



BIJLAGE 1
PROGRAMMA VAN EISEN

GYMVERVOER GEMEENTE OOSTERHOUT
CI-22017

Bij uitvoering van de opdracht zijn (naast hetgeen in de inschrijvingsleidraad is beschreven) onderstaande eisen van toepassing.

Eis	Algemeen
1.	Opdrachtnemer voldoet aan de wetgeving zoals vermeldt in de Wet personenvervoer 2000 en artikel 52 van het Besluit personenvervoer 2000.
Eis	Commerciële eisen
2.	Facturatie geschiedt conform Bijlage 3 "Factuurvereisten Gemeente Oosterhout". In afwijking op deze voorwaarden geldt: Opdrachtnemer factureert maximaal eenmaal per maand (verzamelfactuur) de activiteiten. Facturen dienen binnen een termijn van vier (4) weken na werkelijke uitvoering van de dienst gedeclareerd te worden. De factuur bevat de daadwerkelijk gerede rit inclusief datum, tijdstip en leerlingenaantal.
3.	De vergoeding voor het vervoer wordt bepaald op basis van een jaarlijkse minicompentie conform Aanbestedingsleidraad.
4.	Ten aanzien van de in het inschrijvingsdocument omschreven werkzaamheden kan door opdrachtnemer geen meerwerk geclaimd en gedeclareerd worden, anders dan na schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever. Deze goedkeuring dient vóór de uitvoering van de werkzaamheden zijn gegeven. Extra kosten voor de noodzakelijke inzet van vervoermiddelen als gevolg van uitval van het reguliere vervoer worden niet in rekening gebracht.
Eis	Regie en uitvoering
Ritplanning en vervoersplan	
5.	Het vervoerssysteem is gebaseerd op een vooraf vastgesteld route- en tijdspatroon: het vervoersplan. Dit vervoersplan voldoet aan de randvoorwaarden van het Programma van Eisen en de inschrijfleidraad. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen en, na goedkeuring, uitvoeren van het vervoer volgens het vervoersplan. Het door de opdrachtgever goedgekeurde vervoersplan is bepalend voor het eerstvolgende jaar.
6.	Een vervoersplan bestaat uit een verzameling van routes. Per route bevat het vervoersplan minimaal de volgende informatie: a) routeplanning met vermelding van de instap- en uitstapplaatsen (omschrijving en adressen) en kilometervermelding (uitgesplitst naar beladen en onbeladen kilometers) b) vermelding van de tijdstippen waarop de instap- en uitstapplaatsen worden aangedaan c) vermelding van de naam van de chauffeur
7.	In het vervoersplan is ook vermeld op welke dagen geen of beperkt vervoer plaatsvindt in verband met vakanties, studiedagen e.d. Deze gegevens zullen worden aangeleverd door de school.
8.	De opdrachtgever verstrekt, in overleg met de opdrachtnemer tijdig (voor zomervakantie regio Zuid) voor de indiening van het vervoersplan de benodigde gegevens. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de routes optimaal aansluiten bij begin- en eindtijden evenals vakantieperiodes van de scholen zoals omschreven in de schoolplannen.
9.	Op basis van het verstrekte gymrooster stelt de opdrachtnemer een conceptvervoersplan op dat 14 dagen voor daadwerkelijke aanvang van het schooljaar aan de opdrachtgever ter goedkeuring wordt voorgelegd.
10.	Het vervoersplan dient gebaseerd te zijn op een professionele en realistische routeplanner. Het vervoersplan dient uit te gaan van normaal geldende omstandigheden, is realistisch en praktisch uitvoerbaar. Op verzoek dient de opdrachtnemer aan te tonen op welke wijze een vervoersplan realiseerbaar is. De opdrachtgever heeft de mogelijkheid de routeplanner in te zien en te toetsen op realiteitswaarde. Het vervoersplan is leidend voor de uitvoering en voor de vergoeding.
