffeurs

De Opdrachtgever gaat uit van één vaste chauffeur per route met indien mogelijk een vaste vervanger.

2.2.9 Vaste zitplaats

Om rust, structuur en duidelijkheid op de routes te realiseren hebben Leerlingen bij voorkeur een vaste zitplaats in het voertuig. Op verzoek van Opdrachtgever wordt door Vervoerder een zitplaats ter beschikking gesteld voor een begeleider wanneer naar het oordeel van Opdrachtgever een begeleider nodig is. De kosten van de begeleider is declarabel.

2.2.10 Hulpmiddelen

In sommige gevallen kan het gebruik van een zitverhoger, kinderstoel, gordelverlenger en gordelkapje noodzakelijk of gewenst zijn. De Opdrachtgever stelt de Vervoerder verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van dergelijke standaard hulpmiddelen. Indien (naar het oordeel van ouders/verzorgers) een afwijkend hulpmiddel nodig is om de Leerling veilig te vervoeren, dienen ouders/verzorgers dit hulpmiddel zelf beschikbaar te stellen bij aanvang van de rit. Het afwijkende hulpmiddel blijft niet in het voertuig achter maar verblijft gedurende de (les)activiteit op de bestemming, zodat er geen problemen ontstaan wanneer op een bepaald dagdeel een ander voertuig komt voorrijden. Daarnaast kan het voorkomen dat een Leerling een Assistentiehond, sociale hond (soho) of blindengeleidehond mee moet nemen tijdens het vervoer. De Vervoerder dient hieraan kosteloos alle medewerking te verlenen.

2.2.11 Jeugdhulpvervoer

Het jeugdhulpvervoer kent geen eenduidig patroon en heeft daarnaast nog een aantal specifieke kenmerken zoals bijvoorbeeld:

- De start is niet planbaar. Het vervoer is niet vanaf aanvang van het schooljaar maar moet soms ad hoc gedurende het jaar geregeld worden;
- De duur varieert van bijvoorbeeld enkele weken tot bijvoorbeeld anderhalf jaar;
- De tijden zijn variabel: niet 5 dagen per week, geen zelfde aanvangs- en eindtijd, vaak maar enkele dagen, soms aansluitend op het (speciaal) onderwijs;
- Het Vervoer is ook tijdens schoolvakanties en mogelijk ook in het weekend;

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

- De jeugdige wordt niet altijd vervoerd vanuit de thuissituatie. Jeugdhulpvervoer is vervoer van en/of naar een locatie waar jeugdhulp geboden wordt. Dit betekent dat één adres een willekeurig ander adres kan zijn.

2.2.12 Stagevervoer

Stagevervoer geldt alleen indien de Opdrachtgever hiervoor opdracht geeft. Opdrachtgever toetst of de stage onderdeel uitmaakt van het onderwijsprogramma van de school die de leerling bezoekt. Stagevervoer vindt alleen plaats onder de reguliere schooltijden of in aansluiting daarop.

2.2.13 Rolstoelvervoer

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

- Praktische vaardigheden bezitten betreffende het vervoeren van rolstoelgebruikers, inclusief
- Kennis hebben en het kunnen toepassen van de geldende code VVR.
- Kennis hebben van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS).

2.2.14 Eisen aan de chauffeur

De Vervoerder draagt er zorg voor dat de chauffeurs hun taak uitvoeren zoals van een goed functionerend chauffeur verwacht mag worden in het kader van vervoer van de doelgroepen zoals genoemd in de Overeenkomst. In dat kader dient de chauffeur van het Leerlingenvervoer in ieder geval, maar niet alleen, te voldoen aan de volgende punten. De chauffeur:

- is in staat met Leerlingen en hun ouders/verzorgers te communiceren;
- is correct en representatief gekleed (bijvoorbeeld door middel van bedrijfskleding of uniform);
- is als chauffeur van het Leerlingenvervoer voor de Leerling herkenbaar (bijvoorbeeld door middel van een badge of uniform);
- past 'Het nieuwe rijden' toe;
- is in het bezit van een certificaat voor levensreddend handelen en reanimatie. Het certificaat dient door een algemeen in de personenvervoerbranche erkend opleidingsinstituut te zijn afgegeven. Het is toegestaan gebruik te maken van eigen BHV-instructeurs als zij door het Oranje Kruis hiertoe gecertificeerd zijn.
- is op de hoogte van de specifieke (gedrags)Kenmerken van de Leerlingen in de route (aangeleverd door de Opdrachtgever of ouders/verzorgers aan de Vervoerder).
- is op de hoogte van het gebruik van het Taxipaspoort en de Vervoerder 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).
- is in het bezit van een goedgekeurde en geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).
- rookt niet in de nabijheid van het schoolplein en zijn voertuig wanneer er Leerlingen in aanwezig zijn.

