

PROGRAMMA VAN EISEN

Europese aanbesteding Leerlingenvervoer Gemeente Steenbergen 2024 – 2030

13 september 2023

In opdracht van: Gemeente Steenbergen
Projectnummer: F01889

VERBINDT EN VERBETERT VERVOER



F O R S E T I

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	5
1.1. Beschrijving dienst	5
1.2. Omvang opdracht	5
1.3. Toevoegen andere vervoersstromen	6
1.4. Beleids- en wetswijziging	6
2. UITVOERING	7
2.1. Ritplanning en vervoersplan	7
2.1.1. Procedure rondom het vervoersplan	7
2.1.2. Inhoud van het vervoersplan	8
2.1.3. Opzet van het vervoersplan	8
2.1.4. Wijzigen van het vervoersplan	9
2.1.5. Afwijken van vervoersplan door externe omstandigheden	11
2.2. Combinatiemogelijkheden en -beperkingen	11
2.3. Nieuwe bestemmingen	12
2.4. Ophaal- en afzetmarges	12
2.4.1. Marges in de planning	12
2.4.2. Onverwachte wijzigingen ophaal- en afzettijden aan huis	12
2.4.3. Wachten op leerling op ophaal- en afzetlocatie	12
2.5. Individuele verblijfstijd in een voertuig	13
2.6. Op- en overstapplaatsen	13
2.7. Chauffeursinzet	13
2.8. Vaste zitplaats	14
2.9. Begeleiding	14
2.10. Rookverbod, alcoholverbod en orde	14
2.11. Hulpmiddelen	15
3. PERSONEEL	16
3.1. Chauffeurs	16



3.2. Begeleiding	17
3.3. Overig personeel	17
3.4. Sociaal Fonds Mobiliteit	17
3.5. Social Return on Investment (SROI)	18
4. MATERIEEL	19
4.1. Voertuigtypen	19
4.2. Algemene eisen	19
4.3. Aanvullende eisen rolstoelvervoer	20
4.4. Duurzaamheid	20
5. COMMUNICATIE	21
5.1. Bereikbaarheid centrale	21
5.1.1. Centrale en communicatie bij onderaannemers en combinaties	21
5.2. Sleutelpersoon	21
5.3. Communicatie	22
5.3.1. Voorafgaand aan het schooljaar	22
5.3.2. Gedurende het schooljaar	23
5.4. Communicatietool	23
5.5. Klanttevredenheid	24
6. KLACHTEN EN MELDINGEN	25
6.1. Klachten	25
6.1.1. Aanname en registratie	25
6.1.2. Afhandeling	25
6.2. Meldingen	25
6.3. Loosmeldingen	26
7. REGISTRATIE EN EVALUATIE	27
7.1. Ritadministratie	27
7.2. Verantwoording	27



7.3. Evaluatie	27
8. FINANCIËEL	28
8.1. Vergoeding	28
8.1.1. Tarief per dag	28
8.1.2. Tarief per beladen voertuigkilometer	28
8.1.3. Afwijkend tarief bij verre bestemmingen	29
8.1.4. Individueel vervoer	29
8.2. Efficiënte planning ritten	29
8.3. Facturatie	30
8.4. Indexering	31
8.5. TX-keurmerk	31
8.6. Boeteclausule en sanctiebeleid	31
8.6.1. Boeteclausule	31
8.6.2. Sanctiebeleid	31
9. OVERIG	33
9.1. Controle en toezicht	33
9.2. Continuïteit	33
BIJLAGEN	34

Colofon

Copyright 2023 Forseti 's-Hertogenbosch

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

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



1. INLEIDING

De gemeente Steenberg voert een aanbestedingsprocedure uit voor het afsluiten van een meerjarige overeenkomst voor het uitvoeren van diensten op het gebied van leerlingenvervoer. Deze opdracht is niet opgedeeld in percelen. De aanbestedingsprocedure is nader gespecificeerd in de aanbestedingsleidraad, waar dit programma van eisen een bijlage van is. Dit programma van eisen beschrijft de inhoudelijke eisen aan de uitvoering van het leerlingenvervoer, en is bedoeld om potentiële opdrachtnemers (hierna ook wel genoemd vervoerders) de mogelijkheid te bieden op een goede en juiste wijze mee te dingen naar de gunning van de opdracht.

1.1. Beschrijving dienst

De dienst betreft de totale uitvoering (planning, regie en uitvoering) van het vervoer van leerlingen, woonachtig binnen de gemeentegrenzen van de gemeente Steenberg (hierna genoemd opdrachtgever). De leerlingen worden vervoerd van en naar speciale scholen voor basisonderwijs, regulier basisonderwijs, speciaal en voortgezet speciaal onderwijs in diverse plaatsen in voornamelijk Zuidwest Nederland. Gezien de geestelijke en lichamelijke beperkingen van een groot aantal leerlingen dient het vervoer met speciale zorg uitgevoerd te worden. De vervoersmogelijkheid wordt aangeboden aan leerlingen welke op grond van de verordening en beleidsregels¹ van de gemeente Steenberg recht hebben op deze voorziening.

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

1.2. Omvang opdracht

Het betreft in deze opdracht vervoer vanuit de verschillende gemeentekernen naar de schoolvoorziening en vice versa. Het leerlingenvervoer wordt uitgevoerd gedurende alle weken van het jaar van maandag, tot en met vrijdag, met uitzondering van de schoolvakanties. Er wordt hierbij uitgegaan van gemiddeld 200 vervoersdagen per schooljaar. Daarnaast kan in sommige gevallen ook weekendvervoer uitgevoerd moeten worden.

Het aantal leerlingen, de herkomsten (woonadressen en ophaaladressen) en bestemmingen (scholen, stageplaatsen en buitenschoolse opvanglocaties) kunnen voor aanvang en ook gedurende de contractperiode wijzigen. Op het moment zitten er 169 kinderen in het vervoer. Voor een beschrijving van de herkomsten, bestemmingen, type scholen, schooltijden en frequentie van het vervoer wordt verwezen naar de digitale bijlagen. Deze data zijn slechts een indicatie als hulpmiddel voor inschrijvers (momentopname). Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

¹ https://repository.officiële-overheidspublicaties.nl/cvdr/CVDR677430/1/html/CVDR677430_1.html
<https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR677437/1>



1.3. Toevoegen andere vervoersstromen

In voorkomende gevallen wil de gemeente voor eventuele andere vervoersstromen (bijvoorbeeld jeugdvervoer) ook gebruik kunnen maken van de overeenkomst voor het leerlingenvervoer (inhoud, condities en tarieven).

Het moet daarom mogelijk zijn dat de gemeente in de toekomst andere vervoersstromen kan laten plaats vinden binnen de af te sluiten overeenkomst en volgens de overeengekomen condities van het leerlingenvervoer. De gemeente is daartoe echter niet verplicht (de vervoerder krijgt geen exclusieve rechten hiervoor).

1.4. Beleids- en wetswijziging

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



2. UITVOERING

2.1. Ritplanning en vervoersplan

De uitvoering van het vervoerssysteem, van ritplanning tot facturatie, is gebaseerd op een vooraf vastgesteld route- en tijds patroon: het **vervoersplan**. De vervoerder is verantwoordelijk voor het opstellen, en na goedkeuring, uitvoeren van het vervoer volgens het vervoersplan. Het vervoersplan wordt elk jaar opnieuw door de opdrachtnemer opgesteld.

2.1.1. Procedure rondom het vervoersplan

Het opstellen van het vervoersplan gebeurt op basis van gegevens die tijdig door de opdrachtgever worden verstrekt.

- Het gaat om de volgende gegevens: alle noodzakelijke gegevens over leerlingen (NAW-gegevens), scholen, reisdagen, aanvang- en eindtijden van de scholen, schoolvakanties en leerlingen die gebruik maken van een rolstoel.
- Indien het voor de opdrachtgever om welke reden dan ook niet haalbaar is de gegevens aan te leveren treedt hij hierover in overleg met de opdrachtnemer. Overige informatie (zoals de schoolgids) worden door de opdrachtnemer zelf bij de scholen opgevraagd.
- Met nadruk wordt gesteld dat de bij deze aanbesteding verstrekte gegevens op een momentopname gebaseerd zijn en dat de opdrachtnemer door de opdrachtgever in een later stadium kan worden gewezen op een alternatieve planning. Het kan vóórkomen dat de opdrachtgever de opdrachtnemer vraagt de planning aan te passen aan veranderende omstandigheden. De opdrachtnemer dient hier te allen tijde medewerking aan te verlenen.
- In het vervoersplan zijn ook dagen met geen of beperkt vervoer, zoals vakanties, opgenomen. Op het vervoersplan kunnen wijzigingen plaatsvinden naar aanleiding van mutaties en/of nieuwe aanmeldingen, zie hoofdstuk 2.2.3.