11.	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat met vaste routes wordt gereden. De chauffeur wijkt niet af van de vaste route, anders dan dat verkeerssituaties dit noodzakelijk maken.
12.	De opdrachtnemer informeert de betreffende scholen minimaal 2 weken voor de aanvang van het nieuwe schooljaar schriftelijk over tijdstippen in het vervoersplan voor het komende schooljaar.

13.	Het vervoersplan dient te worden aangepast indien er sprake is van structurele wijzigingen op een of meerdere onderdelen. Een structurele wijziging is een wijziging waarvan verwacht mag worden dat deze wijziging langer duurt dan 2 maanden. Het is te verwachten dat dit elk jaar nodig zal zijn als gevolg van mutaties (groepen) leerlingen, mutaties gymlocaties en -roosters, etc.
14.	Bij niet-structurele wijzigingen, waarbij verwacht mag worden dat deze korter duren dan 2 maanden, wordt het vervoersplan niet aangepast. Uiteraard worden deze wijzigingen in de praktijk wel uitgevoerd en wordt opdrachtgever hierover geïnformeerd.
15.	Tussentijdse wijzigingen worden direct door de opdrachtnemer aan de ouders en/of verzorgers en de betreffende scholen doorgegeven.
16.	Tijdens het gymvervoer mogen, naast de leerlingen, alleen begeleiders van de school of vertegenwoordigers van de opdrachtgever (mee)reizen in het voertuig. Uitzonderingen hierop mogen alleen met uitdrukkelijke toestemming van de opdrachtgever worden gemaakt.
17.	Het risico voor niet juist uitgevoerd gymvervoer en het initiatief tot het creëren van alternatieven ligt bij de opdrachtnemer.
18.	Het is niet toegestaan het gymvervoer te combineren met andere vormen van vervoer, zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.
Marges in afzet- en ophaaltijden	
19.	De afzet- en ophaaltijd bij school moet gelegen zijn binnen een tijds marge van 15 minuten vóór het aanvangstijdstip respectievelijk 15 minuten ná het eindtijdstip van lesactiviteiten van de desbetreffende leerlingen. De leerlingen arriveren in geen geval te laat voor de lessen.
Opstapplaatsen	
20.	De locaties van opstapplaatsen worden in overleg met de school vastgesteld en liggen maximaal 100 meter van de hoofd entree van de school en of de gymlocatie.
21.	De opstapplaats dient veilig en veilig bereikbaar te zijn. Een opstapplaats moet normaal gangbaar en veilig lopend bereikt kunnen worden.
Begeleiding	
22.	Het gebruik van verslavende middelen, waaronder (soft)drugs en medicijnen die de rijvaardigheid negatief kunnen beïnvloeden is verboden.
23.	Wanneer de chauffeur belt gaat dit handsfree Het is niet toegestaan anders te bellen dan noodzakelijk voor het vervoer waarmee de chauffeur bezig is. Het bellen wordt tot een minimum beperkt en mag het rijden en de veiligheid voor de leerlingen niet beïnvloeden. Het voeren van privé gesprekken is uitdrukkelijk verboden.
Hulpmiddelen	
24.	In sommige gevallen kan het gebruik van een zitverhoger of kinderstoel noodzakelijk of gewenst zijn. Deze hulpmiddelen moeten door de school aan de vervoerder ter beschikking worden gesteld.
25.	Daarnaast kan het voorkomen dat een leerling bijvoorbeeld een rollator, (sport)rolstoel, hulphond, sociale hond (soho) of blindengeleidehond mee moet nemen tijdens het vervoer. De opdrachtnemer dient hieraan kosteloos alle medewerking te verlenen.