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

2.2.15 Eisen aan de dienstverlening van de chauffeur

Extra eisen die in ieder geval aan de dienstverlening van de chauffeur worden gesteld. De chauffeur:

- werkt reizigersgericht en heeft een dienstverlenende instelling;
- zet het voertuig uit bij het wachten op Leerlingen en bij het in- en uitstappen van Leerlingen en haalt de sleutel uit het voertuig als hij/zij het voertuig verlaat;
- draagt er zorg voor dat er geen muziek ten gehore wordt gebracht tijdens de ritten;
- draagt zorg voor orde en rust in het voertuig;
- signaleert eventuele problemen en communiceert deze via eigen organisatie aan Opdrachtgever;
- gaat discreet om met persoonlijke informatie die door Leerlingen gedeeld wordt en gebruikt deze gegevens niet voor contacten buiten het werk.

Alle personeelsleden in dienst van de Vervoerder zijn gedurende de looptijd van de overeenkomst en na beëindiging daarvan verplicht tot geheimhouding met betrekking tot persoonsgegevens waarvan zij kennis kunnen nemen, behoudens voor zover een bij, of krachtens de wet gegeven voorschrift tot verstrekking verplicht. Zij tekenen hiertoe een geheimhoudingsverklaring met de Vervoerder.

2.2.16 Eisen aan (dienstverlening van) het overige personeel

Aan het centrale personeel van de Vervoerder worden de volgende extra kwaliteitseisen gesteld. Dit personeel:

- heeft een servicegerichte en klantvriendelijke instelling.
- beschikt over een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal.
- heeft voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal zodat begrijpelijke rapportage mogelijk is.
- heeft actuele lokale kennis over festiviteiten, wegafzettingen, wegomleggingen en/of blokkades waardoor de toegankelijkheid in het gedrang komt.

2.2.17 Social return

De Vervoerder heeft besloten om in deze aanbesteding Social Return On Investment (SROI) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde op te nemen. De Vervoerder dient 5% van de jaarlijks gefactureerde opdrachtsom aan te wenden voor SROI-activiteiten. Per gemeente kan Vervoerder kijken wat er gevraagd wordt. Hierbij kan ook gebruik gemaakt worden van de MVI handreiking (Maatschappelijk Verantwoord Inkopen) van het expertise centrum aanbesteden PIANOo. Het is toegestaan dat de Vervoerders samenwerken bij de invulling van de Social Return verplichting en/of deze gezamenlijk uitvoeren. Deze verplichting mag niet leiden tot verdringing op de arbeidsmarkt.

2.3 Materieel

2.3.1 Algemene voertuigeisen

- Alle voertuigen dienen door de Rijksdienst voor het Wegverkeer te zijn goedgekeurd voor taxivervoer en voldoen aan de eisen van het TX-Keurmerk.

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

- In het voertuig dient extra aanwezig te zijn:
 - Een goedgekeurde schuim- of poederblusser met een capaciteit van minimaal 2 liter.
 - Een blusdeken.
 - Een gevulde EHBO-koffer, die voldoet aan de DIN 13164 waarvan de houdbaarheidsdatum nog niet verstreken is.
 - Een noodhamer.
- Alle voertuigen dienen veilig, comfortabel, goed onderhouden en rookvrij te zijn.
- Tussen 1 november en 1 april dienen de voertuigen tenminste voorzien te zijn van all weather banden.
- De Vervoerder heeft de vrijheid de vervoermiddelen die worden gebruikt voor het Leerlingenvervoer in te zetten voor andere vormen van taxivervoer mits dit niet ten koste gaat van de uitvoering van deze opdracht.

2.3.2 Inzet en toegankelijkheid materieel

De Vervoerder is vrij in de keuze van het in te zetten type vervoermiddel, mits het voertuig:

- toegankelijk is voor de betreffende Leerling.
- voldoet aan de specifieke (medische) vervoersbehoeften van de betreffende Leerling. De Vervoerder dient rekening te houden met het feit dat Leerlingen mogelijk beschikken over kenmerken vanuit de gemeenten die de inzet van een bepaald type voertuig vereisen.

2.3.3 Eisen minibussen en rolstoelbussen

Daarnaast geldt aanvullend dat minibussen en rolstoelbussen:

- zijn voorzien van een comfortabele instap met een maximale instaphoogte van 20 centimeter. Eventuele treden in het voertuig hebben een maximale hoogte van 20 centimeter. Indien de instap van het voertuig hoger is, dient een extra instaptrede vast aan het voertuig bevestigd te worden. Losse opstapjes zijn niet toegestaan;
- zijn voorzien van sta-, grip- en geleidestangen (niet verplicht voor taxipersonenauto), bij voorkeur uitgevoerd in een zwavelgele kleur en op nader aan te geven plaatsen voorzien van een greep profiel en/of kinbeschermer;
- zijn voorzien van vasthoudbeugels aan iedere stoel;
- rolstoelbussen zijn voorzien van een plateaulift en geen hellingbaan. Er zit geen niveauverschil in de vloer in de bus. Voertuigen zoals bijvoorbeeld een VW Caddy met rolstoelplaats (alleen type met horizontale vloer is toegestaan) mogen ingezet worden met een hellingbaan;
- rolstoelvoertuigen dienen te voldoen aan de geldende richtlijnen voor het rolstoelvervoer en de geldende richtlijnen voor chauffeurs Code VVR (Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden).