Start van de opdracht (1 januari 2024)

De vervoerder is verplicht het vervoersplan zoals dat aan het einde van het lopende contract wordt uitgevoerd per 1 januari over te nemen. Hiermee wordt de continuïteit gewaarborgd en de overlast voor ouders/verzorgers en leerlingen tot een minimum beperkt. Direct na definitieve gunning ontvangt de opdrachtnemer het op dat moment meest recente vervoersplan.

Start van het schooljaar (1 augustus 2024 en opeenvolgende jaren)

Op 1 augustus 2024, en op 1 augustus van de opeenvolgende jaren, begint een nieuw schooljaar waarbij een 'normale' procedure rondom een nieuw vervoersplan hoort. De uitvoering van het leerlingenvervoer volgens dat vervoersplan start met de start van het onderwijs.

- In de eerste week van de zomervakantie krijgt de vervoerder de eerdergenoemde gegevens toegestuurd van de opdrachtgever.
- Twee weken voor de start van het leerlingenvervoer dient het vervoersplan bekend te zijn.
- Om een soepele start van het leerlingenvervoer te bewerkstelligen wordt rondom het begin van het onderwijs in principe een mutatiestop van 2 weken ingesteld. Dit is één week voor de start van het leerlingenvervoer en de eerste week van de uitvoering van het leerlingenvervoer volgens het nieuwe vervoersplan (dus de week voor en de week na de start van het onderwijs). In deze periode kunnen er geen



nieuwe leerlingen aangemeld worden. Lopende zaken kunnen wel worden voortgezet of afgerond. Het wijzigen van bijvoorbeeld een bestemming, waarmee wordt voorkomen dat een al bekende leerling wordt afgezet op het verkeerde adres, kan bijvoorbeeld nog wel plaatsvinden in deze periode.

2.1.2. Inhoud van het vervoersplan

Een vervoersplan bestaat uit een verzameling van routes. Per route bevat het vervoersplan de volgende informatie:

1. Routeplanning met vermelding van alle opstap- en uitstapplaatsen (omschrijving en adressen) en kilometervermelding (beladen kilometers).
2. Vermelding van de tijdstippen waarop de opstapplaatsen en uitstapplaatsen worden aangedaan.
3. Vermelding van de leerlingen welke op de betreffende plaatsen in- dan wel uitstappen, evenals de eventuele dagen van de week waarop e.e.a. wel of niet plaats vindt.
4. Vermelding van het type en het kenteken van het voertuig per rit.
5. Vermelding of er sprake is van een rit met een verre bestemming (zie hoofdstuk 8.1.3).
6. Vermelding (indien van toepassing) de naam van de onderaannemer, die het vervoer uitvoert.
7. Vermelding van de naam van de chauffeur en de eventuele begeleider.
8. Vermelding van de naam van de vaste vervanger van de chauffeur.

2.1.3. Opzet van het vervoersplan

Voor de opzet van het vervoersplan geldt een aantal eisen, voorwaarden en mogelijkheden:

- De vervoerder dient het bereiken van de laagst mogelijke kosten voor de gemeente binnen de randvoorwaarden en eisen, als uitgangspunt bij het opstellen van het vervoersplan te hanteren.
- Er is geen begrenzing op de inzet van het type voertuig voor de ritten, mits voldaan wordt aan bovengenoemd uitgangspunt. De vervoerder dient op basis van de eisen, waaronder de maximale reistijd per leerling, te bepalen welke van de aangeboden types voertuigen ingezet moeten worden, onder voorwaarde dat er voldaan wordt aan bovengenoemd uitgangspunt.
- De vervoerder dient bij de opstelling terdege rekening te houden met de aard van eventuele handicaps.
- Het vervoersplan dient gebaseerd te zijn op een door de opdrachtgever goedgekeurde routeplanner, bijvoorbeeld Easy Travel. De rijtijden dienen te volgen uit de routeplannerinstellingen die ook voor het bepalen van vergoedingen worden gebruikt (zoals te lezen in hoofdstuk 8), waarbij er wordt uitgegaan van een realistische en praktisch uitvoerbare planning onder normaal geldende omstandigheden. De opdrachtgever heeft de mogelijkheid de routeplanner in te zien en te toetsen op realiteitswaarde. Het vervoersplan is leidend voor de uitvoering en de vergoeding.
- De vervoerder stuurt maandelijks voor de aanvang van de maand een actueel vervoersplan ter informatie naar de opdrachtgever. Dit gebeurt ook indien er geen wijzigingen zijn.
- De vervoerder stelt alles in het werk om in alle redelijkheid het vervoersplan juist uit te voeren. Het kan vóórkomen dat het feitelijke vervoer niet volgens het vervoersplan uitgevoerd kan of moet worden (zie hoofdstuk 2.2.3).
- Het risico voor niet juist uitgevoerd vervoer (bijvoorbeeld als gevolg van fouten in het vervoersplan) en het daaruitvolgend moeten creëren van alternatieven ligt bij de vervoerder.
- Het vervoersplan vormt de basis voor de facturatie, zoals beschreven in hoofdstuk 8.4



2.1.4. Wijzigen van het vervoersplan

Structurele wijzigingen

Het vervoersplan wordt door de vervoerder aangepast indien er sprake is van structurele wijzigingen op één 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 meerdere keren per jaar nodig zal blijken te zijn als gevolg van mutaties leerlingen, mutaties chauffeurs of begeleiders etc. Structurele wijzigingen, zoals het aan- en afmelden van leerlingen, het wijzigen van scholen en schooltijden, worden door de gemeente schriftelijk / digitaal meegedeeld aan de vervoerder. Van de vervoerder wordt verwacht dat het gevraagde vervoer direct op de gewenste datum kan ingaan, doch uiterlijk op de 3^{de} schooldag na de melding. Dit kan verlengd worden tot de 5^{de} schooldag na de melding, mits de vervoerder hier een goede onderbouwing voor kan geven. Ook is er sprake van een structurele wijziging indien een route gewijzigd moet worden als gevolg van een wijziging van het wegennet die naar verwachting langer duurt dan 2 maanden.

De centrale van de vervoerder is verplicht wijzigingen in het vervoersplan zo snel mogelijk door te geven aan de ouders of verzorgers. Wijzigingen gedurende de maand worden administratief doorgevoerd in het vervoersplan van de komende maand. In het nieuwe maandelijkse actuele vervoersplan zijn alle structurele wijzigingen van de lopende maand verwerkt.

Niet-structurele wijzigingen

Bij *niet-structurele wijzigingen* (tijdelijke wijzigingen waarbij verwacht mag worden dat deze korter duren dan 2 maanden) wordt het vervoersplan niet aangepast. De vervoerder zal, indien het de ritplanning niet drastisch verstoort, al het redelijke in het werk stellen om de gevraagde niet-structurele wijzigingen uit te voeren. Er kan echter niet van de vervoerder verlangd worden substantieel extra kosten hiervoor te maken.

Voor niet-structurele wijzigingen met een extra beladen vervoersafstand van maximaal 50 kilometer per week per rit wordt geen extra vergoeding verstrekt. Voor niet-structurele wijzigingen met een extra beladen vervoersafstand van meer dan 50 kilometer per week per rit wordt een extra vergoeding verstrekt ter grootte van de totale extra beladen vervoersafstand maal het geldende tarief per beladen kilometer. De gevraagde niet-structurele wijzigingen worden over het algemeen direct door de ouders/verzorgers of door de gemeente aan de vervoerder gemeld. De centrale van de vervoerder is verplicht wijzigingen in het vervoersplan zo snel mogelijk door te geven aan de ouders of verzorgers.

Eenmalige wijzigingen

Er kunnen zich eenmalige situaties voordoen, waardoor het feitelijke vervoer eenmalig niet volgens het vervoersplan uitgevoerd kan / moet worden (bijvoorbeeld als gevolg van een verkeersstagnatie, een eenmalige afwijkende schooltijd, een verzoek van de ouders om het kind eenmalig af te zetten bij de grootouders in dezelfde gemeente, de ziekte van het kind en dergelijke). De vervoerder zal, indien het de ritplanning niet drastisch verstoort, al het redelijke in het werk stellen om de gevraagde wijziging uit te voeren. Er kan echter niet van de vervoerder verlangd worden substantieel extra kosten hiervoor te maken. Voor dergelijke eenmalige wijzigingen wordt het vervoersplan niet aangepast.

