

BIJLAGE 2

Programma van Eisen (PvE)

Leerlingenvervoer 1 augustus 2023 t/m 31 juli 2024
(schooljaar 2023-2024)

Stichting leerlingenvervoer Rijssen-Holten

Versie 11 mei 2023

INHOUDSOPGAVE

1 Vervoersysteem.....	3
1.1 Wet- en regelgeving	3
1.2 Continuïteit van de uitvoering en inzet onderaannemers in de uitvoering.....	3
1.3 Materieel	5
1.4 Rijdend personeel.....	7
1.5 Kwaliteitsbeleving en communicatie.....	10
1.6 Eisen aan de administratie	16
1.7 Kwaliteit van de planning	18
1.8 Overgang van vervoer bij afloop van de Overeenkomst.....	19
2 Meldingen en Klachten.....	20
2.1 Meldingen.....	20
2.2 Klachten	20
3 Vaststellen soort vervoermiddel, ophaallocatie, afstanden, kilometertarieven en overige voorwaarden	22
3.1 Soorten vervoermiddelen	22
3.2 Ophaallocatie, centrale opstapplaatsen.....	23
3.3 Vaststellen aantal kilometers (afstandentabel)	24
3.4 Indexatie	24
3.5 Beschikking aangepast leerlingenvervoer	25
3.6 Facturatie.....	25
3.7 Af- en aanmelden Leerlingen	26
3.8 Andersoortige Ritten	26
3.9 Eindafrekening schooljaar	27
4 Maandrapportage, Meldingen en Klachtenrapportage, voortgangsoverleg en evaluatie	28
4.1 Voortgangsoverleg Opdrachtgever - Opdrachtnemer	28
4.2 Evaluatie	28

1 Vervoersysteem

1.1 Wet- en regelgeving

Wet- en regelgeving			
Onderwerp		Eis	
1	Voorschriften en normen	VW1	Opdrachtnemer conformeert zich gedurende de looptijd van het contract aan geldende en eventueel in de toekomst tot stand komende voorschriften of normen op het gebied van veiligheid en rolstoelvervoer.
2	CAO	VW2	De Opdrachtgever vindt het van zeer groot belang dat Inschrijvers niet concurreren op arbeidsvoorwaarden. De Opdrachtgever zal dan ook geen overeenkomst aan gaan met Opdrachtnemers die zich niet houden aan de van toepassing zijnde cao's. Opdrachtnemer dient hiervoor tijdens de uitvoering van de Opdracht altijd te zorgen dat deze aan de Opdrachtgever op diens aanvraag, een bewijs overlegt dat Opdrachtnemer (en eventueel zijn onderaannemers) beschikt over een geldig Bedrijfsoordeel Voldoende van het Sociaal Fonds Mobiliteit. Zodra dit bedrijfsoordeel Voldoende van het Sociaal Fonds Mobiliteit is vervallen dient Opdrachtnemer per ommekeer de Opdrachtgever daarover schriftelijk te informeren.

1.2 Continuïteit van de uitvoering en inzet onderaannemers in de uitvoering

Continuïteit van de uitvoering en inzet onderaannemers in de uitvoering			
Onderwerp		Eis	
1	Continuïteit van de uitvoering en inzet onderaannemers in de uitvoering	VC1	De Opdrachtnemer verplicht zich gedurende de vastgestelde periode het vervoer te verzorgen, zonder zich te kunnen beroepen op eventuele belemmeringen zoals bijvoorbeeld tekort aan chauffeurs, ziekte van chauffeurs, mankementen aan het materieel, een tekort aan materieel, de toenemende congestie in het verkeer en/of stremmingen en omleidingen die gelden voor alle weggebruikers. Zowel vervoerder als onderaannemers moet zelf beschikken over een geldig TX-Keurmerk certificaat.

2	COVID-19 heeft een groot effect gehad op het leerlingenvervoer	VC2	In 2020 en 2021 heeft het doelgroepenvervoer, waaronder leerlingenvervoer, te maken gehad met enorme volumedalingen ten gevolge van het coronavirus en de daaruit voortvloeiende maatregelen. We hopen hier in de toekomst gevrijwaard van te zijn. Het laat zich lastig voorspellen hoe het vervoer zich zal herstellen en wat het effect is op de lange termijn. Of de pandemie met de bijbehorende Lockdowns en regels een incident is geweest of iets is wat kan terugkomen en in welke vorm en met welke consequenties is onduidelijk. De Opdrachtgever erkent dit risico en zal zich in voorkomende gevallen laten informeren en adviseren door de Rijksoverheid en VNG en hierover passende afspraken maken met de Opdrachtnemer.
3	Inzet onderaannemers(s)	VC3	Als de Opdrachtnemer gedurende de duur van de overeenkomst een andere onderaannemer wil inzetten dan dient de Opdrachtnemer daartoe eerst schriftelijk goedkeuring te vragen aan de Opdrachtgever. In de aanvraag dient de Opdrachtnemer aan te tonen dat de onderaannemer beschikt over TX-Keurmerk. Opdrachtnemer dient aan te tonen of dit keurmerk gelijkwaardig is en voldoet aan alle eisen die Opdrachtgever stelt aan naleving CAO, adequaat verzekerd is en zich zal houden aan de uitvoeringseisen van deze Opdracht. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van de overeenkomst. onderaannemers zijn als rechtspersoon geen aanspreekpunt voor direct en indirect betrokkenen (zoals de Opdrachtgever, ouders en scholen). De Opdrachtnemer voert zelf minimaal 80% van de Ritten uit. Bij de inzet van onderaannemers is in geval van het inhuren van personeel en/of wagenpark en/of centrale door een onderaannemer een getekende overeenkomst vereist. Deze overeenkomst dient bij de inschrijving te worden gevoegd en geeft aan dat er een gezagsverhouding is tussen de hoofdaannemer en de onderaannemer en dat de onderaannemer de betreffende middelen beschikbaar stelt gedurende de contractperiode.
4	OPOV-regeling	VC4	De Inschrijver aan wie de Opdracht wordt gegund past de OPOV-regeling toe. Deze regeling voorziet in het overnemen van betrokken personeel op het moment dat er voor een nieuwe Opdrachtnemer gekozen moet worden.

1.3 Materieel

Soort Materieel			
Onderwerp		Eis	
1	Soort materieel	VM1	- Voertuigeisen van Opdrachtnemer en onderaannemers zijn conform het TX-Keurmerk. Daarnaast gelden onderstaande regels. - Alle voertuigen voldoen aan onderstaande bepalingen en zijn door de Rijksdienst voor het Wegverkeer goedgekeurd voor taxivervoer en voorwaarde is dat de geïndiceerde Leerling altijd vervoerd kan worden in een geschikt voertuig; - De Opdrachtnemer beschikt over voldoende voertuigen met een of meerdere rolstoelplaats(en); - Alle voertuigen zijn uitgerust met gps en navigatie; - Alle voertuigen zijn minimaal voorzien van de benodigde apparatuur om de Ritgegevens te verzamelen en de gps posities te loggen; - Alle voertuigen beschikken over goedwerkende communicatiemiddelen waarmee op elk gewenst moment contact kan worden opgenomen met de centrale en die ook gebruikt kunnen worden bij noodsituaties; - Voertuigen zijn voorzien van een brandblusser en een EHBO-does (volgens de geldende normen en voorzien van de juiste inhoud). - Alle zitplaatsen zijn voorzien van een goedgekeurde veiligheidsgordel; - De voertuigen zijn schadevrij, kleine beschadigingen uitgezonderd; - De Opdrachtnemer moet het vervoer te allen tijde veilig uitvoeren. De Opdrachtnemer moet aan de Opdrachtgever kunnen aantonen dat alle hiervoor beschikbare hulpmiddelen worden ingezet. Dit kan voor de voertuigen, waarmee de Leerlingen vervoerd worden betekenen, maar niet uitsluitend, dat de voertuigen in de wintermaanden voorzien zijn van winterbanden. - Alle voertuigen zijn voorzien van een adequate klimaatbeheersing; - Alle voertuigen zijn voorzien van fluorescerende veiligheidshesjes voor alle Leerlingen.

