



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bijlage 10 Programma van Eisen

**Collectief
Werknemersvervoer
WSP Parkstad**





© Copyright 2023, Euro Management Consultants B.V.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Euro Management Consultants B.V.

Inhoudsopgave

1. Te verrichten dienst	5
2. Uitvoering van het vervoer.....	6
2.1 Vervoersplan.....	6
2.2 Werkdagen en bloktijden	7
2.3 Medewerkerspopulatie.....	8
2.4 Maximale verblijfstijd in vervoermiddel	9
2.5 Ophaal- en terugbrengmarges	9
2.6 Mutaties en wijzigingen Deelnemers.....	10
2.7 CAO Taxivervoer	10
2.8 Melding incidenten.....	10
2.9 Controle uitvoering vervoer	10
3. Kwaliteitszorg personeel Opdrachtnemer	11
3.1 Eisen chauffeurs	11
3.2 Eisen dienstverlening chauffeurs	12
3.3 Training en Instructie chauffeurs.....	12
3.4 Eisen dienstverlening chauffeurs bij rolstoelafhankelijke Deelnemers.....	13
3.5 Vervanging chauffeur.....	13
4. Vervoermiddelen.....	14
4.1 Type vervoermiddelen.....	14
4.2 Eisen vervoermiddelen.....	14
5. Bereikbaarheid en communicatie	16
6. Portal	17
7. Prestatie-indicatoren en malusregeling	18
8. Communicatie en evaluatie	19
9. Klachtenregeling	20

10. Overige verplichtingen	21
11. Controle	22
12. Financieel.....	23
12.1 Prijs collectief vervoer	23
12.2 Incidentele ritten en Individueel vervoer.....	23
12.3 Btw	23
12.4 Loosritten	24
12.5 Overige kosten.....	24
12.6 Facturatie en betaling	24
12.7 Indexering	25
13. Overig	26
13.1 Implementatieplan	26
13.2 AVG.....	26
13.3 SROI	26
13.3.1 Percentage opdrachtwaarde.....	26
13.3.2 Doelgroep.....	27
13.3.3 Duur meetellen.....	27
13.3.4 Verantwoording en rapportage Social Return.....	27
13.3.5 Voldoen aan verplichting	28
13.3.6 Verantwoordelijkheid	28

Appendix A Overzicht te vervoeren Deelnemers

1. Te verrichten dienst

De medewerkers van WSP Parkstad die op grond van een medische, psychische, sociale of organisatorische indicatie deelnemen aan het werknemersvervoer behoren tot de doelgroep van de sociale werkvoorziening (Wsw). Alleen werknemers die om medische, psychische of sociale redenen, dan wel om organisatorische redenen, niet zelfstandig naar het werk kunnen reizen, kunnen met het werknemersvervoer reizen. De Opdrachtnemer draagt zorg en is verantwoordelijk voor de organisatie en uitvoering van het Collectief werknemersvervoer van Opdrachtgever. De medewerkers dienen door de opdrachtnemer bij het woonadres, de werklocatie of een aangewezen opstapplaats te worden opgehaald en afgezet op aangegeven tijden en dagen (volgens werkpatroon).

Het Collectief Werknemersvervoer omvat collectief vervoer op vastgelegde ophaal- en brengtijden van de huisadressen naar de betreffende werklocatie van Opdrachtgever en tijdelijke werklocaties en naar andere objectplaatsen zoals werken op locatie van klanten van Opdrachtgever en vice versa.

In Appendix A is een overzicht vastgelegd van de te vervoeren Deelnemers met de bijzonderheden.

De Opdrachtnemer verzorgt de planning, registratie, klachtenafhandeling en communicatie richting Opdrachtgever alsmede de uitvoering van het vervoer.

Opdrachtgever zal een of meerdere personen benoemen die bevoegd zijn tot het geven van opdrachten voor het Collectief werknemersvervoer en tot het doorvoeren van wijzigingen in het te vervoeren aantal medewerkers. Alleen deze personen zijn bevoegd tot het verstrekken van opdrachten voor Incidentele ritten. Alleen indien een Vervoersopdracht is ondertekend door een bevoegde medewerker, middels een mail van de afdeling vervoer, is de uitvoering van het vervoer en facturering van de verrichte werkzaamheden toegestaan.

2. Uitvoering van het vervoer

De Opdrachtnemer draagt zorg en is verantwoordelijk voor de organisatie en uitvoering van het Collectief Werknemersvervoer van Opdrachtgever volgens het door hem op te stellen routeschema, op basis van de te vervoeren Deelnemers (Appendix A). Alle deelnemers vermeld op Appendix A die op dag basis beschikbaar zijn om vervoerd te worden moeten ook op de desbetreffende dag(en) vervoerd worden. Dit ongeacht het aantal vervoersmiddelen (taxi's, busjes, bussen etc.) die daarvoor nodig zijn.

De Opdrachtnemer dient de beschikking te hebben over 'voldoende' vervoermiddelen en chauffeurs om het Collectief werknemersvervoer kwalitatief goed te kunnen uitvoeren. Hierbij dient de Opdrachtnemer rekening te houden met de wijzigingen die gedurende de looptijd van de Overeenkomst in het Collectief werknemersvervoer kunnen ontstaan.

Onder 'voldoende' vervoermiddelen en chauffeurs wordt verstaan dat de Opdrachtnemer in ieder geval over één geschikt vervoermiddel en één geschikte chauffeur per rit moet beschikken.

De Opdrachtnemer handelt bij de organisatie en uitvoering van het vervoer conform de voorgeschreven wetten, verordeningen, besluiten, maatregelen en voorschriften die door de rijksoverheid, de provinciale- en gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe aangewezen organen zijn vastgesteld ten aanzien van het vervoer van personen en beschikt over alle vereiste vergunningen.

De Opdrachtnemer zal Opdrachtgever van wijzigingen ten aanzien van vereiste vergunningen onverwijld op de hoogte stellen en afschriften hiervan doen toekomen.