2.3.4 Duurzaamheid voertuigen

Nederland heeft de transitie naar een emissievrij energiesysteem ingezet. Volgend op het Akkoord van Parijs (2015) zijn in het Klimaatakkoord (2019) nationale doelstellingen vastgelegd. In 2030 dient de uitstoot van CO₂ met 49% te zijn gereduceerd ten opzichte van 1990. Als we de ambities van Europa volgen, zal deze doelstelling nog worden aangescherpt naar 55% in 2030.

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

Per 2 augustus 2021 geldt voor aanbestedende diensten de Regeling bevordering schone wegvoertuigen. Deze regeling vloeit voort uit de Europese Richtlijn ter bevordering van schone en energiezuinige wegvoertuigen (2019/1161/EU), meestal Clean Vehicles Directive (CVD) genoemd. Doel van de regeling is om de markt voor schone en energie-efficiënte voertuigen door middel van publieke inkoop te bevorderen.

- Tot en met eind 2025 moeten per aanbestedende dienst ten minste 38,5% schone auto's en bestelbussen worden aanbesteed. In aanmerking komen emissievrije voertuigen, maar ook schone voertuigen (max 50gr CO₂/km en max 80% van de RDE limietwaarden).
- Van 2026 tot en met 2030 geldt ook een minimumpercentage van 38,5%, maar dan kunnen er alleen nog emissievrije voertuigen worden aanbesteed om aan dit percentage te voldoen.

Voor deze inkoop volgen wij de Regeling bevordering schone wegvoertuigen als minimumeis. De vervoerder kan waarde genereren door bij de gunningcriteria meer te bieden dan hier geëist.

2.3.5 Uitstraling voertuigen

- De voertuigen zijn van binnen en buiten representatief.
- Ieder voertuig dient goed herkenbaar te zijn als Regiotaxi Utrecht-voertuig, in principe door middel van vaste bestickering volgens de stijlwijzer Regiotaxi Utrecht (bijlage 6). Voor voertuigen of zaken waarin de stijlwijzer niet voorziet, vindt vooraf overleg met de Vervoerder plaats.
- Reclame- of andere uitingen in en op de voertuigen zijn zonder toestemming van de Opdrachtgever niet toegestaan.
- Het voorzien van de voertuigen van de naam van de Vervoerder in een naar verhouding bescheiden grootte (maximaal 50% van het regiotaxi logo) is toegestaan.
- Wanneer Opdrachtgever besluit dat "reclame" uitingen voor de Opdrachtgever mogelijk moeten zijn, moet de Vervoerder daar medewerking aan verlenen.

2.4 Communicatie

2.4.1 Bereikbaarheid centrale

De centrale van de Vervoerder is op alle dagen dat het vervoer operationeel is bemand en persoonlijk telefonisch bereikbaar (tegen lokaal tarief) tussen 06.30 uur en 19.00 uur en totdat de laatste Leerling zijn plaats van bestemming heeft bereikt.

2.4.2 Vast aanspreekpunt

De Vervoerder benoemt een vast aanspreekpunt die zowel voor de Opdrachtgever als voor het Contractmanagement Bureau direct en rechtstreeks aanspreekbaar is gedurende de periode dat de centrale bereikbaar moet zijn. Bij afwezigheid heeft dit aanspreekpunt een vaste vervanger. Beiden zijn volledig beslissingsbevoegd voor deze opdracht.

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

De Opdrachtgever hecht veel waarde aan snelle communicatie. Dit betekent onder meer dat op telefoon-, emailberichten of op andere communicatie-uitingen van de Opdrachtgever en/of Contractmanagement Bureau door de Vervoerder zo spoedig mogelijk (indien mogelijk nog dezelfde werkdag of uiterlijk de volgende werkdag) via mobiel telefonisch contact inhoudelijk wordt gereageerd.

2.4.3 Communicatie Leerlingenvervoer

Binnen de doelgroep voor het Leerlingenvervoer worden specifieke eisen gesteld aan de communicatie voorafgaand en gedurende een schooljaar tussen Opdrachtgever, het Contractmanagement Bureau en de Vervoerder. Hieronder worden deze specifieke eisen opgesomd.