2	Voertuigeisen specifiek voor rolstoelvervoer/scootmobielen	VM2	De Opdrachtnemer is -binnen de kaders zoals bepaald in dit Programma van Eisen- vrij in de keuze van het in te zetten type vervoermiddel, mits het voertuig toegankelijk is voor de betreffende reiziger en voldoet aan de specifieke (medische) vervoerbehoefden van de betreffende reiziger en voldoet volgens de meest recente versie van de 'Code Veilig Vervoer Rolstoelgebruikers' (Code VVR) zoals gepubliceerd door het 'Platform Code VVR'. Daarnaast geldt aanvullend: • De voertuigen voor de doelgroep veilig en goed toegankelijk zijn (bijvoorbeeld door extra handgrepen) en voorzien van een comfortabele (lage) instap; • Een rolstoelplaats is voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de rolstoel en de reiziger; • Een rolstoelbus is voorzien van een lift; • Voertuigen anders dan een rolstoelbus zijn voorzien van een oprijplaat (Conform code VVR).
3	Uitrusting	VM3	Er mag geen materieel ingezet worden met een capaciteit van meer dan acht passagiers. De Opdrachtnemer gebruikt kinderzitjes, verhogingen, vijfpunts gordels en gordelblokkers op aanwijzen van de Opdrachtgever en op verzoek van de ouder(s)/verzorger(s) tijdens het vervoer. Hiervoor worden geen extra kosten in rekening gebracht bij de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer zorgt er ook voor dat de toegepaste kinderzitjes afgestemd zijn op het gewicht van de Leerling die daarin plaatsneemt. Aangepaste kinderzitjes en verhogingen en vijfpunts gordels moeten door de ouders zelf beschikbaar worden gesteld.
4	Leeftijd	VM4	De taxi's, taxibussen en rolstoelbussen (voertuigen voor acht passagiers en minder) waarmee de Leerlingen vervoerd worden, zijn ieder maximaal zeven jaar oud.
5	Kwaliteit en veiligheid	VM5	Reclameboodschappen in- en op de voertuigen (anders dan de handelsnaam van de vervoerder) zijn niet toegestaan.

6	Verzekeringen	VM6	De Opdrachtnemer zorgt voor een adequate verzekering voor bedrijfsaansprakelijkheid. Onder adequaat wordt verstaan een dekking van tenminste: • €1.000.000,-- (één miljoen Euro) per gebeurtenis of samenhangende reeks van gebeurtenissen voor materiële schade; • Een ongevalverzekering voor inzittenden exclusief de bestuurder met een minimale dekking van €10.000,-- (tienduizend Euro) bij overlijden; • Een Wettelijke Aansprakelijkheid Motorvoertuigen voor taxi's met een minimale dekking van €5.000.000,-- (vijf miljoen Euro) per gebeurtenis en €1.000.000,-- (één miljoen Euro) voor materiële schade; • Een schadeverzekering voor de chauffeur in geval van een eenzijdig ongeval met een minimaal verzekerd bedrag van €1.000.000,-- (één miljoen Euro) per gebeurtenis.
7	Zitplaatsverdeling	VM7	Het aantal Leerlingen per zitplaats is aan de wettelijke normen gebonden. Het uitgangspunt is dat Leerlingen een vaste zitplaats in het voertuig hebben.
8	Weersinvloeden	VM8	De Opdrachtnemer moet het vervoer te allen tijde veilig uitvoeren. De Opdrachtnemer moet aan de Opdrachtgever aantonen dat alle hiervoor beschikbare hulpmiddelen worden ingezet.

1.4 Rijdend personeel

Rijdend personeel			
Onderwerp		Eis	
1	Vaste chauffeur en vervoercoördinator	VR1	Eisen aan de chauffeur van Opdrachtnemer en onderaannemers zijn conform het TX-Keurmerk. Daarnaast gelden onderstaande regels. Voor elke Rit/Route dient op alle dagen een vaste chauffeur te worden ingezet. De inzet van een andere chauffeur op een Rit wordt uitsluitend toegestaan in geval van ziekte, vakantie of ontslag van de vaste chauffeur. In voornoemde gevallen dienen alle ouders/verzorgers in de betreffende Rit zo snel mogelijk door de Opdrachtnemer te worden geïnformeerd over genomen maatregelen. Wanneer een chauffeur vervangen wordt vanwege vakantie of beëindiging van de arbeidsovereenkomst, wordt de vervanger een week voor de overdracht voorgesteld aan de ouders/verzorgers. Voor elke chauffeur wordt met een vaste groep vervangers gewerkt. Opdrachtnemer dient te beschikken over een vast

			protocol waardoor goede overdracht van informatie bij vervanging bij de start van de Rit/Route is geborgd. Voor de Opdrachtgever is het van belang dat zij een vaste vervoercoördinator heeft gedurende de looptijd van de overeenkomst.
2	Functie-eisen	VR2	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de uit deze aanbesteding voortvloeiende werkzaamheden worden uitgevoerd door chauffeurs die: • Erop toezien dat in het voertuig nooit wordt gerookt; • Correct zijn gekleed; • Voor de Leerlingen herkenbaar zijn als medewerker van het vervoerbedrijf; • Voldoen aan alle daartoe gestelde wettelijke eisen en bepalingen (als uitgangspunt dienen de regels van de ter zake doende CAO toepassen); • Minimaal beschikken over een certificaat dat het bewijs is voor het goed afleggen van examen voor een cursus voor adequaat en levensreddend kunnen optreden tot er professionele hulpverlening is gearriveerd. Deze certificaten zijn afgegeven door algemeen in de personenvervoerbranche erkende opleidingsinstituten; • De Nederlandse taal machtig zijn; • Kennis hebben van de omgang met de doelgroep, (bij nieuwe chauffeurs, binnen een maand na aanvang van de werkzaamheden zijn deze chauffeurs begonnen aan een cursus zoals de leergang leerlingenvervoer van het Sociaal Fonds Mobiliteit om deze kennis te verkrijgen. Deze cursus is binnen twee maanden na aanvang van werkzaamheden positief afgerond); • Kennis en ervaring hebben met het vastzetten van rolstoelen en zorgen dat deze veilig worden vastgezet (alleen dan wanneer dat voor de Route van de chauffeur noodzakelijk is); Kennis en ervaring hebben met het opklappen en bedienen van de verschillende hulpmiddelen zoals (elektrische) rolstoelen en scootmobielen en kennis hebben van het Rolstoel ABC (deze eisen gelden alleen wanneer dat voor de Route van de chauffeur noodzakelijk is); • De zit- en tiltechniek ten behoeve van Leerlingen met een fysieke beperking beheersen, in zoverre dat dit niet in strijd is met Arbowetgeving (alleen dan wanneer dat voor de Route van de chauffeur noodzakelijk is); • Ervoor zorgen dat orde en rust in het voertuig wordt gehandhaafd; • Leerlingen niet onnodig (lang) alleen laten in het voertuig (noodzaak kan bestaan uit het ophalen van Leerlingen bij