Eis	Personeel
Chauffeurs	
26.	Aan alle in te zetten chauffeurs worden de volgende eisen gesteld: de chauffeur • Beschikt over de vereiste geldige rijvaardigheidsbewijzen. • Is in bezit van een geldig CCV Chauffeursdiploma taxi. • Voldoet aan de wettelijke eisen voor taxichauffeur. • Is herkenbaar als chauffeur door bijvoorbeeld bedrijfskleding en/of duidelijk zichtbare badge. • Is voorafgaand of tijdens de contractperiode nooit als verdachte in contact geweest met justitie voor relevante zaken die jeugdigen betreffen of veroordeeld voor dergelijke zaken. Als tijdens de contractperiode een chauffeur als verdachte wordt aangemerkt en/of wordt veroordeeld voor justitiële zaken die jeugdigen betreffen, dient de opdrachtnemer de opdrachtgever hiervan direct op de hoogte te brengen.

	• Heeft – aantoonbaar door de opdrachtnemer – met goed gevolg een training gevolgd van Het Nieuwe Rijden en past dit toe in de dagelijkse praktijk. • Is verantwoordelijk voor veilig vervoer en past de rijstijl aan aan de weersomstandigheden. • Heeft een servicegerichte instelling. • Heeft goede sociale vaardigheden en laat deze in de praktijk ook zien. • Heeft een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal. • Heeft voldoende kennis van de Nederlandse taal. • Is in het bezit van een geldig EHBO- diploma en het certificaat levensreddend handelen. Op verzoek dienen certificaten te worden overhandigd aan de opdrachtgever (inclusief het bewijs van de meest recente herhalingscursus).
27.	Aan de dienstverlening van de chauffeur worden de volgende eisen gesteld: de chauffeur • Blijft bij het ophalen en wegbrengen van een leerling toezicht houden op de overige leerlingen in het voertuig. • Meldt ongeoorloofd of wangedrag bij de opdrachtnemer. Die geeft dit binnen 12 uur door bij de opdrachtgever. • Ziet erop toe dat de gordels op de juiste wijze worden gebruikt. • Zorgt ervoor dat er altijd via een vaste route wordt gereden, tenzij er wegomleidingen zijn en/of wanneer er andere instructies zijn gegeven door het vervoersbedrijf. • Ziet erop toe dat de bediening van de portieren en ramen alleen geschiedt door de chauffeur. • Brengt de school en het vervoerbedrijf onverwijld op de hoogte bij incidenten/calamiteiten tijdens de rit. De opdrachtnemer brengt in geval van incidenten/calamiteiten de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch binnen twee uur, op de hoogte. • Houdt toezicht op de naleving van het rook- en alcohol verbod.
<i>Verklaring omtrent gedrag (VOG) werk(en) bij een organisatie/instantie</i>	
28.	Op verzoek dient de opdrachtnemer voorafgaand aan de start van de overeenkomst voor iedere (potentieel) in te zetten chauffeur een verklaring omtrent het gedrag (VOG) te verstrekken die maximaal zes maanden oud is op de dag dat deze chauffeur voor het eerst ingezet wordt.
29.	Indien gedurende de contractperiode een nieuwe chauffeur wordt ingezet van wie nog niet eerder een VOG is verstrekt, dient deze verklaring vóór de eerste keer dat deze chauffeur ingezet wordt aan de opdrachtgever overhandigd te worden. De kosten komen geheel voor rekening van de opdrachtnemer.
30.	Daarnaast heeft in individuele gevallen de opdrachtgever te allen tijde het recht om een nieuwe recente VOG op te vragen. De kosten voor deze (nieuw) op te vragen verklaring voor de betreffende chauffeur komt voor rekening van de opdrachtnemer.
Eis	Materieel
<i>Algemene eisen</i>	
31.	De vervoerder dient bij aanvang van de werkzaamheden over voldoende voertuigen of alternatieven te beschikken zodat te allen tijde het volledige vervoer waarvoor hij heeft ingeschreven adequaat kan worden uitgevoerd. Opdrachtgever accepteert geen beroep op overmacht voortkomend uit stilstand door schade, onderhoud, defect of andere onvoorziene omstandigheden, tenzij tijdens de rit ontstaan.