Gedurende de contractperiode verplicht de opdrachtnemer zich het collectief werknemersvervoer uit te voeren, zonder zich te kunnen beroepen op eventuele beletsels zoals het niet beschikbaar zijn van voldoende voertuigen die voldoen aan de gestelde eisen. Evenzo kan de opdrachtnemer zich niet beroepen op het niet (tijdig) beschikbaar hebben van voldoende personeel als gevolg van verlof, ziekte of anderszins.

2.1 Vervoersplan

De Opdrachtnemer is gedurende de looptijd van het contract verantwoordelijk voor de volledige organisatie, routeplanning en realisatie van het collectief medewerkersvervoer op basis van de te vervoeren medewerkers.

Ten behoeve van de (route)planning krijgt de Opdrachtnemer de beschikking over:

- de namen en adressen van de te vervoeren werknemers;
- de aanvang- en eindtijden van de te vervoeren werknemers per dag;
- de namen en adressen van de werklocaties waarnaar de werknemers naar vervoerd moeten worden;
- aanvang- en eindtijden en tussentijden van de werklocaties;

- de vervoerskenmerken (gebruik rolstoel, rollator, visueel beperkt);
- jaarlijks de data van vaste sluitingsmomenten per locatie.

Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever en de te vervoeren Deelnemers, minimaal 1 dag van tevoren, bij het wijzigen van routes en past het vervoersschema met opstaptijden en plaatsen hierop aan.

De Opdrachtnemer is verplicht het vervoerplan op een zo efficiënt mogelijke wijze te rijden zodat de reistijd voor de medewerkers zoveel mogelijk wordt beperkt, met een maximum van 65 minuten enkele reistijd, waarbij de opdrachtgever er het recht heeft de (route)planning te laten toetsen.

De Opdrachtgever verzendt voorafgaand aan de aanvang van het Collectief werknemersvervoer aan een medewerker een brief met:

- de naam en contactgegevens van de vervoerder;
- de tijdstippen waarop de medewerker wordt opgehaald en teruggebracht.

Het is niet toegestaan het Collectief Werknemersvervoer te combineren met andere vormen van vervoer, anders dan de doelgroep binnen deze opdracht, zonder uitdrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever.

2.2 Werkdagen en bloktijden

Het vervoer voor de huidige Deelnemers geschiedt op werkdagen van maandag tot en met vrijdag.

WSP Parkstad heeft op dit moment diverse werklocaties met vaste werktijden. Het merendeel van de medewerkers gaat naar de 3 hoofdvestigingen van WSP Parkstad, te weten:

- WOZL Beschut 2.0 B.V.
Sourethweg 2
6422 PC HEERLEN
- WSP Parkstad Detachering B.V.
Wenkebachstraat 10
6466 NC KERKRADE
- WSP Parkstad Detachering B.V.
Kloosterweg 1
6412 CN HEERLEN

De bloktijden (aanvang en einde werktijd) van de 3 vestigingen zijn van 07.30 uur – 11.30 uur – 16.00 uur.

Daarnaast worden medewerkers vervoerd naar andere werklocaties. De bloktijden van andere werklocaties zijn eveneens van 07.30 uur – 11.30 uur – 16.00 uur of van 08.00 uur – 12.00 uur – 16.30 uur. Daarnaast kunnen detacheringsvestigingen andere werktijden hanteren.

Op locatie afwijkende tijden, zie Appendix A.

De Opdrachtnemer garandeert dat medewerkers maximaal vijftien minuten en minimaal 5 minuten voor aanvang van het werk arriveren.

De Opdrachtnemer garandeert voorts dat de medewerkers in geen geval te laat op het werk arriveren, behoudens gevallen die in redelijkheid niet aan de Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend.

Opdrachtnemer dat medewerkers maximaal vijftien minuten na het einde van de werktijd worden opgehaald.

De maximale reistijd (enkele reis) voor de medewerkers bedraagt 65 minuten.

De Opdrachtnemer houdt bij de berekening van de reistijd rekening met files. Ook (onverwachte) ziekte van een chauffeur, gebrek aan personeel en ongeorganiseerde stakingen vallen niet onder gevallen die in redelijkheid niet aan de Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend.

Ingeval van ernstige vertraging van het vervoer neemt de Opdrachtnemer direct contact op met de centrale en vervolgens met de Opdrachtgever en zorgt, indien nodig, voor vervangende vervoermiddelen.

Een vertraging wordt als ernstig aangemerkt wanneer het tijdsverschil in weerwil van de vervoersinstructies meer dan vijftien minuten bedraagt of zal gaan bedragen.

Bij zeer extreem slechte weersomstandigheden treden Opdrachtnemer en opdrachtgever in overleg over de voortgang van het vervoer en de mogelijkheden het vervoer aan te passen of (gedeeltelijk) stil te leggen. Medewerkers die op de werklocatie zijn zullen altijd naar woonadres/opstapplaats vervoerd moeten worden.

2.3 Medewerkerspopulatie

Momenteel zijn circa 266 Deelnemers van Opdrachtgever op Collectief Werknemersvervoer aangewezen. Gemiddeld maken 250 medewerkers per maand daadwerkelijk gebruik van het collectief vervoer. Het aantal te vervoeren Deelnemers wijzigt voor en tijdens de uitvoering van de opdracht.

Het Collectief Werknemersvervoer is passend voor de medewerkerspopulatie met een beperking. De dienst bestaat voor het merendeel uit geroosterd vervoer van werknemers volgens een vooraf gepland patroon van woonadres/opstapplaats naar werklocatie en retour.

Voor een beschrijving van het aantal werknemers en werklocaties wordt verwezen naar Appendix A Overzicht Werknemers, opstapplaatsen, tijden en locaties (daarin zijn de namen en precieze adressen van de werknemers NIET opgenomen. Alleen de postcodes zijn opgenomen).