			een school in een combinatie; onnodig is bijvoorbeeld een sociaal gesprek met andere chauffeurs). • Een training hebben gevolgd van 'Het Nieuwe rijden' of een daarmee ten minste gelijkwaardige training en deze met goed gevolg afgerond; • Kennis te hebben van de voor de Route noodzakelijke stratenkennis of terug kunnen vallen op een systeem dat hen die kennis kan verschaffen zodat onnodig omrijden tot een minimum beperkt wordt; Zorg dragen voor een veilig en comfortabel vervoer van de Leerlingen, waaronder het gebruik van veiligheidsgordels.
3	Dienstverlening chauffeurs	VR3	Aan de dienstverlening van de chauffeur wordt de volgende eisen gesteld: • Klantvriendelijk werken en een dienstverlenende instelling hebben; • Een zodanige rijstijl hebben dat er rekening wordt gehouden met de beperkingen van de Leerlingen; • Een zodanige rijstijl hebben dat de Leerlingen zich veilig en comfortabel voelen; • Leerlingen in voorkomende gevallen helpen bij het in- en uitstappen; • De chauffeur en of vaste begeleider dragen zorg voor het sluiten van de deuren en een warme overdracht van de Leerling aan de school (in uitzonderlijke gevallen tot in het schoollokaal) of op het huisadres/opstapplek.
4	Regels tijdens het vervoer	VR4	De chauffeur wijkt niet af van de vaste Route, tenzij de situatie in het verkeer dit noodzakelijk maakt. Er mogen geen andere passagiers meereizen in het voertuig anders dan de Leerlingen, ouders/verzorgenden van de Leerlingen als begeleider, medewerkers van de Opdrachtnemer (voor begeleiding en opleiding), vertegenwoordigers van de Opdrachtgever (voor controle) zonder uitdrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever. Er mogen geen Leerlingen worden vervoerd waarvoor geen Opdracht is gegeven door de Opdrachtgever. Voor deze kinderen is nog geen Beschikking afgegeven door de Gemeente. Het is in aanwezigheid van Leerlingen in het voertuig niet toegestaan te bellen, tenzij dit noodzakelijk is voor het vervoer waarmee de chauffeur bezig is. Het bellen wordt tot een minimum beperkt en mag het rijden en het oppassen op de Leerlingen niet beïnvloeden. Het voeren van privégesprekken is uitdrukkelijk verboden. De chauffeur beperkt zich tot de dienstverlening die in het Programma van Eisen gevraagd is en wijkt hiervan niet af tenzij dit

			noodzakelijk is voor een veilige en juiste uitvoering van het vervoer. Het is niet toegestaan in het voertuig muziek af te spelen en om het voertuig te versieren.
5	Beperkende eisen	VR5	De Opdrachtgever kan ten aanzien van specifieke scholen aanvullende (al dan niet beperkende) eisen stellen aan de dienstverlening.
6	Controle diploma's	VR6	De Opdrachtgever stelt eisen aan de diploma's van diegene die belast zijn met het vervoer. De Opdrachtgever zal dit controleren.
7	Begeleider	VR7	Het kan voor de veiligheid van het vervoer, naar het oordeel van de Opdrachtgever, ook noodzakelijk zijn dat een begeleider mee moet reizen. De Opdrachtnemer dient hieraan mee te werken door een plek beschikbaar te stellen in het voertuig. Het uitgangspunt is dat de begeleider meereist van huis tot school om de Leerling naar school te brengen en van school naar huis wanneer de Leerling op school wordt opgehaald.

1.5 Kwaliteitsbeleving en communicatie

Kwaliteitsbeleving en communicatie			
Onderwerp		Eis	
1	Controle afspraken	VK1	De Opdrachtnemer stemt ermee in dat de Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt controle te houden op de uitvoering van de overeenkomst door middel van bijvoorbeeld het houden van steekproeven en/of klantentevredenheidsonderzoeken. De uitkomsten van de onderzoeken worden besproken met Opdrachtnemer en maakt onderdeel uit van de afwegingen voor het gebruiken van de opties tot verlenging van de Opdracht.
2	Klachtenregistratie en –afhandeling	VK2	Opdrachtnemer is het eerste aanspreekpunt voor Klachten en Meldingen. Een goede afhandeling is belangrijk. Direct en snel reageren staan daarbij bovenaan. Bij de afhandeling van Klachten en Meldingen wordt door alle betrokkenen de Leerling centraal gesteld worden. Opdrachtgever hecht grote waarde aan een efficiënt werkende Klachtenregistratie- en Klachtenafhandelingsprocedure. Data uit deze (Klachten)procedure zullen een belangrijke bron van en graadmeter voor de kwaliteitsbeoordeling zijn.

		Opdrachtgever maakt een onderscheid tussen Meldingen en Klachten. Meldingen gaan over incidentele en zich niet herhalende voorvallen. Voorbeelden hiervan zijn: • Ruzie in de voertuigen; • Ondeugdelijke vervanging bij ziekte chauffeur; • Verkeerd type voertuig. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling en registratie van deze Meldingen. Wanneer Meldingen niet worden opgelost kan dit leiden tot Klachten. De Opdrachtnemer wijkt dan te vaak af van de eisen in deze aanbesteding. Van een Klacht is in ieder geval sprake als deze als zodanig door Opdrachtgever wordt bestempeld. Deze Klachten kunnen worden ingediend bij Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Doel is dat Klachten primair worden ingediend bij de Opdrachtnemer en dat ouders/verzorgers geen drempel ervaren voor het indienen van Klachten bij de Opdrachtnemer. Klachten kunnen telefonisch of schriftelijk (brief of e-mail) bij de Opdrachtnemer worden ingediend. Deze Klachten dienen binnen vier werkdagen schriftelijk (brief of e-mail) te worden afgehandeld. Voor telefonische Klachten geldt dit vanaf de Meldingsdatum van de Klacht. Voor schriftelijk binnengekomen Klachten geldt dit vanaf de ontvangstdatum van de Klacht. Als "ontvangstdatum" wordt één dag na dagtekening van verzending gehanteerd tenzij de Opdrachtnemer kan aantonen dat door vertraging in de postverzending de werkelijke ontvangstdatum buiten de termijn van vier dagen ligt. Wanneer Klachten worden ingediend bij Opdrachtgever worden ze doorgestuurd aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer reageert binnen vier dagen per mail naar de Opdrachtgever aangeven dat de Klacht bij Opdrachtnemer in behandeling is. Wanneer de Klacht door de Opdrachtnemer niet naar tevredenheid van de indiener wordt afgehandeld, kan de Klacht alsnog worden ingediend bij de Opdrachtgever of in tweede instantie door de Opdrachtnemer in behandeling worden genomen. Opdrachtnemer houdt een registratie bij van de Meldingen en Klachten die de organisatie van ouders en scholen krijgt. De Opdrachtnemer verzorgt de Klachtenregistratie. De Opdrachtgever ontvangt binnen dezelfde termijnen als de klager een kopie van de afhandelingsbrief/mail. Van iedere Klacht en Melding dient in ieder geval het volgende te worden geregistreerd: • Naam en adres van de klager/melder en betreffende Leerling; • De datum van indiening; • De datum van afdoening van de Klacht/Melding;
--	--	---