Voorafgaand aan het schooljaar

- Opdrachtgever verstrekt ieder schooljaar zo snel mogelijk (en uiterlijk zes weken voor aanvang van het nieuwe schooljaar) de volgende informatie aan het Contractmanagement Bureau. Het Contractmanagement Bureau speelt deze gegevens voor alle gemeenten door aan Vervoerder en houdt regie: leerlingenlijst (NAW, eventuele afwijkende (school)tijden, verschillende adressen op verschillende dagen, contactgegevens ouders/verzorgers, reisdagen) etc.
- De Vervoerder verstrekt het Contractmanagement Bureau uiterlijk vier weken voor aanvang van het nieuwe schooljaar de (voorlopige) ritplanning. Het Contractmanagement Bureau toetst de ritplanning op toepassing van de eisen, volledigheid en op een logische ritindeling.
- De Vervoerder informeert de ouders/verzorgers van de Leerling uiterlijk één week vóór de eerste schooldag van elk schooljaar per email over relevante kenmerken van de geplande ritten. 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 Vervoerder bereikbaar is en informatie met betrekking tot het melden van klachten. Indien 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 maakt de chauffeur persoonlijk kennis met de ouders/verzorgers en de Leerlingen.
- Het Contractmanagement Bureau en de Vervoerder maken een informatiefolder waarin onder andere de spelregels van het Leerlingenvervoer en contactgegevens worden opgenomen. De Vervoerder is verantwoordelijk voor het drukken en verstrekken van de folder.

Gedurende het schooljaar

- Opdrachtgever meldt een nieuwe Leerling gedurende het schooljaar aan bij de Vervoerder en meldt dit gelijktijdig bij het Contractmanagement Bureau.
- De Vervoerder verwerkt deze mutatie in de ritplanning en stuurt de ritplanning binnen 1 dag voor goedkeuring naar het Contractmanagement Bureau.

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

- Na ontvangst van de goedkeuring van het Contractmanagement Bureau op de gewijzigde ritplanning, zorgt de Vervoerder ervoor dat het Leerlingenvervoer van de nieuwe Leerling zo snel mogelijk start en uiterlijk binnen 3 doordeweekse werkdagen.
- Gedurende het schooljaar informeert de Vervoerder de ouders/verzorgers van de Leerling zo spoedig mogelijk mondeling, telefonisch, schriftelijk of via (Whats)App bij belangrijke wijzigingen in de ritplanningen en/of chauffeur.
- Bij ziekte van de chauffeur informeert de Vervoerder de ouders/verzorgers van de Leerling zo spoedig mogelijk mondeling, telefonisch of via (Whats)App. De betrokkenen worden geïnformeerd over de wijze waarop de vervanging wordt opgelost en wanneer de Leerling wordt opgehaald.
- Bij structurele 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, (waarschuwings)telefoonnummer, schooladres en specifieke omstandigheden van de vervoeren Leerlingen. In het kader van de privacywetgeving dient de Vervoerder ervoor te zorgen dat zorgvuldig wordt omgegaan met deze lijst.
- Bij vertraging van minimaal 15 minuten en/of calamiteiten neemt de Vervoerder zo spoedig mogelijk contact op met de betrokkenen (ouders/verzorgers, school/jeugdhulplocatie en Contractmanagement Bureau).
- De Vervoerder 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 Vervoerder bemiddelt, indien nodig, bij knelpunten tussen de chauffeur en ouders/verzorgers en Leerling.
- De Vervoerder en/of chauffeur maakt geen individuele afspraken met ouders/verzorgers en/of Leerling over de invulling van het Leerlingenvervoer.
- Via één tool dienen Vervoerder, Contractmanagement Bureau en gemeente kennis te kunnen nemen van wijzigingen.

2.4.4 Communicatietool

De Vervoerder is verplicht om het Contractmanagement Bureau Realtime digitaal inzage te geven in de mutaties van het vervoer (waaronder ziek- en betermeldingen, routes etc.). Alle ouders/verzorgers moeten hier ook gebruik van kunnen maken. Bijvoorbeeld als grondslag voor het indienen van een klacht of doen van ziek-/betermeldingen.

2.4.5 Overleg Vervoerder, Opdrachtgever en Contractmanagement Bureau

- Minimaal tweemaal per schooljaar komen de Vervoerder en Opdrachtgever en Contractmanagement Bureau per Perceel bij elkaar voor een overlegmoment Leerlingenvervoer.

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

- Naast deze overlegmomenten is de Vervoerder verplicht kosteloos medewerking te verlenen om, op aangeven van de Opdrachtgever of het Contractmanagement Bureau, minimaal twee keer per schooljaar deel te nemen aan een overleg met andere belanghebbenden.