Er zijn momenteel geen Deelnemers die in het bezit zijn van een Soho-, blindengeleidehonden of andere hulphonden, als zodanig herkenbaar. Indien in de toekomst Deelnemers met Soho-, blindengeleidehonden of andere hulphonden, als zodanig herkenbaar vervoerd worden dan worden de Soho-, blindengeleidehonden of andere hulphonden, als zodanig herkenbaar kosteloos vervoerd. Hiervoor wordt door Opdrachtnemer een passende voorziening voor aangeboden tijdens het vervoer.

Voor sommige Deelnemers gelden beperkingen met betrekking tot het Collectief Werknemersvervoer. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om, maar niet uitsluitend, een lage instap, medewerkers met een rollator of medewerkers die voorin moeten zitten. De beperkingen zijn voor de huidige Deelnemers weergegeven in Appendix A. Bij mutaties zal Opdrachtgever deze melden aan Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient rekening te houden met deze beperkingen bij de planning.

Er kan eveneens sprake zijn van incidenteel vervoer, zijnde incidentele ritten die buiten het werkpatroon vallen en waarvoor de opdrachtgever een aparte schriftelijke opdracht verstrekt.

Woonadressen/opstapplaatsen evenals de werklocaties en werktijden kunnen vóór aanvang en ook tijdens de looptijd van de overeenkomst wijzigen.

Indien er wijzigingen plaatsvinden met betrekking tot het werknemersvervoer (door bijvoorbeeld wettelijke wijzigingen of beleidswijzigingen etc.) met als mogelijk gevolg dat het aantal werknemers vermindert of vermeerdert, dan dient de Inschrijver hieraan medewerking te verlenen. De Inschrijver dient er rekening mee te houden dat er bij verschillende werklocaties sprake kan zijn van bedrijfsvakanties en/of andere collectieve sluitingen welke jaarlijks kunnen verschuiven.

2.4 Maximale verblijfstijd in vervoermiddel

Voor het Collectief Werknemersvervoer geldt dat de maximum reistijd 130 minuten per werkdag (heen- en terugreis) bedraagt, waarbij de maximale reistijd per rit 65 minuten bedraagt. Er zijn (mogelijk) enkele uitzonderingen waarvoor toestemming van Opdrachtgever noodzakelijk is; hier kan een hogere maximumtijd gelden.

2.5 Ophaal- en terugbrengmarges

Voor het vervoer geldt dat de Deelnemers niet eerder dan 15 minuten en niet later dan 5 minuten voor de aanvang van de werktijd op de locatie worden gebracht.

Een Deelnemer mag niet later dan 10 minuten na het einde van de werktijd bij een locatie worden opgehaald, behoudens na toestemming door Opdrachtgever.

De Deelnemers staan 5 minuten voor de ophaaltijd gereed op het thuisadres.
De chauffeurs blijven bij het vervoermiddel.

De Opdrachtnemer garandeert voorts dat de medewerkers in geen geval te laat op het werk arriveren, behoudens gevallen die in redelijkheid niet aan de Opdrachtnemer kunnen worden toegerekend.

2.6 Mutaties en wijzigingen Deelnemers

Gedurende de uitvoering van het Collectief vervoer kunnen en zullen er wijzigingen plaatsvinden in het aantal te vervoeren medewerkers, de adressen en/of eindbestemmingen.

Voor het aantal te vervoeren medewerkers heeft dit binnen een bandbreedte van 0% tot 20% geen invloed op de ritprijs per medewerker. Wijzigingen in adressen en/of eindbestemmingen hebben geen invloed op de prijs. Dit betekent dat indien tussen de 200 medewerkers en 300 medewerkers vervoerd worden dat de prijs ongewijzigd blijft.

Indien binnen de bandbreedte van 20% en 30% minder medewerkers vervoerd dienen te worden dan zal de prijs Vervoer medewerkers met maximaal 4% verhoogd worden. Indien binnen de bandbreedte van 20% en 30% meer medewerkers vervoerd dienen te worden dan zal de prijs Vervoer medewerkers met maximaal 4% verlaagd worden. Partijen zullen dan nader overleg voeren over de aanpassing van de prijs.

Indien binnen de bandbreedte van 30% en 40% minder medewerkers vervoerd dienen te worden dan zal de prijs Vervoer medewerkers met maximaal 6% verhoogd worden. Indien binnen de bandbreedte van 30% en 40% meer medewerkers vervoerd dienen te worden dan zal de prijs Vervoer medewerkers met maximaal 6% verlaagd worden. Partijen zullen dan nader overleg voeren over de aanpassing van de prijs.

Indien buiten de bandbreedte (> 40% meer of minder Deelnemers vervoerd dienen te worden) dan zullen Partijen nader overleg voeren over de aanpassing van de prijs Vervoer medewerkers. De mutatie in de prijs Vervoer medewerkers is maximaal 10%.

Medewerkers van Opdrachtgever kunnen door de Opdrachtnemer niet worden uitgesloten van vervoer.

2.7 CAO Taxivervoer

De Opdrachtnemer komt de verplichtingen voortvloeiende uit de Nederlandse wettelijke voorschriften betreffende arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden, waaronder de algemeen verbindend verklaarde Collectieve Arbeidsovereenkomst voor het Taxivervoer (de 'CAO') stipt na.

Informatie betreffende de Nederlandse wettelijke voorschriften betreffende arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden, waaronder de CAO kan worden verkregen bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid te 's-Gravenhage.

2.8 Melding incidenten

Indien zich tijdens het vervoer incidenten (vertraging en gedrag van Deelnemers) voordoen zullen deze onmiddellijk aan de contactpersoon van Opdrachtgever gemeld worden.

2.9 Controle uitvoering vervoer

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor, bijvoorbeeld via een steekproef, controle te houden op de uitvoering van de ritten.

3. Kwaliteitszorg personeel Opdrachtnemer

Opdrachtnemer is verplicht chauffeurs in te zetten conform de bepalingen rij- en rusttijden in de toepasselijke rijtijdenwetgeving.