		• De aard van de ingediende Klacht/Melding; • Datum en tijdstip van de Rit waarop de Klacht/Melding betrekking heeft; Op welke wijze en met welk resultaat de ingediende Klacht is afgehandeld; • Welke maatregelen er genomen zijn naar aanleiding van de Klacht; • Welke Klachten wel en niet tot tevredenheid van de indiener zijn afgehandeld; • Indien van toepassing: de reden waarom de Klachten niet tot tevredenheid van de indiener zijn afgehandeld. Opdrachtgever heeft te allen tijde real-time en online inzicht in deze registratie. Klachten en Meldingen worden tijdens de registratie opvolgend doorgenummerd,
--	--	---

3	Overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever	VK3	Er is gedurende de uitvoering van de overeenkomst regelmatig overleg over het vervoer (Leerlingen, problemen, mutaties). Dit overleg is veelal uitvoerend van aard. Het is echter van belang dat er ook regelmatig meer in het algemeen over de uitvoeringskwaliteit, de administratie et cetera overlegd wordt. De Opdrachtgever heeft hiervoor onderstaande eisen. Gedurende de contractperiode vindt, minimaal twee keer per jaar en zo vaak (ter beoordeling van de Opdrachtgever) als nodig is, overleg plaats tussen vertegenwoordiger(s) van de Opdrachtnemer en vertegenwoordiger(s) van de Opdrachtgever. In dit overleg komen o.a. aan de orde: • Eventuele presentatie van een Klachtenoverzicht en de behandeling van deze Klachten; • Genomen maatregelen ter oplossing van de Klachten; • Eventueel geconstateerde onvolkomenheden. De frequentie van het overleg zal in het begin van de contractperiode naar verwachting hoger liggen. Van het overleg wordt een verslag met een actielijst gemaakt door de Opdrachtgever. Voor overleg op uitvoerend niveau wijst de Opdrachtnemer één vast contactpersoon aan met één vaste vervanger. De Opdrachtnemer geeft aan welke functionaris als contactpersoon zal optreden voor ouders/vertegenwoordigers van de Leerlingen, scholen en Opdrachtgever voor het doorgeven van mutaties en geven van informatie over het vervoer. Ook geeft de Opdrachtnemer aan welke voorzieningen er getroffen zijn, als deze functionaris door ziekte of verlof niet aanwezig is. De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de betreffende functionaris en de vervanger over voldoende bevoegdheden beschikt om de werkzaamheden te kunnen uitvoeren. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de contactpersoon direct kan antwoorden op vragen over de Route, de Leerlingen en de uitvoering van de Route (waar is het voertuig) en van maandag tot en met vrijdag (met uitzondering van de wettelijke feestdagen) tussen 08:30 en 17:00 voldoende bereikbaar voor de Opdrachtgever. De Opdrachtgever geeft tijdens de implementatie aan wie het aanspreekpunt is bij de Opdrachtgever.
4	Communicatie	VK4	Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer om alle betrokkenen actief te informeren of desgevraagd van informatie te voorzien. Bij de start van een schooljaar of wanneer een Leerling nieuw in het vervoer komt/een nieuwe Route start moet iedereen goed geïnformeerd worden. Ook wanneer het vervoer operationeel is,

			is Opdrachtnemer te allen tijden bereikbaar voor vragen en afstemming. De Opdrachtnemer geeft de Opdrachtgever in ieder geval bij de start van het schooljaar en daarna op het eerst verzoek digitaal (in Excel) inzicht in de Routes. Deze overzichten bevatten de Leerlingen, de scholen, locaties (dependances, stages, BSO's et cetera), specifieke afspraken over het vervoer, de chauffeur, type voertuig (incl. kenteken) en de geprognosticeerde in- en uitstaptijden.
5	Communicatie bij de start van het schooljaar	VK5	Wanneer de Opdrachtnemer na aanmelding door de Opdrachtgever een Leerling voor een nieuw schooljaar in het vervoer heeft opgenomen brengt de Opdrachtnemer de ouder(s)/verzorger(s) hiervan uiterlijk één (1) week voor aanvang van het schooljaar in ieder geval schriftelijk (of wanneer de Opdrachtgever dit aangeeft per e-mail) op de hoogte.
6	Communicatie bij een nieuwe Leerling gedurende het schooljaar	VK6	Wanneer de Opdrachtnemer na aanmelding door de Opdrachtgever een Leerling gedurende het schooljaar in het vervoer heeft opgenomen brengt de Opdrachtnemer de ouder(s)/verzorger(s) hiervan direct op de hoogte. Wanneer de Opdrachtnemer na aanmelding door de Opdrachtgever een Leerling gedurende het schooljaar in het vervoer heeft opgenomen geeft de Opdrachtnemer in ieder geval schriftelijk (eventueel per mail) aan de ouder(s)/verzorger(s) aan hoe laat de Leerling wordt opgehaald en op welke wijze ziekmeldingen worden doorgegeven. Voor dit laatste wordt de brochure (met daarin opgenomen de huisregels) gebruikt die Opdrachtnemer (in overleg met Opdrachtgever) heeft opgesteld.
7	Bereikbaarheid en informatie	VK7	De Opdrachtnemer dient op dagen waarop het vervoer operationeel is telefonisch bereikbaar te zijn voor ouders, Gemeente en scholen van de Leerlingen. De centrale is dan bereikbaar van 07:00 uur (of een half uur voor de eerste Rit als deze vóór 07:30 uur aanvangt) tot een uur nadat de laatste Leerling op de bestemming (huisadres) daadwerkelijk is afgezet. De Opdrachtnemer gebruikt voor het doorgeven van mutaties één telefoonnummer en één e-mailadres. De kosten voor de beller mogen niet meer bedragen dan het lokale telefoontarief. De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat communicatie met doven en slechthorenden mogelijk is via voor hen passende middelen (bijvoorbeeld per e-mail). De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat iemand die contact zoekt met Opdrachtnemer snel contact kan krijgen met een medewerker.