Voor eenmalige wijzigingen met een extra beladen vervoersafstand van maximaal 50 kilometer per week per rit wordt geen extra vergoeding verstrekt. Voor eenmalige wijzigingen met een extra beladen vervoersafstand van meer dan 50 kilometer per week per rit wordt een extra vergoeding verstrekt ter grootte van de totale extra beladen vervoersafstand maal het geldende tarief per beladen kilometer. De gevraagde eenmalige wijzigingen



worden over het algemeen door de ouders/verzorgers aan de vervoerder gemeld, maar het is ook mogelijk dat de vervoerder daar op een andere wijze over geïnformeerd word (bijvoorbeeld m.b.t. de verkeerssituatie).

De centrale van de vervoerder is verplicht wijzigingen in het vervoersplan zo snel mogelijk door te geven aan de ouders of verzorgers.

Voorbeelden

- 1) Een leerling vervalt per 15 april in een bestaand voertuig in een bestaande rit en de route wordt verkort. Het vervoersplan voor de maand mei wordt hierop aangepast (uiteraard wordt de leerling per 15 april niet meer vervoerd). De facturatie voor de maand april houdt nog geen rekening met het vervallen van de leerling en het verkorten van de leerling, de facturatie voor de maand mei houdt wel rekening met het vervallen van de leerling en het verkorten van de route.
- 2) Een leerling wordt toegevoegd aan een bestaand voertuig in een bestaande rit per 20 september, de route wordt daardoor uitgebreid. Het vervoersplan voor de maand oktober wordt hierop aangepast (uiteraard wordt de leerling per 20 september vervoerd). De facturatie voor de maand september houdt nog geen rekening met het toevoegen van de leerling en het uitbreiden van de rit, de facturatie voor de maand oktober houdt wel rekening met het toevoegen van de leerling en het uitbreiden van de rit.
- 3) Door wijziging van leerlingen, wordt een rit vanaf 8 oktober in zijn geheel niet meer uitgevoerd. Het vervoersplan voor de maand november wordt hierop aangepast (uiteraard vervalt de rit per 8 oktober). De facturatie voor de maand oktober houdt wel rekening met het vervallen van de rit (alleen de ritten t/m 7 oktober worden in rekening gebracht).
- 4) Door wijziging van leerlingen, wordt een nieuwe rit vanaf 18 november toegevoegd. Het vervoersplan voor de maand december wordt hierop aangepast (uiteraard wordt de rit per 18 november uitgevoerd). De facturatie voor de maand november houdt wel rekening met het toevoegen van de rit (de ritten vanaf 18 november worden in rekening gebracht).
- 5) Door de meivakantie wordt tussen 1 mei en 14 mei een bepaalde rit niet uitgevoerd. Het vervoersplan wordt niet aangepast (uiteraard worden de ritten tussen 1 mei en 14 mei niet uitgevoerd). De facturatie voor de maand mei houdt wel rekening met het vervallen van de rit tussen 1 mei en 14 mei (alleen de ritten vanaf 15 mei worden in rekening gebracht).
- 6) Een leerling moet gedurende 3 weken op een ander adres binnen dezelfde gemeente worden opgehaald (extra per week 15 kilometer). Er is hier sprake van een niet-structurele wijziging. Deze wijziging wordt uitgevoerd. Zowel het vervoersplan als de vergoeding worden niet aangepast.
- 7) Een leerling moet gedurende 3 maanden op een ander adres binnen dezelfde gemeente worden opgehaald (extra per week 15 kilometer). Er is hier sprake van een structurele wijziging. Deze wijziging wordt uitgevoerd. Zowel het vervoersplan als de vergoeding (op basis van het gewijzigde vervoersplan) worden aangepast.
- 8) Een leerling moet gedurende 3 weken op een ander adres in een andere gemeente worden opgehaald (extra per week 100 kilometer). Er is hier sprake van een niet-structurele wijziging. Deze wijziging wordt uitgevoerd. Het vervoersplan wordt niet aangepast. De vervoerder kan gedurende 3 weken 100 kilometer extra factureren.



2.1.5. Afwijken van vervoersplan door externe omstandigheden

Wanneer de vervoerder het vervoer niet volgens het vervoersplan uit kan voeren, door een externe omstandigheid zoals extreem weer, ligt de verantwoordelijkheid voor het wel of niet in veiligheid door laten gaan van de rit bij de vervoerder. De vervoerder hoeft in een dergelijk extreem geval niet eerst in overleg te treden met de opdrachtgever.

2.2. Combinatiemogelijkheden en -beperkingen

Bij het opstellen van het vervoersplan en het daarmee vastleggen van de ritplanning zijn er enkele mogelijkheden en beperkingen wat betreft combineren van ritten. Het combineren van ritten zorgt voor een hogere bezettingsgraad in de voertuigen en draagt daarmee bij aan een efficiëntere uitvoering van het vervoer. Het is in het vervoersplan ook mogelijk om bepaalde leerlingen op verzoek van de opdrachtgever juist niet te combineren.

- De vervoerder is vrij om het leerlingenvervoer gelijktijdig of aansluitend te combineren met leerlingenvervoer voor een andere gemeente.
 - De vervoerder is verplicht om mee te werken aan een eventuele combinatie, op verzoek van de gemeente, met leerlingenvervoer van een andere gemeente. Meewerken aan een combinatie kan ook door afstand te doen van een rit (deze uit te laten voeren door de vervoerder van een andere gemeente).
 - Wanneer gecombineerd wordt met een andere gemeente worden de kosten middels een verdeelsleutel verdeeld over de gemeenten. Deze verdeelsleutel wordt dan gebaseerd op de A-B-afstanden van de verschillende leerlingen. Onderstaand een voorbeeld:

Leerling	Gemeente	Directe afstand in km naar XX, volgens Easy Travel	Subtotaal afstand per gemeente
A	Steenbergen	A -> XX = 25	45
B	Steenbergen	B -> XX = 20	
C	Overig	C -> XX = 15	25
D	Overig	D -> XX = 10	
Totaal			70

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

Verdeling kosten tussen gemeenten:

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

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

- Het is **niet** toegestaan het leerlingenvervoer gelijktijdig te combineren met andere vormen van vervoer in hetzelfde voertuig, tenzij de opdrachtgever daar uitdrukkelijk om verzoekt of toestemming voor geeft.
 - Het is voor opdrachtgever wenselijk dat opdrachtnemer wel de mogelijkheden tot mogelijke combinaties signaleert en een voorstel doet voor de mogelijke uitvoering van de combinatie en het verdelen van het combinatievoordeel.
- De vervoerder is vrij om andere vormen van aansluitend (regelmatig) vervoer te combineren met het leerlingenvervoer, mits de uitvoering van het leerlingenvervoer op geen enkele wijze daar hinder van



ondervindt. Zo dient er voldoende veiligheidsmarge in tijd tussen de vervoersstromen aanwezig te zijn om eventuele vertragingen op te kunnen vangen.

- De vervoerder is eveneens vrij om te combineren met aansluitend onregelmatig vervoer. Ook hier geldt dat het de uitvoering van het leerlingenvervoer op geen enkele wijze mag verhinderen.
- Ander vervoer mag in alle gevallen op geen enkele wijze het leerlingenvervoer (kwalitatief en financieel) negatief beïnvloeden. In geen enkel geval zal de vervoerder, indien de overeengekomen prestaties niet worden bereikt, zich kunnen beroepen op het feit dat er gecombineerd vervoerd wordt. Alle eisen die gesteld worden aan het overige vervoer gelden ook voor het gecombineerd vervoer.
- De vervoerder behoeft geen toestemming vooraf van de gemeente te vragen. Wel kan de gemeente in voorkomende gevallen van de vervoerder eisen dat gecombineerd vervoer beëindigd wordt, indien aantoonbaar gemaakt is dat dit niet voldoet aan de criteria.

2.3. Nieuwe bestemmingen

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

Op dit moment valt het vervoer van leerlingen van de Mytyschool te Roosendaal niet onder het door de gemeente georganiseerde leerlingenvervoer. Deze school organiseert haar vervoer zelf. Het is altijd mogelijk dat dit in de toekomst verandert. Ook dit is dan een nieuwe bestemming zoals hierboven genoemd.

2.4. Ophaal- en afzetmarges

2.4.1. Marges in de planning

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

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

2.4.2. Onverwachte wijzigingen ophaal- en afzettijden aan huis

De ophaal- en afzettijden aan huis worden aan het begin van het schooljaar door de vervoerder aan de ouders/verzorgers gecommuniceerd. Het kan gebeuren dat er door omstandigheden (bijv. ziekmelding leerling) onverwachts een wijziging in deze tijd plaats moet vinden. In geval van een verandering van minimaal 10 minuten van het ophaal- of afzettijdstip aan huis dienen ouders/verzorgers van de leerling en de school ingelicht te worden. Zie hoofdstuk 5.2.2 voor nadere toelichting over communicatie.