32.	In de maanden januari, februari, november en december van ieder jaar wordt het vervoer uitgevoerd met voertuigen die voorzien zijn van winterbanden. In de maanden april tot en met september wordt het vervoer uitgevoerd met voertuigen met reguliere (zomer) banden. In de maanden maart en oktober heeft de opdrachtnemer de mogelijkheid om de bandenwissel toe te passen. Indien opdrachtnemer het gehele jaar gebruik wil maken van zogenaamde all-weather banden dan is dat ook toegestaan.
33.	Voor alle in te zetten voertuigen gelden de volgende eisen: • Alle voertuigen zijn door de Rijkdienst voor het Wegverkeer goedgekeurd voor taxivervoer. De voertuigen voldoen tevens aan de Regeling permanente eisen taxi's c.q. bus (Wet Personenvervoer). • In het voertuig dienen een verbandtrommel, brandblusser, noodhamer en gordelsnijder aanwezig te zijn. De opdrachtnemer ziet er op toe dat de inventaris indien nodig wordt aangevuld.

	- De voertuigen hebben een fatsoenlijk uiterlijk (bijvoorbeeld: geen deuken en geen afwijkende kleuren) en zien er aan de binnenzijde representatief uit. Het voeren van reclame is toegestaan. - De leeftijd van elk in te zetten voertuig is maximaal 10 jaar (gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst). - In de voertuigen is functionerende communicatieapparatuur voor directe communicatie tussen centrale en voertuig aanwezig. - Elke zitplaats van ieder type voertuig dat wordt ingezet is voorzien van een veiligheidsgordel die geschikt is voor kinderen. - Alle voertuigen beschikken over airco of klimaatbeheersing. - De inschrijver draagt te allen tijde zorg voor veilig vervoer. Dit betekent dat het verplicht is dat in de winterperiode de voertuigen zijn voorzien van winterbanden. - Ieder voertuig is voorzien van een kinderslot.
Milieueisen	
34.	De bij de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen voldoen minimaal aan de Euro 6-norm (lichte voertuigen tot 3.500 kg) of Euro VI-norm (zware voertuigen vanaf 3.500 kg). Indien de opdrachtnemer gedurende de contractperiode de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen vervangt of voertuigen inzet aanvullend op het reeds bestaande wagenpark, voldoen deze voertuigen tenminste aan Euro 6-norm of Euro VI-norm. <u>Toelichting</u> Emissiewaarden per type voertuig (gewichtsklasse en brandstof) van de genoemde Euro-normen zijn o.a. te vinden op https://www.dieselnet.com/standards/#eu en http://ec.europa.eu/environment/air/transport/road.htm Verificatie De inschrijver kan worden gevraagd om een afschrift van de typegoedkeuringspapieren van de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen. Hieruit zijn onder andere de Euronorm per type voertuig af te leiden. Via de RDW website kan door het kenteken in te voeren van het ingezette voertuig onder andere ook de Euronorm worden achterhaald.
Eis	Communicatie
Bereikbaarheid Centrale	
35.	De opdrachtnemer beschikt voor opdrachtgever en te vervoeren scholen over één centraal gratis telefoonnummer of een telefoonnummer tegen lokaal tarief.
36.	De centrale van de opdrachtnemer is op alle dagen dat het gymvervoer operationeel is bemand en persoonlijk telefonisch bereikbaar, van 8.00 uur tot 16.00 uur. De opdrachtnemer moet buiten de voorgenoemde bereikbaarheidstijden telefonisch bereikbaar zijn door middel van een antwoordapparaat.