			De Opdrachtnemer biedt naast telefonisch bereikbaarheid, en e-mail, de mogelijkheid aan ouders en vertegenwoordigers om via een webbased applicatie ziek- en afmeldingen door te geven. De Opdrachtnemer is hierbij verantwoordelijk voor de veiligheid van de applicatie. Persoons- en andere gegevens van Leerlingen zijn afgeschermd voor derden. Ook Opdrachtgever heeft toegang tot deze applicatie. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het personeel van de centrale dat de contacten onderhoudt met de ouders/vertegenwoordigers van de Leerlingen en de scholen, klantvriendelijk, servicegericht en deskundig is en Nederlands verstaat, spreekt en schrijft. De Opdrachtnemer stelt in overleg met de Opdrachtgever een brochure samen met daarin opgenomen de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer afgesproken regels die noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van het vervoer. De Opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid (organisatorisch en financieel) voor de reproductie en verspreiding van de brochure. De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de medewerkers op de centrale inzicht hebben in de specifieke vervoersbehoeften van Leerlingen en dat de inzet van voertuigen daarop wordt afgestemd. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen - wanneer dat nodig is - gezamenlijk deelnemen aan overleggen met bijvoorbeeld scholen, maar ook met andere betrokkenen.
8	Melding incidenten tijdens het vervoer	VK8	De Opdrachtnemer informeert bij incidenten tijdens of gerelateerd aan het vervoer (zoals bijvoorbeeld een verkeersongeval, een (ernstig) verkeersongeval waar de Leerlingen naar hebben kunnen kijken tijdens de Rit, geweld in de bus et cetera) of problemen met de kinderen in ieder geval zo snel als mogelijk de ouder(s)/verzorger(s) van de betrokken Leerling(en). Daarnaast informeert de Opdrachtnemer bij een calamiteit dan wel incident op de heenreis ook zo snel als mogelijk de school van de Leerling(en). Incidenten dienen zo snel mogelijk maar in ieder geval binnen één uur na het incident te worden gemeld aan de Opdrachtgever. Bij problemen met de kinderen dient de Opdrachtnemer door de chauffeur direct daarvan op de hoogte te worden gesteld. De Opdrachtnemer informeert dan de juiste personen op de juiste wijze. De chauffeurs maken voor de start van een nieuw schooljaar kennis met de ouders/verzorgers en de Leerlingen. Bij deze kennismaking overhandigen zij een brochure, met daarin opgenomen de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer afgesproken regels die noodzakelijk zijn voor een goede

			uitvoering van het vervoer. De chauffeur doet dit ook bij nieuwe Leerlingen gedurende het schooljaar. De kennismaking vindt altijd plaats in de werkweek voorafgaand en niet in het weekeinde, tenzij dit op het nadrukkelijke verzoek van de ouder(s)/verzorger(s) wenselijk is.
9	Melding afwezigheid Leerling	VK9	Afwezigheid van een Leerling kan verschillende oorzaken hebben. Opdrachtgever en Opdrachtnemer moeten in het belang van het kind gezamenlijk de afwezigheid signaleren. De Opdrachtgever wil van Opdrachtnemer signalen ontvangen wanneer een Leerling langdurig afwezig/ziek is en wanneer er sprake is van afwezigheid voor/na een vakantie. Onder langdurig verstaat Opdrachtgever twee (2) weken of langer.

1.6 Eisen aan de administratie

Eisen aan de administratie			
Onderwerp		Eis	
1	Mutaties	VA1	• Structurele wijzigingen worden doorgegeven door de Opdrachtgever. • Incidentele mutaties zoals ziek- en betermeldingen worden aan de Opdrachtnemer doorgegeven door de ouders/vertegenwoordigers van de Leerlingen. • Mutaties die opgegeven worden door de Opdrachtgever dienen zo snel mogelijk en binnen maximaal vijf werkdagen te worden doorgevoerd. • Mutaties van Leerlingen en/of adressen verwerkt de Opdrachtnemer in de Routeplanning. Opdrachtgever zal aan Opdrachtnemer zo snel mogelijk inzicht geven in het aantal Leerlingen in het nieuwe schooljaar. De Opdrachtgever is altijd afhankelijk van de aanvragen die zij krijgen. Er zijn op voorhand geen garanties te geven. Aan de Leerlingengegevens zoals opgenomen in de Aanbestedingsleidraad en bijbehorende documenten zijn dan ook geen rechten te ontleen. Het Leerlingenbestand zal altijd in aantal en samenstelling afwijkend zijn. Opdrachtgever zal negatieve omzetveranderingen op basis van het voorgaande niet compenseren.

2	Registratiesoftware	VA2	De Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat de centrale beschikt over registratiesoftware, die in staat is om de Routes, de incidentele mutaties, structurele mutaties alsmede de door de Opdrachtgever geëiste data conform de richtlijnen van de Opdrachtgever en/of de accountant van de Opdrachtgever te kunnen produceren. In verband met de door de Opdrachtgever geëiste data en ten behoeve van analyse en controle van deze data, dient de Opdrachtnemer de in dit Programma van Eisen gevraagde data te verzamelen, te registreren en periodiek digitaal over te dragen aan Opdrachtgever. De Opdrachtnemer (en eventuele onderaannemers) werkt met een systeem waarbij alle voertuigen direct gekoppeld zijn aan de centrale en waarmee realtime bij het voorrijden, instappen en uitstappen van de reiziger de gps-positie en de actuele tijden worden gelogd. Deze GPS- en tijdregistraties worden in de factuurspecificatie per Rit opgegeven.
---	---------------------	-----	---

1.7 Kwaliteit van de planning

Kwaliteit van de planning: De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het maken van de planning en moet dit zo efficiënt als mogelijk is doen. De Opdrachtgever stelt echter beperkende voorwaarden aan de maximale efficiency.	
Onderwerp	
Eis	
1	Marges in de uitvoering VP1 Iedere Leerling wordt van het door de Opdrachtgever aangegeven vertrekadres opgehaald en bij de school of het Stageadres afgezet. Na schooltijd wordt iedere Leerling van school opgehaald en bij het door de Opdrachtgever aangegeven bestemmingsadres (dit kan afwijken van het vertrekadres van de ochtendrit) weer afgezet. De adressen kunnen van dag tot dag verschillen (bijvoorbeeld door stage, co-ouderschap, en alternatieve adressen door gebruik van dependances). De Opdrachtnemer is verplicht de Leerling veilig en persoonlijk over te dragen op dit adres. Iedere Leerling dient binnen de marge van 5 tot 15 minuten voor aanvang van de school te worden afgezet. De Opdrachtnemer is verplicht de Leerling veilig over te dragen aan de school (bijvoorbeeld aan een pleinfunctionaris). Iedere Leerling dient maximaal 15 minuten na het einde van de schooltijd te worden opgehaald. Op aangeven van de Opdrachtgever kan gedurende het contract deze marge bij enkele scholen worden verkort. De Opdrachtnemer dient hiermee rekening te houden. De Reistijd (dit is de tijd dat de Leerling onderweg is) moet per Leerling per Rit in het voertuig (inclusief de wachttijd voor aanvang/na afloop van school of stage) zo kort als mogelijk zijn maar mag niet meer dan 60 minuten bedragen voor Ritten tot 35 kilometer en niet meer dan 90 minuten bedragen voor Ritten vanaf 35 kilometer. Wachttijd voor Leerlingen buiten de eerdergenoemde marge (5 tot 15 minuten voor aanvang school) wordt ook als Reistijd meegerekend. Combinatie van Leerlingen mag niet leiden tot overschrijding van deze individuele Reistijdcriteria. Het ophalen of wegbrengen van Leerlingen op en naar alternatieve adressen (niet het verblijfsadres van de Leerling) is alleen toegestaan na toestemming van de Opdrachtgever.