2.4.3. Wachten op leerling op ophaal- en afzetlocatie



De planning van het vervoersplan wordt gedurende de hele rit zo veel mogelijk precies gevolgd. Het kan gebeuren dat een leerling nog niet op de afgesproken plaats en tijd klaar staat om in te stappen. De chauffeur is verplicht om maximaal 3 minuten te wachten tot een leerling wel op de afgesproken plaats en tijd aanwezig is, om de verdere ritplanning niet in gevaar te brengen. Het mag verwacht worden dat chauffeurs binnen redelijke grenzen hun best doen om alle leerlingen de mogelijkheid te bieden op te stappen.

Wanneer een leerling helemaal niet aanwezig is op de juiste plaats en tijd dient de chauffeur dit via de centrale aan de vervoerder te communiceren. Deze neemt vervolgens direct contact op met de bekende contactpersonen (ouders/verzorgers) en neemt noodzakelijke vervolgmaatregelen.

2.5. Individuele verblijfstijd in een voertuig

De individuele reistijd (verblijfstijd in het voertuig per rit) per leerling is gelimiteerd tot maximaal 60 minuten voor bestemmingen tot 20 kilometer vanaf de opstapplaats. Voor bestemmingen verder dan 20 kilometer mag de maximale reistijd van een individuele leerling maximaal 60 minuten bedragen, verhoogd met 1,5 minuut voor elke kilometer boven de 20 kilometer, maar nooit meer dan 90 minuten. Slechts in uitzonderlijke gevallen mag de reistijd meer dan 90 minuten bedragen. Deze limieten gelden ook in geval van ritten waarbij reizigers gecombineerd worden vervoerd.

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

2.6. Op- en overstapplaatsen

Voor bestemmingen buiten het gebied West-Brabant (exclusief Breda) en Tholen is het toegestaan de leerlingen maximaal één keer per enkele reis te laten overstappen. Indien gewacht moet worden op de overstapplaats dient dit in het voertuig of in een binnenruimte te gebeuren.

Indien gebruik gemaakt wordt van overstapplaatsen mag de totale individuele maximale reistijd niet overschreden worden en mogen de leerlingen nooit zonder toezicht alleen gelaten worden. De vervoerder blijft volledig verantwoordelijk hiervoor. De locaties voor overstapplaatsen worden vooraf door de vervoerder bepaald en dienen schriftelijk te worden goedgekeurd door de gemeente en vastgelegd te worden in het vervoersplan. De aanbieder dient in het vervoersplan aan te geven in hoeverre hij gebruik maakt van overstapplaatsen en combivervoer.

Het is niet toegestaan leerlingen met een mobiliteitshandicap (rolstoel) en leerlingen bij wie dit op indicatie van een specialist of onafhankelijk deskundige niet is toegestaan, te laten overstappen.

Op dit moment zijn er nog geen op- en overstapplaatsen in gebruik.

2.7. Chauffeursinzet



De voorkeur van de opdrachtgever gaat uit naar één of meerdere vaste chauffeur(s) per route. In het vervoerplan staan de namen van de chauffeur en diens vaste vervanger vermeld. Het maximaal aantal vaste chauffeurs per route is drie.

2.8. Vaste zitplaats

Om rust, structuur en duidelijkheid op de routes te realiseren hebben leerlingen een vaste zitplaats in het voertuig welke door de chauffeur wordt gehandhaafd. Als om moverende redenen door de opdrachtgever of opdrachtnemer besloten wordt tot het wijzigen van de zitplaatsindeling vormt deze gewijzigde indeling de nieuw te hanteren zitplaatsindeling. Uiteindelijk beslist de chauffeur of begeleider over de zitplaats van de leerling, rekening houdend met eventuele aanwijzingen van de directeur van de school, met de leeftijd, lichamelijke, geestelijke en/of zintuiglijke handicap.

Er is in de voertuigen 100 % zitplaatsgarantie. Er worden niet meer personen vervoerd dan wettelijk is toegestaan.

2.9. Begeleiding

Als, gedurende de looptijd van de overeenkomst naar inzicht van de opdrachtnemer, blijkt dat in een voertuig begeleiding noodzakelijk is, dan dient daarover onverwijld overleg plaats te vinden tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. De vervoerder dient er rekening mee te houden dat de opdrachtgever indien noodzakelijk de aanwezigheid van een aparte begeleider in het voertuig kan eisen. Voor de begeleiding wordt een uurtarief van € 25,- excl. BTW betaald beladen inzettijd voor de begeleider. Deze beladen inzettijd is voor de begeleider gelijk aan de beladen tijd van de route $\times 1,5$ (ten behoeve van de reistijd van de begeleider van instituut naar huis). De reistijd wordt bepaald met dezelfde routeplanner als die gebruikt bij het opstellen van het vervoersplan.

2.10. Rookverbod, alcoholverbod en orde

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



2.11. Hulpmiddelen

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

Sommige leerlingen nemen een eigen opklapbare rolstoel mee. In het ingezette voertuig moet hier voldoende ruimte voor zijn, bijvoorbeeld in de kofferbak.

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



3. PERSONEEL

3.1. Chauffeurs

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

- Voldoet aan de wettelijke eisen voor taxichauffeur, is in het bezit van een geldige chauffeurskaart taxi.
- Is herkenbaar als chauffeur door middel van uniforme bedrijfskleding en/of een duidelijk zichtbare badge.
- Is nooit als verdachte in contact geweest met justitie voor relevante zaken die jeugdigen betreffen of veroordeeld voor dergelijke zaken.
- Is verantwoordelijk voor veilig vervoer en past de rijstijl aan aan de weersomstandigheden.
- Heeft een servicegerichte instelling: de chauffeur helpt bijvoorbeeld bij in- en uitstappen, en indien nodig bij het oversteken van de weg.
- Past goede sociale vaardigheden toe.
- Beschikt aantoonbaar over kennis (door ervaring of door een door de opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroep en leerlingenvervoer en heeft minimaal de cursus Leergang Leerlingenvervoer (SFM) gevolgd. Deze cursus dient binnen een kwartaal na het moment dat een chauffeur voor het eerst wordt ingezet met goed gevolg te worden afgesloten.
- Heeft een goede kennis van wegen, straten en locaties van de scholen binnen het vervoersgebied.
- Heeft een goede mondelinge uitdrucksvaardigheid in de Nederlandse taal.
- Heeft voldoende kennis van het schriftelijk hanteren van de Nederlandse taal zodat begrijpelijke rapportage mogelijk is.
- Is in het bezit van het certificaat levensreddend handelen. Op verzoek dienen certificaten te worden overhandigd aan de opdrachtgever.
- De opdrachtnemer en chauffeurs zijn op de hoogte van het gebruik van de Taxipaspoort en dient hieraan actief medewerking te verlenen (zoals het informeren van ouders/verzorgers over het bestaan ervan en het gebruiken/inzien van het Taxipaspoort in noodzakelijke situaties).
- Heeft kennis genomen van de specifieke behoeften en beperkingen van de leerlingen die worden vervoerd en past het handelen hierop aan.
- Stelt zich voor elke rit op de hoogte van het dan geldende vervoersplan.

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

- Blijft bij het ophalen en wegbrengen van een leerling altijd toezicht houden op de overige leerlingen in het voertuig. De leerlingen mogen nooit alleen gelaten worden.
- Zorgt ervoor dat alle leerlingen zo dicht mogelijk bij de voordeur worden afgezet. Indien noodzakelijk (en op indicatie van de opdrachtgever) zorgt de chauffeur ervoor dat de leerlingen achter de voordeur van de school worden afgezet. De leerlingen worden niet in de klas gebracht.
- Ziet erop toe dat de leerling daadwerkelijk naar binnen gaat dan wel opgevangen wordt door een ouder/verzorger of een medewerker van de school. Als er niemand aanwezig is mag de leerling niet worden achtergelaten.
 - Soms kan een leerling zelfstandig naar binnen met bijvoorbeeld een eigen sleutel. De chauffeur mag enkel verder rijden wanneer de leerling hiervoor een door de gemeente uitgegeven verklaring voor heeft.
- Zorgt voor een vaste zitplaatsverdeling in het voertuig. Deze verdeling dient voor ouder/verzorger, leerkracht, leerlingen en chauffeur zichtbaar aanwezig te zijn in het voertuig.



- Constateert afwijkingen en voorvallen bij de leerlingen in het voertuig. Deze worden gemeld bij de vervoerder. Indien de situatie niet verbetert wordt dit doorgegeven aan de opdrachtgever, die ervoor kan kiezen contact op te nemen met ouders/verzorgers van de betreffende leerling(en).
- Ziet erop toe dat de gordels op de juiste wijze worden gebruikt.
- Ziet erop toe dat rolstoelen altijd goed worden vastgezet alvorens te gaan rijden.
- Zorgt ervoor dat er altijd via een vaste rit wordt gereden, tenzij er wegomleidingen zijn en/of wanneer er andere instructies zijn gegeven door het vervoersbedrijf.
- De bediening van de portieren en ramen geschiedt alleen door de chauffeur.