De Opdrachtnemer zet per route zoveel mogelijk een vaste chauffeur in, zodat de contacten tussen de chauffeur en de Deelnemers optimaal zijn. Tevens is een vervangende chauffeur beschikbaar.

Opdrachtnemer verstrekt, na gunning, van alle chauffeurs aan Opdrachtgever kosteloos een kopie chauffeurspas.

3.1 Eisen chauffeurs

De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat door haar in te zetten chauffeurs voldoen aan de volgende eisen:

- beschikken over de noodzakelijke geldige rijvaardigheidsbewijzen;
- beschikken over een geldige chauffeurspas;
- beschikken over sociale vaardigheden en deze toepassen;
- beschikken over servicegerichte instelling naar Deelnemers en deze toepassen;
- beschikken over vaardigheden om op de juiste wijze met de Deelnemers om te gaan;
- beschikken over een geldig EHBO-diploma of minimaal certificaat levensreddende handelingen;
- beschikken over kennis van de doelgroep en vaardigheden hoe hiermee om te gaan;
- voldoen aan de toepasselijke wetgeving voor het vervoer en te handelen conform de relevante voorschriften;
- herkenbaar als chauffeur door middel van uniforme bedrijfskleding;
- spreken van de Nederlandse taal;
- verrichten van veilig vervoer, vrij van alcohol, verdovende en andere rijgedrag beïnvloedende middelen;
- niet roken in en naast het vervoermiddel;
- erop toezien dat er in de vervoermiddelen niet gerookt wordt;
- niet eten en drinken in het vervoermiddel;
- erop toezien dat er in de vervoermiddelen niet gegeten wordt;
- een goede kennis hebben van wegen, straten en bestemmingslocaties binnen het vervoersgebied;
- kennis hebben van de voor hen geldende, in de Overeenkomst op te nemen, bepalingen en zich hieraan houden;
- geen roekeloos rijgedrag vertonen.

Indien er zich gedurende de looptijd van de overeenkomst een situatie voordoet die van invloed is op de geschiktheid van een chauffeur voor het vervoer (bijv. het niet meer hebben van een geldige chauffeurspas of bijv. (aanhoudende) klachten over de chauffeur of diens dienstverlening), wordt deze chauffeur per direct niet meer ingezet. Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever hiervan geanonimiseerd direct op de hoogte.

3.2 Eisen dienstverlening chauffeurs

De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat door haar in te zetten chauffeurs dienstverlening verrichten die voldoet aan de volgende eisen:

- toezien dat in de voertuigen niet wordt gerookt, geen alcohol wordt genuttigd of andere geestverruimende middelen worden gebruikt.
- er zorg voor dragen dat orde en rust in de voertuigen worden nageleefd en geen schade ontstaat aan personen en/of goederen;
- de sleutels uit het contactslot halen bij het verlaten van het vervoermiddel;
- erop toezien dat alleen opgegeven Deelnemers meerijden;
- de contactpersonen en Deelnemers waarschuwen bij vertragingen groter dan 10 minuten (dit mag ook een andere medewerker zijn van Opdrachtnemer);
- indien nodig, behulpzaam zijn bij het in- en uitstappen;
- het voertuig wordt in principe zodanig geparkeerd dat medewerkers bij het in- of uitstappen niet de straat over hoeven te steken om het voertuig, of huis- of portiekdeur te bereiken
- toezien op het gebruik van gordels, voor zover van toepassing;
- pas gaan rijden als alle passagiers zitten en de gordels om gedaan hebben;
- de chauffeurs verricht geen medische handelingen tenzij hij/zij daartoe is geautoriseerd;
- rolstoelgebruikers vervoeren in daartoe uitgeruste voertuigen;
- De chauffeur zal nimmer geweld gebruiken om een medewerker tot ander gedrag te bewegen. Tevens is het bij wangedrag de chauffeur niet toegestaan de betrokken medewerker het vervoer te ontfangen.
- In geval van wangedrag dient de chauffeur hiervan direct na de rit melding te maken aan de centrale van de vervoerder, die dit communiceert aan de Opdrachtgever.
- De chauffeur meldt eveneens zelf het wangedrag van de betreffende medewerker bij de Opdrachtgever.
- Indien het (herhaald) wangedrag van een medewerker daartoe aanleiding geeft, kan de Opdrachtnemer samen met Opdrachtgever nadere bepalingen stellen voor het vervoer van deze medewerker.

3.3 Training en Instructie chauffeurs

- De Opdrachtnemer geeft de door hem in te zetten chauffeurs minimaal één keer per jaar een training c.q. laat volgen, die gericht is op het vervoeren van medewerkers met een mentale, gedragsmatige of psychische beperking.
- De Opdrachtnemer dient de door hem in te zetten chauffeurs 'deugdelijk' te instrueren over het op de juiste wijze behandelen en vervoeren van personen met een handicap of beperking.

3.4 Eisen dienstverlening chauffeurs bij rolstoelafhankelijke Deelnemers

De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat door haar in te zetten chauffeurs die ingezet worden voor het vervoer van rolstoelafhankelijke Deelnemers voldoen aan de volgende aanvullende eisen:

- praktische vaardigheden betreffende het vervoeren van rolstoelers en toezien dat de rolstoelen altijd goed worden vastgezet voor het gaan rijden;
- chauffeur heeft kennis van de gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS);
- chauffeur heeft aantoonbare ervaring in de omgang van Deelnemers met een rolstoel;
- volgen van de meest actuele code VVR.

3.5 Vervanging chauffeur

Bij het niet nakomen van een de gestelde eisen in paragraaf 3.1 tot en met 3.4 kan Opdrachtgever te allen tijde verlangen dat de desbetreffende chauffeur wordt vervangen.