2	Uitzondering op maximale Reistijd	VP2	Alleen wanneer de individuele Reistijd door de directe Reistijd meer is dan 60 minuten respectievelijk 90 minuten kan ervan worden afgeweken. De <u>extra</u> Reistijd is dan maximaal 30 minuten. Combinatie van Leerlingen/jeugdigen mag niet leiden tot overschrijding van deze individuele Reistijdcriteria.
3	Combinatieplicht, marges en planningsuitgangspunten	VP3	De Routes worden primair per school samengesteld. Als het (de) voertuig(en) daarbij niet geheel gevuld kan (kunnen) worden, mag er worden gecombineerd. Individuele beperkingen, zoals niet combineren, van de Leerlingen worden door de Opdrachtgever aangegeven. Er dient via een vaste en de snelst mogelijke Route te worden gereden tenzij ongebruikelijke omstandigheden (bijvoorbeeld wegomleggingen) het noodzakelijk maken van de normale Route af te wijken. Voor de tijden van het vervoer wordt het Schoolplan/schoolgids en/of het rooster (in het geval van Leerlingen die deelnemen aan het voortgezet onderwijs), zijnde de reguliere begin- en eindtijd van de desbetreffende school van de Leerling aangehouden. Voor afwijkingen hierop dient overleg plaats te vinden met de Opdrachtgever. Het uitgangspunt is dat Leerlingen een vaste zitplaats in het voertuig hebben Combinatie van vervoer kan binnen deze Opdracht alleen met zelfde doelgroepen. Ze dienen geaccodeerd te worden door Opdrachtgever en vastgelegd (incl. vastlegging ophaal- en afzetmarges) te worden door Opdrachtnemer.
4	Dieren	VP4	Soho-, blindengeleidehonden en andere hulphonden, als zodanig herkenbaar, kunnen meereizen met een Leerling. De Opdrachtnemer brengt de Opdrachtgever hier niets voor in rekening.

1.8 Overgang van vervoer bij afloop van de Overeenkomst

Overgang van vervoer bij afloop van de Overeenkomst			
Onderwerp		Eis	
1	Overgang van vervoer bij afloop van de Overeenkomst	VV1	Bij het beëindigen van de Overeenkomst werkt de Opdrachtnemer volledig mee aan een zorgvuldige en soepele overgang van het vervoer naar een opvolgende Opdrachtnemer en verstrekt Opdrachtgever in dit verband alle informatie waar Opdrachtgever om verzoekt.

2 Meldingen en Klachten

2.1 Meldingen

Meldingen			
Onderwerp		Eis	
1	Meldingsprocedure	ME1	Opdrachtnemer neemt Meldingen over de uitvoering van het vervoer in ontvangst en lost deze zo snel mogelijk op.
2	Registratie	ME2	Opdrachtnemer registreert van elke Melding de volgende gegevens: • Naam indiener • Aard en inhoud • Datum en aanvangstijdstip Rit • Nummer Rit • Naam Leerling/jeugdige • Wijze van afhandeling.

2.2 Klachten

Klachten			
Onderwerp		Eis	
1	Klachtenprocedure	KL1	Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle Klachten die schriftelijk, telefonisch en/of per e-mail zijn ingediend.
		KL2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van Klachten.
		KL3	Indiener van een Klacht ontvangt zo spoedig mogelijk, maar binnen 5 werkdagen nadat Opdrachtnemer de Klacht heeft ontvangen, een schriftelijk antwoord met een inhoudelijke reactie van Opdrachtnemer.
		KL4	Opdrachtgever ontvangt van Opdrachtnemer van elke Klacht een kopie, inclusief het schriftelijke antwoord met de inhoudelijke reactie.

2	Klachtenregistratie	KL5	Opdrachtnemer registreert van elke Klacht de volgende gegevens: • Naam indiener • Aard en inhoud • Datum en aanvangstijdstip Rit • Nummer Rit • Naam Leerling/jeugdige • Wijze van afhandeling.
3	Geschillencommissie	KL6	Opdrachtnemer is aangesloten bij de Geschillencommissie Taxivervoer.

3 Vastellen soort vervoermiddel, ophaallocatie, afstanden, kilometertarieven en overige voorwaarden

3.1 Soorten vervoermiddelen

Opdrachtnemer moet door het invullen van het inschrijfformulier een prijs per Leerling per beladen km uitbrengen overeenkomstig onderstaand overzicht. Er is geen sprake van Ritprijzen! De tarieven dienen exclusief BTW te zijn.

Soort vervoermiddel		Afstand	Km tarief (twee decimalen)	
1	combi taxi max 8 (basisvervoer)	<= 40 km	SV1	
2	combi taxi max 8 (basisvervoer)	> 40 km	SV2	
3	combi taxi inclusief rolstoelvervoer (basisvervoer)	<= 40 km	SV3	
4	combi taxi inclusief rolstoelvervoer (basisvervoer)	> 40 km	SV4	
5	taxi max 3 Leerlingen (kleinschalig vervoer)	<= 40 km	SV5	
6	taxi max 3 Leerlingen (kleinschalig vervoer)	> 40 km	SV6	
7	individueel taxivervoer (individueel vervoer)	<= 40 km	SV7	
8	individueel taxivervoer (individueel vervoer)	> 40 km	SV8	
9	individueel rolstoelvervoer (individueel vervoer)	<= 40 km	SV9	
10	individueel rolstoelvervoer (individueel vervoer)	> 40 km	SV10	

- Onder het type vervoer in de tabel onder de nummers 1, 2, 3, 4 wordt verstaan: het vervoer door middel van een taxibusje (maximaal gecombineerd), waarbij op één schooldag de Leerling van de opstapplaats naar school en terug naar de opstapplaats wordt vervoerd. Dit vervoer wordt hierna ook aangeduid met "basis".
- Onder het type vervoer in de tabel onder de nummers 5 en 6 wordt verstaan: het vervoer door middel van kleinschalig taxi- of rolstoelvervoer met maximaal 3 Leerlingen, waarbij het vervoer naar en van school plaatsvindt. Dit wordt hierna ook aangeduid met "kleinschalig".
- Onder het type vervoer in de tabel onder de nummers 7, 8, 9 en 10 wordt verstaan: door middel van individueel taxi- of rolstoelvervoer, waarbij het vervoer naar en van school plaatsvindt. Dit wordt hierna ook aangeduid met "individueel".

In de tarieven dient onderscheid gemaakt te worden waarbij of (i) de Rit afstand maximaal 40 km is of (ii) deze groter is dan 40 km.

Als toelichting op de wijze waarop het tarief moet worden bepaald, geldt het volgende. Gestart wordt met wat er geldt voor alle vervoersmiddelen, vervolgens wordt e.e.a. weergegeven voor de vervoersmiddelen 1 t/m 4 en 5 t/m 10.