3.2. Begeleiding

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

- heeft een servicegerichte instelling;
- heeft goede sociale vaardigheden;
- heeft een goede mondelinge uitdrucksvaardigheid in de Nederlandse taal;
- beschikt over kennis (door ervaring of door een door de opdrachtnemer te verzorgen instructie) van omgang met de doelgroep.
- mag nooit in contact zijn geweest met justitie voor relevante zaken betreffende leerlingenvervoer en/of veroordeeld voor relevante zaken betreffende leerlingenvervoer. Hiertoe beschikt de opdrachtnemer over een bewijs in de vorm van een verklaring omtrent gedrag met het screeningsprofiel van chauffeurskaart taxi (65).

3.3. Overig personeel

Voor het overige personeel gelden de volgende eisen:

- De planners moeten de omgeving kennen waar het leerlingenvervoer plaatsvindt.
- De coördinator van het leerlingenvervoer dient al vanaf de implementatie van de onderhavige opdracht betrokken te zijn bij het vervoer en is volledig beslissingsbevoegd om acuut te handelen.
- De functie van coördinator leerlingenvervoer van de opdrachtnemer beschikt over een, ook volledig beslissingsbevoegde, vervanger zodat gedurende de tijden waarop leerlingenvervoer plaats vindt beschikbaarheid is gegarandeerd.
- Daarnaast dient de coördinator leerlingenvervoer de nodige kennis van en minimaal twee jaar ervaring te hebben met coördinatie en planning van het leerlingenvervoer.
- De projectleider van de implementatie van het leerlingenvervoer moet in het verleden meerdere implementaties van leerlingenvervoer hebben begeleid.
- De projectleider van de implementatie mag in het verleden niet uit zijn functie zijn ontheven ten gevolge van een slechte implementatie van het leerlingenvervoer.

3.4. Sociaal Fonds Mobiliteit

De vervoerder dient gedurende de looptijd van de overeenkomst te beschikken over een geldend certificaat van het Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM) waaruit cao-naleving blijkt. Derhalve dient de vervoerder periodiek een nieuw certificaat aan te vragen en te verkrijgen. Jaarlijks, op uiterlijk 1 november, dient de vervoerder een kopie hiervan te verstrekken aan de gemeente (zie hoofdstuk 7.2). Deze eis wordt al bij de inschrijving



meegenomen en is een knockout-criterium (zie hoofdstuk 4.5.3 van de aanbestedingsleidraad, geschiktheidseis 2).

3.5. Social Return on Investment (SROI)

De vervoerder wordt gevraagd invulling te geven aan de toepassing van social return (het bevorderen van arbeidsparticipatie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt). Social return is het maken van afspraken over arbeidsplaatsen, leerwerkplekken en stageplekken voor deze doelgroepen bij inkoop van diensten, werken en leveringen. Doelgroepen zijn bijvoorbeeld jongeren met een beperking of langdurig werklozen, maar ook stagiairs van beroepsopleidingen. De gemeente stimuleert daarom - waar mogelijk en doelmatig - de participatie van arbeidsgehandicapten in het arbeidsproces. Social return on investment (SROI) staat voor het gebruikmaken van de rol van opdrachtgever/ subsidiegever door de Gemeente om sociale doelstellingen te verwezenlijken, zoals het creëren van werkplekken voor (laagopgeleide) werklozen en leerlingen.

Van de vervoerder wordt daarom verwacht dat deze meewerkt bij/aan het ter beschikking stellen van leerwerkplaatsen en/of reguliere banen voor de doelgroep. Onder de doelgroep worden de huidige Wwb-cliënten en de cliënten uit de Participatiewet bedoeld. De opdrachtnemer dient tenminste 2,5% van de opdrachtwaarde aantoonbaar te besteden aan het invullen van de SROI verplichting.



4. MATERIEEL

4.1. Voertuigtypen

Al het vervoer van onderhavige opdracht dient plaats te vinden met de volgende voertuigen:

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

Waar ‘passagiers’ staat dient te worden uitgegaan van op elke zitplaats voldoende ruimte voor een volwassen passagier.

4.2. Algemene eisen

Voor alle in te zetten voertuigen gelden de volgende eisen:

- Alle voertuigen zijn door de Rijksdienst voor het Wegverkeer goedgekeurd voor taxivervoer. De voertuigen voldoen tevens aan de Regeling permanente eisen taxi's (Wet Personenvervoer 2000).
- In het voertuig dienen een verbandtrommel, brandblusser, noodhamer en gordelsnijder aanwezig te zijn. De opdrachtnemer ziet erop toe dat de inventaris indien nodig wordt aangevuld.
- In het voertuig is een lijst (op papier of digitaal) aanwezig waarop zijn aangegeven: naam, huisadres, (waarschuwing)telefoonnummer, schooladres, telefoonnummer van de school, contactpersoon van de school en specifieke omstandigheden van de vervoerde leerlingen.
- De voertuigen hebben een fatsoenlijk uiterlijk (bijvoorbeeld: geen deuken en geen afwijkende kleuren) en zien er aan de binnenzijde representatief uit. De uitrusting en/of vormgeving van het vervoer mag voor de doelgroep geen drempel vormen (niet stigmatiserend zijn). Het voeren van reclame is niet toegestaan, behoudens de firmanaam van de vervoerder.
- In de voertuigen is communicatieapparatuur voor directe communicatie tussen centrale en voertuig aanwezig.
- Alle leerlingen dienen voldoende fysieke ruimte te hebben om te zitten.
- Elke zitplaats van ieder type voertuig dat wordt ingezet is voorzien van een veiligheidsgordel die geschikt is voor kinderen. Indien noodzakelijk dient de vervoerder te zorgen voor de aanwezigheid van normaal te verkrijgen kinderzitjes, welke voldoen aan de daarvoor geldende wettelijke eisen. Speciaal op maat gemaakte kinderzitjes worden, indien noodzakelijk, door de ouders en/of verzorgers ter beschikking gesteld.
- Het is verplicht dat alle voertuigen voor alle ritten beschikken over een airco-installatie of climate control.
- De inschrijver draagt te allen tijde zorg voor veilig vervoer. Dit betekent dat het verplicht is om gedurende de winterperiode (of wanneer weersomstandigheden dit verlangen) de voertuigen te voorzien van banden met het sneeuwvlok logo (3PMSF). Jaarlijks voor 1 november stelt de vervoerder een verklaring op dat dit het geval is (zie hoofdstuk 7.2)
- Ieder voertuig is voorzien van werkende kindersloten.
- Voertuigen ingezet voor onderhavige opdracht zijn gedurende het contract niet meer dan zeven jaar oud.
- Voertuig dat ingezet wordt beschikt over voldoende capaciteit om eventueel aangegeven hulpmiddelen mee te vervoeren gedurende de rit.



Daarnaast geldt de eis dat alle voor de onderhavige opdracht in te zetten voertuigen samen gemiddeld niet ouder zijn dan vijf jaar oud.

4.3. Aanvullende eisen rolstoelvervoer

- De opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de richtlijnen voor chauffeurs van de actuele Code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR) van het Sociaal Fonds Mobiliteit: <https://www.sfmobiliteit.nl/code-vvr>
- De rolstoelplaats wordt bereikt via een lift of een oprijplaat waarvan de hellingshoek zodanig moet zijn dat het inrijden van de rolstoel ergonomisch verantwoord kan plaatsvinden.
- De rolstoelplaats is voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging (RIBS) voor zowel rolstoel als leerling. Deze bevestiging dient als zodanig gebruikt te worden. De chauffeur is verantwoordelijk voor het verantwoord en veilig vastzetten van de rolstoel.

4.4. Duurzaamheid

De opdrachtgever heeft vooruitlopend op de Europese Richtlijn ter bevordering van schone en energiezuinige wegvoertuigen (Clean Vehicle Directive) bepaalde eisen op het gebied van Zero Emissie (ZE) voertuigen. Er wordt gewerkt met een instroommodel, om vervoerders de kans te geven in Zero Emissie voertuigen te investeren en rekening te houden met de langere levertijden van Zero Emissie voertuigen.

Alle voertuigen in de uitvoering dienen direct bij aanvang van de opdracht tenminste te voldoen aan de Euro 6 norm, daarna wordt het volgende instroommodel gehanteerd:

Voertuigtype	ZE per 01-01-2024	ZE per 01-08-2025	ZE per 01-01-2026	ZE per 01-08-2026	ZE per 01-08-2027
Personenauto	0%	38,5%	50%	75%	100%
Taxibus	0%	38,5%	50%	75%	100%

De vermelde percentages worden bepaald aan de hand van het aantal gereden declarabele kilometers.