4. Vervoermiddelen

4.1 Type vervoermiddelen

Het Collectief Werknemersvervoer vindt plaats met de volgende vervoermiddelen:

- touringcar bus 25- 57 personen;
- midi-bus 9-25 personen;
- 9-persoonsbus (8 zitplaatsen voor Deelnemers);
- Taxi (4 zitplaatsen voor Deelnemers);
- Rolstoelbus (maximaal 8 zitplaatsen voor Deelnemers, waarvan tenminste 1 plaats geschikt is voor het vervoer van rolstoelgebonden Deelnemers).

De Opdrachtnemer is vrij in de keuze van het in te zetten van genoemde type voertuig zolang dat voertuig maar voldoet aan het bepaalde in dit Programma van Eisen en tevens voldoet aan de specifieke (medische) vervoersbehoefte van de werknemers.

4.2 Eisen vervoermiddelen

De in te zetten vervoermiddelen voldoen aan onderstaande eisen:

- de vervoermiddelen voldoen aan de eisen zoals die bij of krachtens toepasselijke wetgeving zijn of zullen worden gesteld;
- de vervoermiddelen zijn, en de met het oog op het vervoer van gehandicapte Deelnemers aangebrachte voorzieningen, goedgekeurd door de Rijksdienst voor het wegverkeer voor taxivervoer.
- de vervoermiddelen voldoen aan de Euro 6-norm;
- de Inschrijver voldoet binnen uiterlijk 2 jaar, te tellen vanaf de ingang van het contract, aan de Regeling bevordering schone wegvoertuigen;
- de vervoermiddelen zijn, gedurende de looptijd van de overeenkomst, samen gemiddeld niet ouder dan 5 jaren en individueel niet ouder dan 10 jaar;
- de vervoermiddelen verkeren in technisch goede staat en worden periodiek onderhouden;
- de taxi voertuigen zijn voorzien van goedgekeurde boordcomputer Taxi;
- de vervoermiddelen zijn voorzien van een compleet ingerichte EHBO-trommel en een in goede staat verkerende goedgekeurde brandblusser of blusdeken;
- de vervoermiddelen zijn voorzien van een noodhamer en gordelsnijder;
- de vervoermiddelen zijn voorzien van een airco;
- de voertuigen zijn voorzien van een navigatiesysteem met bijgewerkte software.
- de vervoermiddelen zijn in de winterperiode voorzien van winterbanden of all-seasonbanden;
- in de vervoermiddelen mag niet gerookt zijn;
- in de vervoermiddelen is per zitplaats een goedgekeurde veiligheidsgordel aanwezig;
- in de vervoermiddelen is wettelijk goedgekeurde communicatieapparatuur aanwezig voor directe communicatie tussen centrale en het vervoermiddel;
- de vervoermiddelen hebben een representatief uiterlijk, zijn schadevrij en schoon;
- de vervoermiddelen zijn goed toegankelijk voor de te vervoeren Deelnemers;

- de vervoermiddelen, die voor rolstoelvervoer worden ingezet, zijn uitgerust met door de Nederlandse overheid en door de Rijksdienst voor het Wegverkeer goedgekeurde voorzieningen en/of mechanismen om (zware) rolstoelen/scootmobielen vast te zetten en goedgekeurde veiligheidsgordels tot het deugdelijk vastzetten van medewerkers ingeval deze gezeten in een (zware) rolstoel/scootmobiel worden vervoerd;
- de rolstoelvoertuigen voldoen aan de meest recente handreiking voor het veilig vervoeren van rolstoelgebruikers (code VVR, uitgave januari 2022).

5. Bereikbaarheid en communicatie

De Opdrachtnemer dient op dagen dat het vervoer operationeel is, bereikbaar te zijn vanaf een half uur voordat de eerste Deelnemer wordt opgehaald bij het huisadres tot een half uur nadat de laatste Deelnemer op het huisadres is afgezet. Er dient bij de Opdrachtnemer gedurende genoemde periode personele bezetting aanwezig te zijn. Op de overige uren kan volstaan worden met een antwoordapparaat.

Opdrachtgever wenst dat één werknemer van Opdrachtnemer als vast aanspreekpunt fungeert, met een vaste vervanger, voor alle voorkomende vragen. De Opdrachtnemer zal kosteloos het vaste aanspreekpunt ter beschikking stellen.

Opdrachtnemer stelt kosteloos een online personenvervoer software pakket beschikbaar dat 24 uur per dag toegankelijk is voor Opdrachtgever.

Vragen en opmerkingen van de opdrachtgever worden binnen 24 uur verwerkt en voorzien van een reactie.

Bij calamiteiten is Opdrachtnemer immer 24/7 beschikbaar.

6. Portal

De portal is gebruiksvriendelijk en real-time beschikbaar voor Opdrachtgever.

De werkleiding van Opdrachtgever krijgt de beschikking over een read only functionaliteit.

De portal voorziet in het invoeren van eigen persoonsnummers van Opdrachtgever in verband met de volledigheid van de managementrapportages.

Er wordt een centrale inlogcode gebruikt voor de portal, daarna kan worden aangegeven welke medewerker van Opdrachtgever de melding inzet. Dit is in de portal terug te zien.