2.5 Reizigerstevredenheid

Eén keer per half jaar wordt onder de ouders/ verzorgers een algemeen digitaal reizigerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd om op verschillende onderdelen van de dienstverlening (op tijd rijden, individuele verblijfstijd in het voertuig, beleving en kwaliteit in de uitvoering, de bejegening en dienstverlening door de chauffeur, verwerkingstijd van mutaties, communicatie met de vervoerder etc.) de ervaren tevredenheid van de Leerlingen te meten. Daarnaast wordt na het eerste kwartaal en na het derde kwartaal van een kalenderjaar de reizigerstevredenheid gemeten door middel van telefonische enquêtes.

De kosten die met de uitvoering van deze onderzoeken gemoeid zijn, komen voor rekening van de Opdrachtgever. De Vervoerder dient zijn medewerking te verlenen aan de reizigerstevredenheidsonderzoeken. Het Contractmanagement Bureau is verantwoordelijk voor de uitvoering van deze onderzoeken en rapporteert hierover aan Opdrachtgever. Op deze manier houden Opdrachtgever, de Vervoerders en het Contractmanagement Bureau de voortgang van de kwaliteit van het systeem goed in het zicht.

Als uit de telefonische enquêtes blijkt dat de reizigerstevredenheid naar het oordeel van de Opdrachtgever te wensen over laat, treedt het Contractmanagement Bureau hierover in overleg met de Vervoerder en kijken ze gezamenlijk wat de oorzaak is. Wanneer de oorzaak ligt binnen de verantwoordelijkheid van de Vervoerder, dan krijgt de Vervoerder twee (2) weken de tijd om een schriftelijk verbeterplan (SMART) bij het Contractmanagement Bureau aan te leveren. In dit plan beschrijft hij welke maatregelen en/of acties binnen een termijn van 6 weken worden getroffen om de reizigerstevredenheid te verbeteren.

Opdrachtgever vindt dat de eindscore reizigerstevredenheid bij het schriftelijke halfjaarlijkse reizigerstevredenheidsonderzoek Leerlingenvervoer minimaal een 7 moet zijn.

Wanneer uit het schriftelijke halfjaarlijkse reizigerstevredenheidsonderzoek blijkt dat (ondanks eventuele getroffen maatregelen na de uitkomst van tegenvallende de telefonische enquêtes in kwartaal 1 of 3) de reizigerstevredenheid lager dan een 6 als eindscore heeft of het aantal gegronde en aan de Vervoerder toe te rekenen klachten meer dan 2 gegronde klachten per 1000 uitgevoerde ritten is, dan kan een malus van 3% over de maandfactuur worden opgelegd.

Wanneer uit het schriftelijke halfjaarlijkse reizigerstevredenheidsonderzoek blijkt dat de eindscore hoger is dan een 7,5, wordt een bonus van 2% over de maandfactuur toegekend.

Bij de percelen waar het Wmo-vervoer, OV-Vangnetvervoer met het Leerlingenvervoer wordt gecombineerd, wordt voor de reizigerstevredenheid dus apart naar de prestaties van het Wmo-vervoer/OV-Vangnetvervoer enerzijds en het Leerlingenvervoer anderzijds gekeken.

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

2.6 Klachtenprocedure

Klachten over de uitvoering van onderhavige opdracht kunnen per telefoon, brief, mail of via de website worden ingediend bij één centraal punt: het Contractmanagement Bureau. Deze wijst de klacht toe aan Vervoerder of Opdrachtgever, al naar gelang de aard van de klacht. Is er sprake van een zwaardere klacht dan is driehoeksoverleg nodig (Contractmanagement Bureau, partij waar de klacht betrekking op heeft (Opdrachtgever/Vervoerder) en indiener van de klacht).

Het Contractmanagement Bureau stelt in afstemming met de Vervoerders van de 5 Vervoerspercelen één klachtenprocedure Regiotaxi Utrecht op. Klachten zijn inzichtelijk voor Opdrachtgever, Vervoerder en het Contractmanagement Bureau via de op te stellen managementtool.

Indien in eerste aanleg een klacht door de Vervoerder niet is afgehandeld of niet naar tevredenheid van de indiener van de klacht is afgehandeld, wordt getracht het geschil in der minne te schikken. De maximale termijn hiervoor is drie weken.

Het Contractmanagement Bureau verneemt binnen deze 3 weken (of per brief, of per email) op welke wijze het geschil is afgedaan. Bij het afdoen van het geschil oefent de Vervoerder nooit (indirecte) druk uit op de indiener van de klacht om de klacht in te trekken of met een wijze van afdoening in te stemmen.

Indien in tweede aanleg het geschil niet is afgehandeld of niet naar tevredenheid van de klager is afgehandeld, kan de klager zich wenden tot de Geschillencommissie Taxivervoer (www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/taxivervoer). De kosten hiervoor zijn in eerste instantie voor rekening van de indiener van de klacht.