Rolstoelvoertuigen zijn gedurende de looptijd van het contract uitgezonderd van de eisen rondom Zero Emissie (de minimale eis blijft hier norm Euro 6). Opdrachtgever en opdrachtnemer treden naar aanleiding van actuele ontwikkelingen met elkaar in overleg over de instroom van uitstootvrije rolstoelvoertuigen.



5. COMMUNICATIE

5.1. Bereikbaarheid centrale

De vervoerder dient één centrale (Centraal informatiepunt) beschikbaar te hebben welke op werkdagen ten minste onafgebroken bereikbaar moet zijn van 7:00 uur t/m 18:00 uur. Er dient een centraal telefoonnummer te zijn.

De ouders of verzorgers worden tijdens de bovengenoemde tijden door een persoon te woord gestaan. Het is alleen buiten deze uren toegestaan met geautomatiseerde antwoordsystemen of doorverwijzing te werken. De telefoonkosten voor het melden bij deze centrale zijn in principe voor rekening van de ouders of verzorgers en dienen niet hoger te zijn dan de tarieven voor normale (inter)lokale gesprekken. De vervoerder draagt er zorg voor dat ten minste 80% van de telefonische meldingen binnen een halve minuut in behandeling wordt genomen. De continuïteit van de werking van de centrale dient ook bij extreme piekbelasting gegarandeerd te zijn. Met wachttijd wordt verstaan de tijd die verstrijkt tussen de eerste beltoon en het feitelijke telefonische contact met een medewerker van de opdrachtnemer.

De opdrachtnemer stelt voor de betrokkenen een rechtstreeks telefoonnummer voor het leerlingenvervoer beschikbaar. Aan de opdrachtgever wordt een rechtstreeks (nood)nummer beschikbaar gesteld. De centrale van de vervoerder dient tijdens de operationele uren voortdurend in directe verbinding te kunnen staan met de in het voertuig aanwezige systemen. In geval van calamiteiten dient de vervoerder de ouders c.q. verzorgers en/of schoolleiding direct telefonisch te informeren (mits telefonisch bereikbaar).

5.1.1. Centrale en communicatie bij onderaannemers en combinaties

Indien een gedeelte van het vervoer uitgevoerd wordt door onderaannemers of indien de totale opdracht uitgevoerd wordt door meerdere vervoerders in combinatie (hetgeen bij inschrijving vermeld moet worden), dan mag dat geen invloed hebben op de uitvoering, de eenduidigheid en de beheersbaarheid van de opdracht. Concreet houdt dit het volgende in:

- De coördinatie van alle vervoer richting de gemeente wordt door één persoon of organisatieonderdeel uitgevoerd, de sleutelpersoon (zie hoofdstuk 5.2). De gemeente heeft daarom één contactpersoon voor de gehele opdracht.
- Alle ouders/verzorgers dienen telefonisch dagelijks contact te kunnen krijgen via één telefoonnummer voor de gehele opdracht. De medewerker die men dan aan de lijn krijgt moet in staat zijn om vragen en mededelingen over het leerlingenvervoer te kunnen beantwoorden en te verwerken, ongeacht welke onderaannemer of combinant het route uitvoert. Het is niet toegestaan om voor bepaalde vervoerstromen door te verbinden naar de centrale van de onderaannemer of de combinant.
- Indien gebruik gemaakt wordt van een website voor informatie of het doorgeven van wijzigingen, dient er sprake te zijn van één website (volgens één protocol / werkwijze). Het is niet toegestaan om voor bepaalde vervoerstromen door te verwijzen naar de website van de onderaannemer of de combinant.

5.2. Sleutelpersoon

Van zeer groot belang voor een goede uitvoering van de opdracht is de aangestelde sleutelpersoon. Onder de sleutelpersoon verstaan we de sturende kracht bij deze opdracht, die in samenwerking met de gemeente vorm



en inhoud geeft aan de opdracht, het directe aanspreekpunt voor de gemeente is voor alle zaken en daarvoor mandaat heeft namens zijn organisatie (vaak wordt deze sleutelpersoon de 'coördinator' genoemd). De sleutelpersoon dient voldoende beschikbaar te zijn. Ook continuïteit dient gewaarborgd te zijn met een vaste vervanger voor tijdens (en eventueel na) het dienstverband van de sleutelpersoon. De sleutelpersoon dient over een aantal kerncompetenties te beschikken:

- Overzien, begrijpen, kennis en ervaring: De sleutelpersoon overziet en begrijpt de opdracht en heeft kennis en ervaring met het uitvoeren van de opdracht.
- Samenwerking en relaties: De sleutelpersoon begrijpt de relatie tussen en weet invulling te geven aan de uitvoering in samenwerking met de ouders, de scholen en met de gemeentelijke organisatie.
- Managen: De sleutelpersoon is in staat de uitvoering goed te managen (organiseren, communiceren, doelen realiseren, onderkennen uitvoeringsrisico's, beschikken over beheersmaatregelen bij uitvoeringsrisico's en flexibel zijn).

Tijdens de implementatie wordt een verificatiegesprek gevoerd met de sleutelpersoon van de winnende partij.

5.3. Communicatie

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

5.3.1. Voorafgaand aan het schooljaar

- De opdrachtgever geeft voorlichting aan de ouders en/of verzorgers. De informatie spitst zich vooral toe op de aanvraagprocedure, de eventuele eigen bijdrage, de rechten en plichten van de diverse partijen en de klachtenafhandeling. Tevens verstrekt de gemeente alle relevante telefoonnummers van betrokken partijen.
- De opdrachtgever zal voor ieder schooljaar zo snel mogelijk (in de eerste week van de zomervakantie) de volgende informatie verstrekken aan de opdrachtnemer: belangrijke gegevens van de leerlingen (NAW-gegevens), scholen, reisdagen, aanvang- en eindtijden van de scholen, schoolvakanties en leerlingen die gebruik maken van een rolstoel. Zie ook hoofdstuk 2.1.1.
- Elk schooljaar wordt een nieuwe lijst met schooladressen, e-mailadressen, start- en eindtijden en contactpersonen van de scholen gedeeld met de opdrachtgever.
- De opdrachtnemer heeft vooraf contact met scholen met betrekking tot de afzetlocaties en overleg over de warme overdracht.
- De opdrachtnemer verstrekt de opdrachtgever uiterlijk twee weken voor aanvang van het nieuwe schooljaar de (voorlopige) planning.
- Bij de aanvang van het schooljaar stelt de vervoerder de ouders/verzorgers van leerlingen op de hoogte van de plaats waar en het tijdstip waarop de leerlingen worden opgehaald en bij terugkeer worden afgezet.
- De informatie bevat alle noodzakelijk geachte gegevens doch minimaal het ophaaltijdstip, het tijdstip waarop de leerling wordt thuisgebracht, informatie over de chauffeur, de locatie van ophalen, telefoonnummers waarop de opdrachtnemer bereikbaar is en informatie met betrekking tot het melden van klachten. Als er sprake is van een wijziging gedurende het schooljaar, dan bevat de informatie uitsluitend de noodzakelijke gegevens, zoals een gewijzigde ophaaltijd of gewijzigde chauffeur.
- Uiterlijk drie werkdagen voorafgaand aan de start van het schooljaar dient de chauffeur persoonlijk kennis te komen maken met de ouders/verzorgers en leerlingen. Als de opdrachtnemer aantoonbaar maakt dat



alle ouders/verzorgers en de leerlingen in deze periode zijn bezocht, mag op de eerste factuur in het nieuwe schooljaar één extra rit in rekening worden gebracht bij de opdrachtgever.

- Gedurende de implementatieperiode wordt een informatiefolder gemaakt door de opdrachtnemer. Hierin worden onder andere gedragsregels, contactgegevens en (verwijzing naar) de klachtenregeling opgenomen. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kosten, het drukken en verstrekken van de folder aan ouders/verzorgers en schoolleiding. De inhoud van de folder wordt in overleg met de opdrachtgever vastgesteld en is gereed voorafgaand aan de start van de overeenkomst.