Uit de portal kan minimaal onderstaande managementrapportages gehaald en naar Excel geëxporteerd worden:

- overzicht te vervoeren medewerkers (gesorteerd op werknummer);
- overzicht van dagen en tijden dat de te vervoeren medewerkers ingepland staan;
- overzicht niet vervoerde medewerkers per route per dag i.v.m. o.a. verlof, ziekte, etc.
- Overzicht van alle vervoersbewegingen met begin- en eindtijd per deelnemer;
- overzicht vervoerde medewerkers per route per dag;
- overzicht vervoermiddelen die per dag rijden en deelnemer per voertuig op naamniveau;
- overzicht routes, opstapplaatsen, opstaptijden van de te vervoeren medewerkers;
- totaal aantal uitgevoerde ritten;
- totaal aantal tijdig uitgevoerde ritten;
- routes met namen, tijden en locaties;
- ingevulde rit planningsformulieren;
- mutaties per te vervoeren medewerker per categorie;
- aantal en type voertuigen per inzet dag;
- incidenten tijdens het vervoer;
- Duur van de rit (planning en realisatie) per medewerker;
- Afstand per rit per medewerker;
- loosmeldingen per dag;
- Gemiddelde CO2 uitstoot per vervoerde medewerker per maand;
- overzicht overschrijding van maximaal 5 minuten te laat of te vroeg bij het ophaalpunt van Deelnemers;
- overzicht te vroeg, meer dan 15 minuten voor aanvang werktijd, of te laat, minder dan 5 minuten voor aanvang werk bij brengen van de Deelnemers;
- overzicht te laat, meer dan 15 minuten na afloop werktijd bij ophalen van de Deelnemers;
- incidenten tijdens het vervoer, zoals calamiteiten met voertuigen, goederen en/of passagiers;
- overzicht vervoermiddelen met kenteken, waarmee het vervoer wordt uitgevoerd;
- overzicht ingezette chauffeurs per route en wisselingen hiervan;
- klachten en klachtenafhandeling.

7. Prestatie-indicatoren en malusregeling

Indien Opdrachtnemer, of een van de andere bij de dienstverlening betrokken partijen, gedurende de looptijd van de Overeenkomst haar TX-keurmerk kwijtraakt, dan hanteert Opdrachtgever vanaf de eerste dag van de eerstvolgende maand een malus van 10% transparant op de maandfactuur te verwerken. Opdrachtnemer is verplicht het kwijtraken van het TX-keurmerk terstond te melden. Op het moment dat het TX-keurmerk weer beschikbaar is wordt vanaf de eerste dag van de eerstvolgende maand geen malus meer berekend.

Indien de Opdrachtnemer binnen 6 maanden het keurmerk niet aantoonbaar in bezit heeft, dan heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst te ontbinden.

Indien Opdrachtnemer op onderstaande kwaliteitspunten niet de gestelde eisen realiseert, met een afwijking van minimaal 3%, zal een malus in rekening worden gebracht van 2% van de gerealiseerde jaaromzet over het afgelopen kalenderjaar. Deze malus kan éénmaal per kalenderjaar worden opgelegd. Maandelijks wordt naar aanleiding van de managementrapportage een analyse gemaakt.

Indien Opdrachtnemer bij herhaling, na schriftelijke in gebrekestelling, niet blijft voldoen aan de nakoming van de Overeenkomst heeft Opdrachtgever het recht om een malus van € 5.000,- per situatie in mindering te brengen op de eerstvolgende factuur.

Aantal ritten dat per kwartaal tijdig wordt uitgevoerd door Opdrachtnemer < 90%	Malusregeling
Aantal gegronde klachten per kwartaal van Opdrachtgever met betrekking tot het personeel van Opdrachtnemer ten opzichte van het aantal uitgevoerde ritten per kwartaal > 2%	Malusregeling
het aantal gegronde klachten per kwartaal van Opdrachtgever met betrekking tot de chauffeurs van Opdrachtnemer ten opzichte van het aantal ritten per kwartaal > 2%	Malusregeling
Aantal ritten dat per kwartaal tijdig wordt uitgevoerd door Opdrachtnemer 90% - 95%	Starten verbetertraject en rapportage hierover
Aantal gegronde klachten per kwartaal van Opdrachtgever met betrekking tot het personeel van Opdrachtnemer ten opzichte van het aantal uitgevoerde ritten per kwartaal 1 - 2%	Starten verbetertraject en rapportage hierover
het aantal gegronde klachten per kwartaal van Opdrachtgever met betrekking tot de chauffeurs van Opdrachtnemer ten opzichte van het aantal ritten per kwartaal 1 - 2%	Starten verbetertraject en rapportage hierover

8. Communicatie en evaluatie

In de eerste 6 maanden na de formele start van de dienstverlening vindt eenmaal per maand afstemming op operationeel niveau plaats tussen Opdrachtgever en de contactpersoon van Opdrachtnemer.

Tijdens dit overleg vindt onder andere afstemming plaats om de samenwerking tussen Partijen te borgen en de dienstverlening te optimaliseren.

In de periode na de eerste 6 maanden vindt eenmaal per kwartaal op operationeel niveau afstemming plaats tussen Opdrachtgever en de contactpersoon van Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer evalueert minimaal eenmaal per jaar kosteloos op strategisch niveau de dienstverlening met Opdrachtgever. Hierbij wordt de dienstverlening besproken en vindt besluitvorming plaats.

Namens Partijen zal de communicatie plaatsvinden tussen de hieronder genoemde medewerkers:

Niveau	Contactpersonen Opdrachtgever	Contactpersonen Opdrachtnemer
Strategisch	Manager HR	
Operationeel	Teamleider Bedrijfsbureau	

9. Klachtenregeling

Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- het in behandeling nemen van alle klachten;
- afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
- voorkoming van herhaling van klachten.

Van iedere klacht wordt door Opdrachtnemer geregistreerd:

- datum en tijd indiening klacht;
- afhandelingsdatum klacht;
- aard ingediende klacht;
- wijze en resultaat afhandeling klacht;
- wel of niet gegrondverklaring.

De Opdrachtnemer is verplicht om aan de Opdrachtgever maandelijks een rapportage te verstrekken die in ieder geval het volgende omvat:

- een overzicht van incidenten. Ook indien gedurende een kalendermaand geen incident heeft plaatsgevonden;
- overtredingen van het rookverbod. Ook indien gedurende een kalendermaand geen overtreding van het rookverbod heeft plaatsgevonden.

Per halfjaar vindt, indien aan de orde, overleg plaats tussen Partijen waarin de klachten en de door Opdrachtnemer te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om klachten in de toekomst te voorkomen. Indien nodig wordt de frequentie van dit overleg verhoogd.