2.7 Data-uitwisseling

De data-aanlevering tussen de Opdrachtgever/Contractmanagement Bureau en Vervoerder dient plaats te vinden op basis van XML (eXtensible Markup Language) via XSS (Cross side scripting). Alle datagegevens van iedere rit dienen Realtime vanuit het voertuig aan de Vervoerder te worden aangeleverd en mogen na verzending/afsluiting van de rit niet meer aangepast worden. De data dienen uitgewisseld te worden via een beveiligde verbinding, dit betreft de boekingsinformatie en de statusmeldingen. De data- uitwisseling dient in overeenstemming te zijn met de van toepassing zijnde wet- en regelgeving c.q. de AVG. Hiertoe wordt een Verwerkersovereenkomst gesloten tussen Opdrachtgever/Contractmanagement Bureau en Vervoerder.

Opdrachtgever is en blijft te allen tijde eigenaar van alle data.

2.7.1 Dataprotocol

Vervoerder moet zich conformeren aan het dataprotocol dat voorgeschreven gaat worden door het Contractmanagement Bureau. Na gunning wordt het dataprotocol definitief vastgesteld.

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

Het dataprotocol regelt de wijze waarop alle gegevens die te maken hebben met de rituitvoering dienen te worden aangeleverd.

Het Contractmanagement Bureau maakt gebruik van een eigen datasysteem waarin de Vervoerder de data moet aanleveren. De eventuele kosten voor een koppeling tussen Vervoerder en het datasysteem komen tot een maximum van € 3000,- voor de rekening van Vervoerder.

De Vervoerder kent aan elke rit een uniek nummer toe en stuurt dit mee naar het Contractmanagement Bureau.

2.7.2 Uitbreiding van informatiegegevens gedurende looptijd contract

Het staat Opdrachtgever vrij om aanvullingen c.q. wijzigingen aan te brengen in het dataprotocol. De Vervoerder(s) zijn verplicht hieraan mee te werken. Opdrachtgever en Vervoerder(s) treden in overleg over o.a. de implementatie hiervan. Kleine aanpassingen/uitbreidingen dienen binnen 1 maand na verzoek van de Opdrachtgever te zijn geoperationaliseerd tenzij hiervoor schriftelijk een andere termijn is afgesproken.

2.7.3 Informatiestandaard

Er zijn meerdere ontwikkeltrajecten gaande om in de toekomst te voorzien in MaaS concepten (Mobility as a Service). Wanneer in het kader hiervan een landelijk gedragen set van afspraken omtrent berichtenverkeer en koppelvlakken ontstaat is de Vervoerder verplicht mee te werken om op verzoek van de Opdrachtgever over te gaan tot invoering daarvan. Als het gaat om wijzigingen waarbij van de Vervoerder wordt gevraagd om door te ontwikkelen, treden Vervoerder en Opdrachtgever/Contractmanagement Bureau in overleg. Opdrachtgever/Contractmanagement Bureau behoudt zich het recht voor om hiervoor een aanvullende opdracht te verstrekken op basis van een open kostprijscalculatie.

Vervoerder werkt met Reizigerskenmerken zoals vastgelegd in het Woordenboek Reizigerskenmerken. Partijen in een vervoerperceel zijn vrij in de keuze van kenmerken uit het woordenboek die zij aan een Reiziger kunnen toekennen. De kenmerken die aan een Reiziger worden toegekend, worden digitaal vastgelegd.

2.7.4 Gps-toelevering

Alle gevraagde gps-gegevens moeten aangeleverd worden volgens het Wgs84 decimale graden stelsel. Daarbij moet altijd de Latitude (6 cijfers achter de punt) en de Longitude (6 cijfers achter de punt) worden weergegeven. Er mag geen gebruik gemaakt worden van de komma in plaats van de punt.

- De Latitude (noorderbreedte) moet liggen tussen 50.000000 en 54.000000;
- De Longitude (oosterlengte) moet liggen tussen 3.000000 en 8.000000.

Voorbeeld: decimale breedtegraad (lat) en lengtegraad (long) Provinciehuis Utrecht, Archimedeslaan 6, Utrecht: 52.0945796 5.1532049.

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

2.7.5 Datatoelevering

De Opdrachtgever gaat ervan uit dat alle voor Regiotaxi Utrecht in te zetten voertuigen beschikken over data-apparatuur. Alle ritten dienen dan ook aangeleverd te worden met geautomatiseerd gelogde in- en uitstaptijden, gps-posities, statusmeldingen etc.

2.8 Financiële zaken

2.8.1 Tariefonderdelen

De vergoeding aan de Vervoerder bestaat per perceel uit een tarief per beladen kilometer per Leerling per rit, gemeten via de voor de voor elke leerling kortste route volgens Easy Travel.

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).