5.3.2. Gedurende het schooljaar

- Gedurende het schooljaar informeert de opdrachtnemer de ouders/verzorgers van de leerling zo spoedig mogelijk mondeling, telefonisch, schriftelijk of via een app of WhatsApp, bij belangrijke wijzigingen in de rit-/routeplanningen. Ook de directeurs van betreffende scholen en de gemeente dienen in dat geval direct te worden geïnformeerd. Een wijziging is ingrijpend wanneer het tijdsverschil meer dan 10 minuten bedraagt (zie ook hoofdstuk 2.4.1).
- Bij ziekte van de chauffeur informeert de opdrachtnemer de ouders/verzorgers van de leerling zo spoedig mogelijk mondeling, telefonisch of via WhatsApp. De betrokkenen worden geïnformeerd over de wijze waarop de vervanging wordt opgelost en wanneer de leerling wordt opgehaald.
- Bij tussentijdse wijziging van de vaste chauffeur, of bij het instromen van een nieuwe leerling dient de chauffeur persoonlijk vooraf kennis te komen maken met de ouders/verzorgers en leerlingen.
- In het voertuig is een lijst (op papier of digitaal te benaderen) aanwezig waarop zijn aangegeven: naam, huisadres, (waarschuwings)telefoonnummer, schooladres en specifieke omstandigheden van de vervoerde leerlingen.
- Bij vertraging van minimaal 15 minuten en/of calamiteiten neemt de opdrachtnemer zo spoedig mogelijk contact op met de betrokkenen (ouders/verzorgers, school en opdrachtgever).
- De opdrachtnemer zorgt ervoor dat ieder voertuig, dat wordt ingezet voor het leerlingenvervoer van de opdrachtgever, zichtbaar is voorzien van een pictogramkaart. Deze kaart geeft op een eenvoudige manier voor de leerlingen de regels in de taxi weer.
- De opdrachtnemer bemiddelt bij knelpunten tussen de chauffeur en ouders/verzorgers. De opdrachtgever wordt hierover geïnformeerd door de opdrachtnemer.
- De opdrachtnemer levert maandelijks een lijst met alle leerlinggegevens op waarop de indicaties en de A-B km afstand op staan.
- De opdrachtnemer neemt regelmatig contact op met de scholen m.b.t. wijzigingen en aanvullingen van de studiedagen. Eventuele wijzigingen en aanvullingen worden gemeld bij de opdrachtgever.

5.4. Communicatietool

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



Op dit moment maakt de opdrachtgever zelf nog geen gebruik van een realtime applicatie. Het is nu nog een toekomstbeeld en geen realiteit. Als de opdrachtgever voorafgaand of gedurende de looptijd van de overeenkomst besluit om wel zelf gebruik te gaan maken van een webbased applicatie voor het doorgeven van (nieuwe) leerlingen, mutaties, route (met koppeling aan de leerling), klachten etc., is de opdrachtnemer verplicht hier kosteloos alle medewerking aan te verlenen. De webbased applicatie wordt dan gedurende de looptijd van de overeenkomst gratis ter beschikking gesteld aan de opdrachtnemer als communicatiemiddel tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer.

5.5. Klanttevredenheid

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



6. KLACHTEN EN MELDINGEN

6.1. Klachten

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

6.1.1. Aanname en registratie

De vervoerder dient te beschikken over een goed werkende klachtenregeling voor ouders en leerlingen. Goed werkend wil zeggen: volledig, oplossingsgericht en transparant voor de gemeente en transparant voor de leerlingen/ouders. Alle klachten dienen bij de vervoerder te worden aangemeld. De vervoerder dient een volledige administratie bij te houden van de aangemelde klachten.

6.1.2. Afhandeling

Wanneer een klacht aangemeld wordt dient de vervoerder deze op een zo kort mogelijke termijn zelf op te lossen. Ook dit dient in de administratie vermeld te worden. In principe worden klachten, afhankelijk van de soort klacht, afgehandeld binnen maximaal 14 dagen na ontvangst.

De opdrachtgever ontvangt maandelijks een overzicht van de inhoud en status van de klachten. Dit overzicht wordt gezamenlijk met de factuur door de opdrachtnemer maandelijks toegestuurd.

De bespreking van de klachten tussen de vervoerder en de gemeente vindt periodiek plaats. In de registratie is minimaal opgenomen:

- Hoe en wanneer de klacht is ingediend;
- Wie de klacht heeft ingediend (NAW-gegevens);
- Een korte omschrijving van de klacht;
- Wel of niet gegrond verklaring (incl. reden);
- De wijze waarop de klacht is verholpen en hoe herhaling wordt voorkomen;
- De termijn waarbinnen de klacht is afgehandeld;

Het aantal klachten per maand mag maximaal 1,0 % van het aantal uitgevoerde ritten bedragen in de betreffende maand. Bij een hoger aantal klachten moet de vervoerder alles in het werk stellen dit tot een acceptabel niveau terug te brengen.

De vervoerder zal alle medewerking verlenen aan eventueel door gemeente ingesteld onderzoek naar de feitelijke kwaliteit van de uitvoering en de beleving daarvan onder de gebruikers.

6.2. Meldingen

- Een melding is iedere uiting die directe actie behoeft. Te denken valt aan een ouder/verzorger of andere betrokkene, zoals een school, die meldt dat een leerling die ochtend niet is opgehaald.
- De opdrachtnemer stuurt maandelijks een overzicht met de meldingen van die dag digitaal naar de opdrachtgever.



- Meldingen over de uitvoering van het vervoer dienen door de opdrachtnemer in ontvangst te worden genomen en dienen door de opdrachtnemer zo snel mogelijk te worden opgelost.
- De opdrachtnemer registreert van elke melding de volgende gegevens:
 - naam indiener melding.
 - aard en inhoud van melding.
 - datum en aanvangstijdstip rit.
 - nummer route en naam school.
 - naam en geboortedatum leerling.
 - wijze van afhandeling en reden melding.

6.3. Loosmeldingen

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



7. REGISTRATIE EN EVALUATIE

7.1. Ritadministratie

Op ieder voertuig is op elke rit een presentielijst aanwezig, waarop wordt aangegeven of de betreffende leerling vervoerd wordt. Eventuele van belang zijnde omstandigheden (ophaal-, afhaalproblemen, ziekteaanvallen, vechtpartijen, afwijkende opstap- en uitstapplaatsen, extra telefonische contacten met ouders en/of verzorgers etc.) worden ook daarop vermeld. De vervoerder dient deze van belang zijnde omstandigheden direct en op eigen initiatief (proactief) te melden aan de gemeente. De vervoerder is verplicht deze lijsten minimaal 12 maanden te bewaren en, indien de gemeente daar om verzoekt, deze presentielijsten, samen met de overeenkomstige tachograafgegevens, ter inzage te geven aan de gemeente. De lijsten zijn tevens uitgangspunten voor de facturering.

7.2. Verantwoording

Jaarlijks op uiterlijk 1 november dient de vervoerder een verantwoording te sturen aan de gemeente over de volgende voor de uitvoering belangrijke zaken:

- Een schriftelijke eigen verklaring dat alle voertuigen in gebruik voor de uitvoering van het leerlingenvervoer voorzien zijn van banden met het sneeuwvlok-logo (3PMSF) volgens hoofdstuk 4.2 van dit programma van eisen.
- Een geldig kopie van het certificaat van het Sociaal Fonds Mobiliteit (SFM) volgens hoofdstuk 3.4 van dit programma van eisen.
- Een opgave van het aantal voertuigen welke voldoen aan Euronorm Euro 6 en een opgave van het aantal voertuigen dat emissievrij is. Dit dient te gebeuren in de vorm van een voertuiglijst met kentekens.
- Een bijgewerkt overzicht van alle actuele opleidingen en behaalde certificaten van de in het vervoersplan vermelde chauffeurs en begeleiders.

7.3. Evaluatie

Gedurende contractperiode zal minimaal één maal per half jaar (of zoveel vaker als een van de partijen het nodig acht) overleg plaats vinden tussen de gemeente en de vervoerder en de eventuele vertegenwoordigers van ouders/verzorgers van de leerlingen. Tijdens dit overleg komt de gang van zaken aan bod en worden klachten of onvolkomenheden van het systeem besproken en naar tevredenheid afgehandeld.

De gemeente is te allen tijde gerechtigd controle uit te oefenen op de gerealiseerde werkelijke reistijd en veiligheid. De vervoerder zal alle medewerking hieraan verlenen.



8. FINANCIEEL

8.1. Vergoeding

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

- tarief per dag (in Euro, vast tarief)
- tarief per beladen voertuigkilometer (in Euro, vast tarief)

Een beladen voertuigkilometer is een gereden kilometer met minstens één reiziger aan boord. Dit is dus vanaf het moment van instappen van de eerste leerling tot het moment van uitstappen van de laatste leerling.

Voor verre bestemmingen is een afwijkend tarief per beladen voertuigkilometer (zie 8.1.3). Zowel het gebruikelijke als het afwijkende tarief per beladen voertuigkilometer, alsmede het (start)tarief per dag, dient de inschrijver in deze procedure te offren. De inschrijver heeft de mogelijkheid bij de inschrijving verschillende tarieven aan te bieden voor de verschillende aangeboden voertuigtypes.