10. Overige verplichtingen

Opdrachtnemer garandeert dat hij en de eventueel door hem ingeschakelde derden voldoen en blijven voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, en beschikken en blijven beschikken over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, ten aanzien van de dienstverlening en ondernemerschap.

11. Controle

Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Overeenkomst te controleren.

Opdrachtgever is gerechtigd alle mogelijke maatregelen te treffen die haar redelijk voorkomen. Eventuele kosten van de controles worden gedragen door Opdrachtgever, met uitzondering van de situatie waarin de Opdrachtnemer niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is slechts tot vergoeding van kosten gehouden voor zover de kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

12. Financieel

12.1 Prijs collectief vervoer

Het merendeel van de te vervoeren medewerkers wordt vervoerd van het woonadres naar het werkadres en vice versa met een 9-persoonsbus (1 chauffeur en max. 8 te vervoeren medewerkers). Daarnaast worden diverse medewerkers vervoerd met een rolstoelbus wegens gebruik van een rolstoel en/of rollator.

De inschrijver wordt gevraagd de netto prijs, zie bijlage 6, te offrenen voor zoals deze gelden voor de looptijd van de overeenkomst (behoudens indexering) voor het vervoer van medewerkers per enkele rit :

- binnen de Parkstad en Heuvellandgemeente (gemeente Beekdalen, Brunssum, Gulpen-Wittem , Heerlen, Kerkrade, Landgraaf, Simpelveld, Vaals, Valkenburg en Voerendaal);
- buiten de Parkstad en heuvellandgemeente;
- de prijs per dag voor de inzet van een touringcarbus voor vervoer van opstapplaats naar werklocatie en vice versa.

12.2 Incidentele ritten en Individueel vervoer

De netto prijzen voor de Incidentele ritten en Individueel vervoer, op basis van beladen uren en beladen kilometers bedragen, conform Inschrijving bijlage 7, volgens onderstaand schema van Opdrachtnemer:

Vervoermiddel	Prijs per uur	Prijs per kilometer
Bus 23 – 57 personen		
Midi-bus 9 – 22 personen		
9-persoonsbus		
Taxi		
Rolstoelbus		

12.3 Btw

De vermelde bedragen zijn met twee decimalen achter de komma, uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.

12.4 Loosritten

Loosritten zijn ritten die wel gepland en gereden zijn maar waar geen werknemer is ingestapt. Loosritten worden dagelijks en binnen 1 uur na einde van de rit, door de Inschrijver bij de Opdrachtgever gemeld. Loosritten worden vergoed, mits deze uiterlijk binnen één uur na afloop van de rit bij de Opdrachtgever gemeld zijn. In het geval dat de Opdrachtgever gebruik maakt van de web-based beheertool dient dit te geschieden via de tool. In alle andere gevallen per mail. Loosritten die later of niet gemeld zijn bij de Opdrachtgever mogen niet in rekening worden gebracht en worden niet vergoed.

12.5 Overige kosten

Het is niet toegestaan, zonder voorafgaande toestemming, om bijkomende kosten in rekening te brengen zoals, maar niet beperkt tot overhead, administratie, implementatiekosten, reistijd en reiskosten.

Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de aangeboden prijzen maar bij nader inzien noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening conform de gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Ritten die binnen 12 uur worden afgemeld kunnen niet in rekening worden gebracht.

12.6 Facturatie en betaling

Opdrachtnemer dient maandelijks binnen 10 kalenderdagen na afloop van de kalendermaand gespecificeerde facturen aan te leveren waarbij de eventuele btw separaat wordt vermeld.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, verzonden aan finance.detachering@wspparkstad.nl

De tenaamstelling van de facturen luidt:
WSP Parkstad Detachering B.V.
t.a.v. de heer R.J.M. Dackus, manager HRM
Postbus 330
6400 AH Heerlen

De factuur dient gespecificeerd minimaal het volgende te vermelden:

- Factuurdatum
- Factuurnummer
- Debiteurennummer of Opdrachtgevernnummer
- Factuurbedrag en btw-bedrag
- Bedrijfsnaam Opdrachtnemer
- Budgethouder
- Uitsplitsing geroosterd en incidenteel vervoer.

■ Op de verzamelfactuur worden vermeld de kostenplaatsen:

- 241 WSP Parkstad Detachering B.V.
- 261 WOZL Beschut 2.0 B.V.
- 1000 Algemeen
- 1200 HRM
- 1300 Beschut 2.0
- 2100 Individuele Detacheringen
- 2104 Vebego Schoon
- 2105 Vebego Groen
- 2106 EMMA
- 2200 Groepsdetacheringen
- 2300 Overige Detacheringen III
- 2311 Limburg Catering
- 2313 GDT Beschut
- 2500 Deta Werkplaatsen

Indien meerdere facturen per maand van toepassing zijn, worden deze eenmaal per maand als verzamelfactuur gespecificeerd aangeleverd waarbij de aanvullende diensten en kosten gescheiden op de factuur worden vermeld.

Tijdig afgemelde ritten mogen niet in rekening worden gebracht.

De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door Opdrachtgever of niet-betaling door Opdrachtgever van (een) fact(u)ur(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die fact(u)ur(en) of van ondeugdelijkheid van gefactureerde prestaties geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen. Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan, indien de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur dient binnen de betaaltermijn te zijn voldaan. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debetnota's, behoudens goedkeuring in onderling overleg.

12.7 Indexering

De door de Opdrachtnemer bij de Inschrijving aangegeven prijzen blijven gedurende de contractperiode ongewijzigd, behoudens een jaarlijkse indexering op basis van berekening van de kostenontwikkeling door het NEA te Zoetermeer.

Prijswijzigingen vinden eenmaal per jaar plaats, voor het eerst op 1 januari 2024, op basis van het de kostenontwikkelingen van het NEA voor indexering taxivoertuigen. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever minimaal 1 maand voor 1 januari de indexering.