2.8.2 Prijs per beladen kilometer per Leerling per rit

- De vergoeding aan de Vervoerder wordt gebaseerd op een tarief per beladen kilometer per Leerling per rit gemeten via de voor de leerling kortste route volgens Easy Travel.
- De beladen kilometers worden bepaald aan de hand van de meest recente versie van routeplanner Easy Travel, uitgaande van de kortste route van het huisadres/opstappunt van een Leerling, naar de eindbestemming. Hierbij dient gebruik gemaakt te worden van de 6 karakters postcode (4 cijfers + 2 letters) van huisadressen/opstappunten en eindbestemming. In geval van afwijkingen in de door de Vervoerder 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 de laatste versie van Easy Travel Europa netwerkversie. Gedurende de contractperiode kan het zijn dat er updates volgen. Indien dit aan de orde is, zullen de Opdrachtgever en de Vervoerder gezamenlijk het moment van overstappen naar de update afspreken.
- Indien geen expliciete overeenstemming over een nieuw te gebruiken versie tot stand komt, blijft de laatst gebruikte versie Easy Travel Europa netwerkversie de te gebruiken versie.
- Wanneer door de Vervoerder een andere versie wordt gebruikt, vindt achteraf geen verrekening plaats.
- Wachttijden (binnen bepaalde grenzen én boven de vastgestelde marge van 15 minuten) bij de bestemming als gevolg van verschillende Ophaaltijden van Leerlingen in één en dezelfde (terug)rit mogen, na overleg met en vooraf verkregen toestemming van de Opdrachtgever, opgeteld worden bij de beladen kilometer per Leerling per rit. Dit dient wel afzonderlijk te worden weergegeven op de factuur.
- De totale beladen kilometerprijs per Leerling per rit wordt per maand afgerond op 2 plaatsen achter de komma.

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

2.8.3 Vergoeding 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 maximaal vijf aangesloten schooldagen niet als mutatie hoeft te worden ingediend. Is de periode langer (dus zes aangesloten schooldagen of meer), dan is de Opdrachtgever vanaf dat moment geen vergoeding verschuldigd voor het vervoer van die Leerling tot het moment dat de Leerling weer deelneemt aan het vervoer.
- Per gemeente dienen mutaties op de factuur duidelijk inzichtelijk te worden weergegeven (inclusief de mutatiedatum).
- Als door ziekte en/of afwezigheid van één of meerdere Leerlingen een rit niet wordt gereden is de Opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd vanaf de eerste dag dat deze situatie zich voor doet. Dit is tevens 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 het aantal voertuigen en voertuigtypes.
- De gewijzigde ritplanning dient zodanig te zijn dat de kosten voor de Opdrachtgever altijd zo laag mogelijk zijn. Bovendien dient het Contractmanagement Bureau de Opdrachtgever altijd toestemming te geven bij een gewijzigde ritplanning. De Opdrachtgever gaat ervan uit dat de voertuigen altijd zo vol mogelijk zullen rijden en dat wagentypes worden gekozen die dit mogelijk kunnen maken.
- Voor de vergoeding van mutaties binnen het vervoer geldt één tarief namelijk een tarief per beladen kilometer per leerling per rit, gemeten via de voor de leerling kortste route volgens Easy Travel en ongeacht het voertuigtype (taxi/personenauto, taxibus en rolstoelbus).
- Voordat de Vervoerder tot een veranderde ritplanning en/of inzet van voertuigen komt, dient het Contractmanagement Bureau goedkeuring aan de wijziging te geven.

2.8.4 Efficiënte ritplanning

- De Vervoerder 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.
- Uiterlijk twee weken voor het begin van het schooljaar wordt een eerste ritplanning gemaakt die goedgekeurd dient te worden door het Contractmanagement Bureau. 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.

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

- Iedere unieke rit dient per periode (ochtend/middag) een uniek nummer te krijgen. In de ritplanning geeft de Vervoerder aan hoeveel keer per maand een bepaalde unieke rit gereden is.