37.	Het personeel van de centrale die de scholen te woord staat is klantvriendelijk, servicegericht en deskundig.
Algemene eisen	
38.	De opdrachtnemer benoemt een vast aanspreekpunt die zowel voor de opdrachtgever als voor de onderwijslocaties direct aanspreekbaar is. Daarnaast benoemt de opdrachtnemer een vaste vervanger. Deze vaste vervanger is het aanspreekpunt van alle betrokkenen bij afwezigheid van het vaste aanspreekpunt.
39.	De centrale kan de chauffeurs op elk gewenst moment tijdens het vervoer bereiken.
40.	Bij vertraging van meer dan 15 minuten en/of calamiteiten neemt de opdrachtnemer direct of zo snel als mogelijk contact op met de school.
41.	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat ieder voertuig, dat wordt ingezet voor het gymvervoer van de opdrachtgever, zichtbaar is voorzien van een pictogramkaart. Deze kaart geeft op een eenvoudige manier voor de leerlingen de regels in de taxi-bus/touringcar weer.
Klachten	
42.	Een klacht is iedere uiting (zowel schriftelijk als mondeling) van ongenoegen over de uitvoering van het gymvervoer in de breedste zin van het woord, van de school die direct of indirect met het vervoer te maken heeft.
43.	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprotocol en klachtenprocedure voor de klachtafhandeling. Deze bevat een escalatieniveau voor de klachtafhandeling en een escalatiemogelijkheid voor de communicatie over de klacht. Alle klachten worden afgehandeld

	binnen 2 werkdagen na melding. U informeert degene die de klacht heeft ingediend (school) en de opdrachtgever over de klachtafhandeling van iedere klacht.
44.	De opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die telefonisch, schriftelijk, per e-mail en via de chauffeur zijn ingediend.
45.	De opdrachtnemer registreert van elke klacht de volgende gegevens: • NAW gegevens indiener klacht namens de school • datum en tijdstip van de klacht • aard en inhoud van de klacht. • wijze waarop de klacht is verholpen en hoe herhaling wordt voorkomen. • de termijn waarbinnen de klacht is afgehandeld.
46.	De opdrachtgever ontvangt een kopie per e-mail van de afgehandelde klacht.
47.	Afhankelijk van de aard en inhoud van de klachten wordt er naar oordeel van de opdrachtgever een plan van aanpak verlangd van de opdrachtnemer. Op uitdrukkelijk verzoek van de opdrachtgever dient de opdrachtnemer binnen vijf werkdagen een plan van aanpak op te stellen met maatregelen teneinde zorg te dragen dat de klachten worden opgelost. De hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
48.	Indien een klacht naar het oordeel van de indiener van de klacht niet goed wordt afgehandeld, kan deze zich wenden tot de opdrachtgever.
Eis	Overig
49.	De opdrachtnemer draagt er zorg voor een goede verzekering die minimaal aan de volgende eisen voldoet: • Schadeverzekering Voor Inzittenden (SVI) en/of een soort gelijke verzekering die schade van inzittenden bij ongevallen dekt. Waarbij opgemerkt wordt dat een ongevallenverzekering voor inzittenden niet voldoende is. • Wet aansprakelijkheidsverzekering motorvoertuigen verzekering (minimaal € 1.000.000 per passagier en € 15.000.000 per gebeurtenis). Inschrijver dient op het moment dat de opdracht definitief aan hem wordt gegund adequaat te zijn verzekerd en zich gedurende de uitvoering van de opdracht als zodanig ook te houden. Op het certificaat van verzekering staat geen eigen risico vermeld. Indien dit wel van toepassing is, zal de opdrachtnemer dit niet verrekenen met de opdrachtgever. Niet tijdig overgelegd en/of onderschrijding van de minimaal verzekerde bedragen leidt tot uitsluiting.
50.	De opdrachtnemer verplicht zich gedurende de vastgestelde contractperiode het vervoer te verzorgen, zonder zich te kunnen beroepen op eventuele belemmeringen als ziekte van chauffeurs en/of mankementen aan het materiaal en/of een tekort aan materiaal.