Vervoersmiddel 1 t/m 10:

- Uitsluitend de Ritten die werkelijk in een maand gemaakt worden mogen worden gefactureerd. Dit mogen niet meer Ritten zijn dan beschikt door de Gemeente. Er mag dus voor een Leerling die de gehele week gebruik maakt van leerlingenvervoer (beschikking 5 dagen per week, ie. 10 Ritten per week) geen standaard 40 Ritten per schoolmaand en 10 maanden per schooljaar, ie. 400 Ritten per schooljaar worden gefactureerd, maar de werkelijk gereden Ritten per maand in een schooljaar. Het totaal aantal Ritten per schooljaar mag niet groter zijn dan die opgenomen in de Beschikking.

Vervoersmiddel 1 t/m 4:

- Het aantal beladen kilometers wordt bepaald op basis van de afstandentabel uit bijlage 5 (of mogelijke wijzigingen daarin). Als Leerling L van opstapplaats O naar school S wordt vervoerd (gemiddelde afstand tussen O en S is 18,0 km), mag voor deze Leerling per Rit 18,0 km worden gefactureerd.
- Voor een Leerling die gaandeweg een maand instroomt, mogen de Ritten die werkelijk die hele maand gemaakt hadden kunnen worden in rekening worden gebracht. Uiteraard moet hierbij rekening gehouden worden met de Beschikking leerlingenvervoer voor die Leerling.
- Daar waar de Leerling gaandeweg een kalendermaand uit het vervoer gaat, mag die maand niet in rekening worden gebracht.

Vervoersmiddel 5 t/m 10:

- Het aantal beladen kilometers wordt voor de inschrijving bepaald op basis van afstandentabel in bijlage 5. Als Leerling L van (veelal) huisadres H naar school S wordt vervoerd (gemiddelde afstand tussen H en S is 58,4 km), mag voor deze Leerling per Rit 58,4 km worden gefactureerd.

De tarieven voor de vervoersmiddelen worden jaarlijks per ingang van het nieuwe schooljaar aangepast op basis van de Panteia NEA-index zoals die geldt op 1 januari van het kalenderjaar waarin het nieuwe schooljaar aanvangt. Tarieven in bovenstaande tabel en de geïndexeerde tarieven dienen te allen tijde te worden afgerond op 2 decimalen.

3.2 Ophaallocatie, centrale opstapplaatsen

Voor de berekening van de bekostiging wordt door de Opdrachtgever ervan uitgegaan dat het vervoer als bedoeld in de tabel in paragraaf 3.1 onder nummers 1 tot en met 4, plaatsvindt vanaf centrale opstapplaatsen (gebruik van centrale opstapplaatsen is beleidsmatig uitgangspunt van de Gemeente – zij bepaald ook de locatie van de opstapplaatsen. In bijlage 5 zijn de centrale opstapplaatsen genoemd, zoals deze gelden voor deze aanbesteding. In deze bijlage zijn ook de schoollocaties opgenomen.

Algemeen uitgangspunt is en moet zijn dat de benaming van de opstapplaatsen, de benaming van de scholen en de benaming van de locaties hetzelfde is. Dat betekent concreet dat zowel de Opdrachtnemer, de Gemeente als de Opdrachtgever een en dezelfde set met definities hanteren. Dit geldt met name voor de afstandentabel in bijlage 5.

3.3 Vaststellen aantal kilometers (afstandentabel)

Het aantal kilometers wordt berekend vanaf de opstapplaatsen naar de school en vice versa. Daarbij geldt als uitgangspunt de gemiddelde afstand, namelijk de reisafstand van de heen er terugreis bij elkaar opgeteld en gedeeld door twee. De achterliggende gedachte is immers dat er verschillen kunnen ontstaan als gevolg van bijvoorbeeld eenrichtingswegen. De Opdrachtnemer levert jaarlijks de routeafstanden aan, op 1 decimaal nauwkeurig, gebaseerd op peildatum 31 mei voorafgaand aan het betreffende schooljaar volgens een door de Opdrachtgever aan te geven routeplanner. Deze afstanden moeten door de Gemeente kunnen worden geverifieerd. De afstand wordt berekend op basis van de snelste route, tenzij door de vervoerder kan worden aangetoond dat dit de efficiency van de Rit niet ten goede komt. Ritafstanden tussen opstapplaatsen en school worden voor het gehele jaar vastgesteld, waarbij rekening gehouden wordt met een maximale reisduur, maximale wachttijd. Zijn er in de loop van het jaar mutaties met betrekking tot scholen of permanente wijziging van routeafstanden naar scholen, dan worden deze mutaties maandelijks op de laatste werkdag door de Gemeente toegevoegd aan de tabel.

In deze afstandentabel (bijlage 5) krijgt iedere combinatie een unieke code die door zowel de Gemeente, de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer gebruikt wordt bij Beschikkingen en facturatie

Uitgangspunt is dat er gewerkt wordt met vaste chauffeurs op een vervoermiddel. Afwijkingen daarvan vinden alleen plaats wanneer de desbetreffende chauffeur door privé-omstandigheden niet in staat is om het vervoermiddel te besturen (zie VR1).

Ten aanzien van het kleinschalig en individueel vervoer als bedoeld in de tabel in paragraaf 5.1 onder nummers 5 tot en met 10 wordt het aantal kilometers bepaald vanaf de opstapplaats (dat voor deze categorieën een huisadres kan zijn, indien dat voor de Vervoerder praktischer is) tot de school en vice versa. De routeplanner is gelijk aan de onder de hierboven genoemde routeplanner

Maandelijks op uiterlijk de derde werkdag voor het einde van de lopende maand verstrekt de Gemeente aan de Opdrachtgever de afstandentabel en de afstanden van het kleinschalig- en individueel vervoer. De Opdrachtgever stuurt dit overzicht zoals zij dat heeft ontvangen van de Gemeente onverwijld door naar de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient zich ten aanzien van de facturatie aan voornoemd overzicht te conformeren en op basis daarvan ook te factureren. Indien voornoemd overzicht niet of niet tijdig wordt verstrekt, gelden de afstanden zoals deze door de Opdrachtnemer worden gehanteerd.

3.4 Indexatie

De tarieven voor de vervoersmiddelen 1 t/m 10 (zie tabel paragraaf 3.1) worden jaarlijks per ingang van het nieuwe schooljaar aangepast op basis van de NEA-index zoals die geldt op 1 januari van het kalenderjaar waarin het nieuwe schooljaar aanvangt.

3.5 Beschikking aangepast leerlingenvervoer

Opdrachtnemer vervoert uitsluitend Leerlingen die een Beschikking aangepast leerlingenvervoer hebben ontvangen vanuit de Gemeente Rijssen-Holt en wier ouders/verzorgers de Stichting leerlingenvervoer Rijssen-Holt en gemachtigd hebben het leerlingenvervoer namens hen bij de Opdrachtnemer in te kopen. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan tijdens een Rit van of naar school, de Rit te combineren met ander taxivervoer. Dit geldt zowel voor basis-, kleinschalig als individueel vervoer. Bijvoorbeeld: het is niet toegestaan in een individuele taxirit die wordt gereden vanuit het leerlingenvervoer een ander persoon te vervoeren, die geen Beschikking leerlingenvervoer heeft vanuit de Gemeente.

Uitzonderingen kunnen uitsluitend worden gemaakt met instemming van het bestuur van de Stichting (Opdrachtgever) en de Gemeente.