2.8.5 Facturatie

- Voor de facturatie wordt gebruik gemaakt van een voorschotsystematiek. Op basis van historische gegevens (november 2023) wordt een voorschot berekend. De vervoerder krijgt per maand een voorschot van 80%.
- Gespecificeerd per maand en gemeente vindt per kwartaal facturatie plaats op basis van de som van de beladen kilometers per leerling per rit via de voor elke leerling gemeten kortste route (Easytravel) in die maand.
- Deze factuur wordt ter controle voorgelegd aan het contractmanagementbureau, vervolgens worden de facturen verzonden door de vervoerder aan de desbetreffende gemeente.
- De Vervoerder geeft in deze kwartaalfactuur de onderbouwing weer van de gereden ritten plus de gegevens zoals vermeld in hoofdstuk 6. Hierin dienen wijzigingen in de ritplanning eveneens meegenomen te worden. De beladingslijsten dienen voor de facturering goedgekeurd te zijn door het Contractmanagement Bureau.
- Op deze facturen worden ook de bonus/malus vermeld.
- De Vervoerder dient de facturen binnen 30 kalenderdagen na het eind van het kwartaal deze digitaal in te dienen.
- Betaling door Opdrachtgever geschiedt binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur indien door de Vervoerder aan alle gestelde voorwaarden wordt voldaan.
- De Vervoerder dient zich tijdens de uitvoering te houden aan het facturatieformat dat door het Contractmanagement Bureau in samenspraak met Vervoerder wordt vastgesteld. Het volledig ingevulde format dient maandelijks digitaal (in xls-bestandsformaat) te worden verstrekt aan het Contractmanagement Bureau.
- Het Contractmanagement Bureau is gerechtigd om wijzigingen op het facturatieformat door te voeren.
- Facturen dienen een duidelijke splitsing weer te geven van kosten voor de verschillende Gemeenten in een Vervoersperceel.
- Facturen dienen de kosten van ritten met de indicatie 'individueel vervoer' vanuit de Opdrachtgever separaat weer te geven.

2.8.6 Indexering

- De Vervoerder heeft het recht om jaarlijks, per 1 januari, de tarieven te indexeren conform de kostenontwikkeling die jaarlijks wordt berekend door Panteia/NEA voor het taxivervoer.
- De Vervoerder informeert de Opdrachtgever uiterlijk op 1 december schriftelijk over de te hanteren indexering voor het betreffende perceel, voorzien van een onderbouwing. Te late berichtgeving (na 1 december), betekent dat de indexering niet toegepast mag worden voor het volgende kalenderjaar.

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

- De eerste indexering vindt plaats per 1 januari 2025.
- Voor het bepalen van de nieuwe tarieven wordt de index toegepast op de niet afgeronde tarieven van het jaar ervoor. De tarieven worden vervolgens afgerond op 2 decimalen.

2.9 Overig

2.9.1 TX-keurmerk

De Opdrachtgever vereist dat de Vervoerder inclusief eventuele Onderaannemers in het bezit is 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.

Deze dient uiterlijk op het moment van start van het vervoer overlegd te kunnen worden. Op het moment dat de Vervoerder (of één van de andere betrokken partijen) gedurende de uitvoering van de overeenkomst het keurmerk kwijtraakt, dan dient de Vervoerder dit te melden bij de Opdrachtgever en zo snel mogelijk op te lossen. Op het moment dat aantoonbaar is dat alle bij de uitvoering betrokken partijen weer in het bezit zijn van het keurmerk, moet de Vervoerder dit bij de Opdrachtgever melden.

Wanneer door controle blijkt dat de Vervoerder het vervallen van het keurmerk niet heeft gemeld dan kan de Opdrachtgever de Overeenkomst ontbinden. Dit kan de Opdrachtgever ook doen indien de Vervoerder niet binnen zes maanden het keurmerk weer aantoonbaar in het bezit heeft.

2.9.2 Ritadministratie

Voor analyse- en controlemogelijkheden van het Leerlingenvervoer door de Opdrachtgever /het Contractmanagement Bureau verzamelt de Vervoerder per vervoersperceel de volgende gegevens en legt deze gegevens digitaal vast in een door het Contractmanagement Bureau vastgesteld format:

1. Aantal uitgevoerde ritten per type Leerlingenvervoer per gemeente.
2. Ritplanning (namen van Leerlingen, volgorde en tijden ophalen en wegbrengen, voertuigtypen) conform een door het Contractmanagement Bureau aangeleverd format.
3. Aantal nog vrije zitplaatsen in het voertuig.
4. Naam ingezette chauffeur(s) per rit.
5. Eventuele overschrijdingen van de ophaal- en afzetmarges en de reden daarvan.
6. Individuele verblijfstijd per Leerling.
7. Incidenten tijdens het vervoer (zoals ongevallen met voertuigen of Leerlingen).
8. Alle mutaties die in routes hebben plaatsgevonden.

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om (steekproefsgewijs) de betrouwbaarheid van de ritadministratie te (laten) controleren.

PROGRAMMA VAN EISEN
REGIOTAXI UTRECHT 2024-2028 LEERLINGENVERVOER

2.9.3 Verwerking persoonsgegevens

Na gunning wordt met in samenspraak met het Contractmanagementbureau een verwerkersovereenkomst opgesteld voor het zorgvuldig, veilig en betrouwbaar verwerken van de persoonsgegevens.

2.9.4 Implementatie

Na definitieve gunning houdt de Vervoerder het Contractmanagement Bureau vanaf 1 januari 2024 maandelijks op de hoogte van de implementatie van de opdracht die op 1 augustus 2024 ingaat. Op 1 juli 2024 is alles op orde zodat het Leerlingenvervoer op 1 augustus succesvol van start kan gaan.