Bij de aanbesteding is een leerlingenlijst, scholenoverzicht en een (fictief) vervoersplan opgenomen (zie bijlage 10, 11 en 12). Deze bronnen zijn gebaseerd op de werkelijke situatie aan het begin van het schooljaar 2023/2024. De aanbieding dient gebaseerd te zijn op deze bronnen. De beoordeling van de verschillende offertes wordt hierop gebaseerd.

8.1.1. Tarief per dag

- Voor elke dag met vervoer wordt per dag uit het vervoersplan een (start)tarief gerekend. Dit tarief vormt het eerste component van de vergoeding.
- Het is toegestaan verschillende tarieven aan te bieden voor verschillende voertuigtypes.

8.1.2. Tarief per beladen voertuigkilometer

- Het tweede component van de vergoeding aan de opdrachtnemer wordt gebaseerd op de beladen voertuigkilometers volgens de snelste route.
- Het aantal kilometers wordt gebaseerd op de planning volgens de meest recente versie van routeplanner Easy Travel, of een gelijkwaardige routeplanner die is goedgekeurd door de opdrachtgever. De snelste route is van het eerste huisadres/opstappunt van een leerling, via eventuele tussenpunten (huisadressen of opstappunten) van andere leerlingen, naar de eindbestemming (de school). Hierbij dient gebruik gemaakt te worden van de 6 karakters postcode (PC6) van huisadressen/opstappunten en de school. In geval van afwijkingen in de door de opdrachtnemer gebruikte routeplanner en de door de opdrachtgever gebruikte routeplanner gaat de door de opdrachtgever gebruikte versie voor.
- Gedurende de contractperiode kan het zijn dat de routeplanner-software updates heeft. Als dit aan de orde is, zullen de opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk het moment van overstappen naar de update afspreken. Indien geen expliciete overeenstemming over een nieuw te gebruiken versie wordt tot stand komt blijft de tot dan toe goedgekeurde routeplanner de te gebruiken versie.
- Wanneer door de opdrachtgever een andere versie wordt gebruikt vindt achteraf dan ook geen verrekening plaats.



- Er gelden geen blokkades voor de instellingen van de routeplannersoftware, tenzij dit in overeenstemming tussen opdrachtnemer en opdrachtgever wordt besloten.

8.1.3. Afwijkend tarief bij verre bestemmingen

Ritten met verre bestemmingen hebben een grotere kans op structurele verkeersvertragingen. Om deze reden wordt voor ritten met verre bestemmingen een afwijkend tarief per beladen voertuigkilometer gehanteerd.

Een rit met een verre bestemming wordt gedefinieerd als een rit waarin een schoollocatie is opgenomen met een enkelvoudige afstand (over de weg) tussen het gemeentehuis van de gemeente Steenbergen en de betreffende schoollocatie van 50 km of meer (de definitie staat daarom los van de eventuele te rijden totale afstand langs verschillende woningen en scholen in een rit). In elk geval worden locaties in Breda, Goes, Oosterhout, Barendrecht en Rotterdam aangemerkt als een verre bestemming.

Het afwijkend tarief per beladen voertuigkilometer voor verre bestemmingen, dient door de inschrijver te worden aangeboden op het inschrijvingsbiljet. Het afwijkend tarief per beladen voertuigkilometer is gelijk voor alle ritten met verre bestemmingen en daarmee niet afhankelijk van eventuele specifieke verkeerssituaties in een bepaalde rit op een bepaald moment.

Het aangeboden 'afwijkend tarief per beladen kilometer' voor verre bestemmingen mag gelijk zijn aan het aangeboden 'tarief per beladen kilometer' voor alle overige bestemmingen.

De opdrachtgever gaat ervan uit dat met bovenstaande systematiek gemiddeld voldoende vergoeding gegeven wordt.

8.1.4. Individueel vervoer

Voor individueel vervoer (op basis van indicatie dan wel planning) wordt met een opslag van 15% gewerkt.

8.2. Efficiënte planning ritten

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



8.3. Facturatie

8.3.1. Werkwijze

De facturatie van de vervoersdiensten vindt maandelijks achteraf plaats. De facturatie is volledig conform het actuele (aan de gemeente verstuurd) vervoersplan, het aantal gereden dagen per voertuig en de overeengekomen tarieven volgens de overeenkomst.

Daarnaast kunnen eventuele extra ritten volgens hoofdstuk 2.1.4 in rekening worden gebracht.

Alleen werkelijk uitgevoerde dienstverlening komt in aanmerking voor facturatie. Op dagen dat er in een rit geen vervoer plaatsvindt (zoals tijdens vakanties) wordt er daarom geen vergoeding verstrekt. Er worden geen voorschotten verleend. In een specificatie wordt het factuurbedrag uitgesplitst tot op route (rit) niveau tegen de overeenkomstige tarieven. Zie hoofdstuk 2.1.4 voor de werkwijze m.b.t. de facturatie bij wijzigingen in het vervoersplan.

8.3.2. Meerdere facturen

De maandelijkse facturatie dient te worden opgedeeld in meerdere soorten facturen voor verschillende doeleinden. Op dit moment worden maandelijks de volgende drie soorten facturen opgemaakt:

- Regulier vervoer
- Vervoer naar taalonderwijs
- Vervoer op basis van de Jeugdwet

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor deze verdeling maandelijks te wijzigen.

Deze opdeling is voor de facturatie en heeft geen gevolgen voor de toegestane combinaties van leerlingen. Indien leerlingen behorend bij verschillende facturatiestromen gecombineerd worden vervoerd wordt gewerkt met een verdeelsleutel:

Leerling	Factuur	Directe afstand in km naar XX, volgens Easy Travel	Subtotaal afstand per factuur
A	Regulier vervoer	A -> XX = 25	45
B	Regulier vervoer	B -> XX = 20	
C	Jeugdwet-vervoer	C -> XX = 15	25
D	Jeugdwet-vervoer	D -> XX = 10	
Totaal			70

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

Verdeling kosten tussen vervoersvormen:

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

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



8.3.3. Betaling en controle

Betaling van de facturen door de betreffende organisatie geschiedt binnen 30 dagen na ontvangst van de betreffende facturen.

De gemeente behoudt zich het recht voor de administratie met betrekking tot deze opdracht van de vervoerder te doen controleren, teneinde de juiste nakoming van de verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst te kunnen waarborgen. De vervoerder zal hieraan zijn volledige medewerking verlenen. Eventuele kosten voor deze controle zijn voor rekening van de gemeente.

8.4. Indexering

- Jaarlijks, per 1 januari, worden de tarieven geïndexeerd (NEA-index).
- De kostenontwikkeling in de tarieven worden jaarlijks berekend door het NEA te Zoetermeer. Deze indexering is doorgaans in november bekend.
- De opdrachtnemer deelt de bedoelde kostenontwikkeling jaarlijks binnen tien werkdagen na bekendmaking door het NEA schriftelijk mede aan de opdrachtgever, voorzien van een onderbouwing.
- De eerste indexering vindt plaats per 1 januari 2024.

8.5. TX-keurmerk

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

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

8.6. Boeteclausule en sanctiebeleid

8.6.1. Boeteclausule

Indien de vervoerder bij herhaling een rit (door de gemeente aantoonbaar te maken) onjuist en in tegenspraak met het vervoersplan uitvoert, zal de gemeente de vervoerder daar op aanspreken om op korte termijn verbetering te eisen en heeft de gemeente het recht, indien er vervolgens geen acceptabele verbetering heeft plaatsgevonden, een boete in rekening te brengen ter grootte van € 50,- per rit per dag.

8.6.2. Sanctiebeleid



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

De opdrachtgever houdt zich de mogelijkheid voor een boete van € 5.000,- per situatie in rekening te brengen. Dit gebeurt wanneer de uitvoerder van de opdracht in gebreke wordt gesteld bij een schriftelijke aanmaning waarbij hem een redelijke termijn voor de nakoming wordt gesteld, en nakoming binnen deze redelijke termijn uitblijft. Indien nakoming anders dan door overmacht blijvend onmogelijk is geworden, is de boete onmiddellijk in haar geheel verschuldigd.

Deze sanctie kan bijvoorbeeld opgelegd worden bij het structureel niet tijdig aanleveren van de vervoersplannen, managementinformatie of het niet operationeel hebben van bijvoorbeeld de gevraagde communicatietool.

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



9. OVERIG

9.1. Controle en toezicht

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

9.2. Continuïteit

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



BIJLAGEN

De bijlagen zijn apart ter beschikking gesteld, gezamenlijk met de aanbestedingsleidraad en de daarbij behorende bijlagen.

- 10 Fictief vervoersplan
- 11 Scholenlijst
- 12 Leerlingenlijst





FORSETI

VERBINDT EN VERBETERT VERVOER

Europalaan 28d • 5232 BC 's-Hertogenbosch • (073) 523 10 60 • info@forseti.nl • www.forseti.nl