3.6 Facturatie

Opdrachtnemer brengt aan de ouders van Leerlingen, die gebruik maken van de vervoermiddelen 1 t/m 4 uitsluitend het aantal gereden kilometers per Leerling in rekening, zoals deze voortvloeien uit de hiervoor genoemde afstandentabel (bijlage 5). Daarbij geldt dat wanneer een Leerling gaandeweg een kalendermaand in het vervoer wordt opgenomen, dat de Opdrachtnemer die gehele maand, i.e. de Ritten die werkelijk die maand gemaakt kunnen worden, in rekening mag brengen. Dit mogen niet meer Ritten zijn dan beschikt door de Gemeente. Daar waar het kind gaandeweg een kalendermaand uit het vervoer gaat, mag die maand niet in rekening worden gebracht door de Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer brengt aan de ouders van Leerlingen, die gebruik maken van de vervoermiddelen 5 t/m 10, uitsluitend de werkelijk door Opdrachtnemer uitgevoerde Ritten in rekening op basis van de werkelijk gereden kilometers. Ook hier mogen dat niet meer Ritten zijn dan beschikt door de Gemeente. Hierbij wordt de afstand bepaald op basis van de snelste route, tenzij kan worden aangetoond dat dit de efficiency van de Rit niet ten goede komt. Bij zwaarwegende omstandigheden die leiden tot aanzienlijke meerkosten kan de Opdrachtnemer met de Stichting in overleg treden over de gemaakte afspraken.

Maandelijks op uiterlijk de derde werkdag van de maand verstrekt de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever een overzicht van het vervoer dat op grond van de bij de Opdrachtnemer bekende informatie in de voorafgaande kalendermaand heeft plaatsgevonden. Dit overzicht bevat de volgende gegevens, waarbij de Opdrachtgever voorschrijft hoe een dergelijk databestand (MS Excel) er uit ziet, nl de volgende gegevens:

- debiteurnummer
- achternaam;
- roepnaam;
- opstapplaats/thuisadres;
- school van bestemming;
- aantal Ritten waarop het vervoer in die voorafgaande kalendermaand heeft plaatsgevonden;
- (gemiddelde) afstand enkele reis van opstapplaats c.q. woonadres naar de school;

- gehanteerde type Beschikking;
- gehanteerd tarief per kilometer;
- indien van toepassing, datum beëindiging leerlingenvervoer;
- datum start leerlingenvervoer
- overige bijzonderheden die voor het betreffende Leerling relevant zijn.

De Opdrachtgever stuurt het overzicht zoals zij dat heeft ontvangen van de Opdrachtnemer onverwijld door naar de Gemeente. Dit overzicht wordt door de Gemeente vergeleken met de (Beschikkings)gegevens die zij daarover in haar eigen administratie heeft opgenomen. Wijken de gegevens van elkaar af, dan is het aan de Gemeente om gemotiveerd aan de Opdrachtgever ter kennis te brengen welke afwijkingen zij heeft geconstateerd en waaruit die blijken. De Opdrachtgever zal dit bericht onverwijld doorsturen naar de Opdrachtnemer, met het verzoek om binnen 4 werkdagen na ontvangst een inhoudelijke reactie te geven.

De posten waarover alsdan geen geschil meer bestaat, zal door de Gemeente uiterlijk op de 15e werkdag van de betreffende maand een aanbetaling op het voorschot in de bekostiging leerlingenvervoer uitbetalen.

De Opdrachtgever heeft niet tot taak om de gegevensbestanden te vergelijken. Dat is slechts anders indien en voor zover na de voornoemde schriftelijke ronde blijkt dat er nog verschillen aanwezig zijn. In dat geval zal de Opdrachtgever proberen deze verschillen op te lossen.

Nadat alle verschillen zijn opgelost zal de Opdrachtgever de Gemeente verzoeken een voorschot in de bekostiging leerlingenvervoer aan de Opdrachtgever uit te betalen, welk voorschot maandelijks gelijk zal zijn met het bedrag dat de Opdrachtgever voor die maand aan de Opdrachtnemer voor het ingekochte vervoer dient te vergoeden. De uitbetaling van dit voorschot vindt uiterlijk op de 5e werkdag nadat er overeenstemming over de verschillen is bereikt plaats onder verrekening van de hiervoor genoemde aanbetaling.

3.7 Af- en aanmelden Leerlingen

Opdrachtnemer meldt aan de Opdrachtgever welke Leerling door ouders is af- en aangemeld, met welke reden en voor hoe lang. De Opdrachtgever meldt dit vervolgens aan de Gemeente zodat de Gemeente dit ook in haar administratie kan verwerken / verifiëren.

3.8 Andersoortige Ritten

Andere Ritten, anders dan het gebruikelijke vervoer van en naar school, maar passende binnen het Schoolplan, worden apart in rekening gebracht op basis van individuele tarieven en worden door de Opdrachtnemer pas ingezet na voorafgaand akkoord van de Gemeente. Het staat de Gemeente vrij om voor dergelijke vervoersbewegingen de Ritten uit te laten voeren door andere vervoerders in de markt.

3.9 Eindafrekening schooljaar

Na afloop van het schooljaar zal tussen de Gemeente, Opdrachtgever en Opdrachtnemer een afrekening plaatsvinden van de in het betreffende schooljaar door de Gemeente aan de Opdrachtgever uitbetaalde voorschotten. De Opdrachtgever verstrekt in dat kader aan de Gemeente uiterlijk op 15 september een overzicht van de ontvangen voorschotten en de aan de Opdrachtnemer betaalde bedragen. Indien zich een verschil tussen voorschotten en betaalde bedragen voordoet, zullen, uiterlijk op 15 oktober, Opdrachtnemer/Opdrachtgever een te veel aan betaalde voorschotten terugbetalen én zal de Gemeente een tekort aan betaalde voorschotten aan de Opdrachtgever/Opdrachtnemer uitbetalen.

4 Maandrapportage, Meldingen en Klachtenrapportage, voortgangsoverleg en evaluatie

4.1 Voortgangsoverleg Opdrachtgever - Opdrachtnemer

Voortgangsoverleg			
Onderwerp		Eis	
1	Periodiek overleg	VO1	Periodiek vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Tijdens dit overleg komt de algehele gang van zaken aan de orde evenals ontwikkelingen, Klachten en de afhandeling ervan en/of onvolkomenheden, de maandrapportage en de Meldingen-, Klachten- en aanvullende rapportage.
2	Vast contactpersoon	VO2	Een vast contactpersoon neemt namens Opdrachtnemer deel aan dit overleg. Deze contactpersoon is beslissingsbevoegd namens Opdrachtnemer.
3	Frequentie overleg	VO3	Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen in gezamenlijk overleg de frequentie van de overleggen wijzigen.
4	Operationeel vast aanspreekpunt	VO4	Opdrachtnemer stelt een vaste vervoercoördinator aan en deze is operationeel aanspreekpunt voor de consultants van de Gemeente.

4.2 Evaluatie

Evaluatie			
Onderwerp		Eis	
1	Evaluatie	EV1	Opdrachtgever is bevoegd een onderzoek in te stellen naar de feitelijke kwaliteit van de uitvoering van het vervoer en de beleving daarvan door de reiziger. Opdrachtnemer verleent hieraan alle medewerking.