13. Overig

13.1 Implementatieplan

De Opdrachtnemer zal binnen 10 werkdagen na definitieve gunning een implementatieplan aanleveren bij de Opdrachtgever waarin opgenomen:

- plan van aanpak start Collectief Werknemersvervoer;
- communicatie/kennismaking met Opdrachtgever en Deelnemers voor start Collectief Werknemersvervoer;
- werving personeel met opleiding en instructie;
- aanschaf vervoermiddelen;
- routeplan met Deelnemers en ophaaltijden;
- communicatie met Opdrachtgever.

13.2 AVG

Opdrachtgever en Opdrachtnemer nemen voor, tijdens en na de uitvoering van de opdracht strikte vertrouwelijkheid van alle informatie in het kader van deze opdracht in acht.

Opdrachtnemer stelt een verwerkersovereenkomst op met Opdrachtgever.

13.3 SROI

De gemeenten in Zuid-Limburg hebben als sociale doelstelling dat een investering naast het 'gewone' rendement ook een concrete sociale winst (return) moet opleveren. Dit doen de gemeenten door Social Return (SR) als voorwaarde te stellen bij inkoop- en aanbestedingstrajecten.

13.3.1 Percentage opdrachtwaarde

In deze aanbesteding wordt de inschrijver verplicht om tenminste 4% van de opdrachtwaarde (realisatie excl. btw en excl. latere wijzigingen van dat bedrag door meer-/minderwerk') aan te wenden voor Social Return door de inzet van kandidaten uit de doelgroep. De verplichting mag breder binnen de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer worden ingevuld dan alleen op onderliggende opdracht, zolang het verband houdt met het voorwerp van de opdracht. De Social Return verplichting dient binnen de looptijd van de opdracht (inclusief eventuele verlengingen en onderhoudstermijn) te worden gerealiseerd.

13.3.2 Doelgroep

Tot de doelgroep van Social Return behoren:

- Uitkeringsgerechtigden in het kader van
 - de Participatiewet, Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers (Ioaw) en Wet Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen Ioaz
 - Werkloosheidswet Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA)/ Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong) Algemene Nabestaandenwet (ANW) Dan wel rechtsopvolgers van deze regelingen Personen die gebruik maken van voorzieningen/instrumenten van één van bovengenoemde regelingen en daardoor geen uitkering meer ontvangen (waaronder personen werkzaam op een gesubsidieerde arbeidsplaats) Niet uitkeringsgerechtigden zoals bedoeld in de Participatiewet Met werkloosheid bedreigde inwoners Personen behorende tot de doelgroep Wet Sociale Werkvoorziening (Wsw-ers) Kandidaten doelgroepregister BOL/BBL-leerlingen (voor maximaal 50% van de opdrachtwaarde).

13.3.3 Duur meetellen

Medewerkers met een vastgestelde arbeidsbeperking mogen minimaal twee jaar en langer bij een voortdurende indicatie worden meegeteld. Wanneer medewerkers vanuit de doelgroep zijn geplaatst via Social Return dan mogen zij minimaal gedurende twee jaar worden meegeteld voor Social Return. Leerlingen die BOL/BBL-traject volgen, mogen gedurende de gehele opleiding worden meegeteld.

13.3.4 Verantwoording en rapportage Social Return

- Alvorens een kandidaat kan worden opgevoerd als kandidaat Social Return dient dit worden voorgelegd en geaccordeerd.
- De opdrachtnemer rapporteert periodiek –conform afspraak- met behulp van het rapportageformat over de voortgang van de invulling van de Social Return-verplichting en onderbouwt deze met bewijsstukken.
- Wanneer er sprake is van inleenconstructies dienen op aanvraag facturen inzichtelijk te worden gemaakt.
- Kosten in het kader van scholing dienen onderbouwd te worden met gedetailleerde nota's van de scholing. In geval van interne scholing dienen de gemaakte kosten schriftelijk te worden onderbouwd.
- Om de gerealiseerde resultaten ten aanzien van Social Return te kunnen bepalen, gelden in ieder geval de volgende uitgangspunten:
- Inschaling van kandidaten uit de genoemde Doelgroep geschiedt conform de voor hem/haar geldende CAO, bij het bedrijf zelf of – indien de kandidaat elders wordt geplaatst- bij een andere werkgever. Opgemerkt wordt dat voor de Wsw-doelgroep een aparte CAO geldt.
- Indien opdrachtnemer bij het plaatsen van de doelgroep gebruik maakt van subsidies of overige premies dan worden deze afgetrokken van - of in mindering gebracht op - het bedrag te voldoen onder de Social Return verplichting.
- Scholing en opleiding vinden plaats bij een erkend opleidingsinstituut. Begeleidingskosten, mits noodzakelijk, aannemelijk en deugdelijk onderbouwd.
- Begeleidingskosten zijn kosten die noodzakelijkerwijs gemaakt worden bij de te werkstelling of inzet van een kandidaat uit de doelgroep, en bedragen niet meer dan gemiddeld 20% van de totale verplichting.
- Opdrachtnemer rapporteert periodiek zijn voortgang in het kader van Social Return aan het coördinatiepunt SR en tenminste na afloop van het contract.

13.3.5 Voldoen aan verplichting

Wanneer een opdrachtnemer niet (volledig) voldoet aan de verplichting in het kader van Social Return, dan is sprake van wanprestatie in de nakoming van de overeenkomst en wordt het niet ingevulde Social Return bedrag verrekend. Uiteraard wordt de naleving van de verplichting gedurende de looptijd gemonitord en wordt de opdrachtnemer in gebreke gesteld indien hij daar niet aan voldoet. Na ingebrekestelling volgt verrekening van het niet ingevulde Social Return-bedrag. Het te verrekenen bedrag wordt geïnd via de laatste betalingen aan de opdrachtnemer.

13.3.6 Verantwoordelijkheid

De opdrachtnemer blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Return verplichtingen, zoals het werven, selecteren, opleiden, plaatsen en begeleiden van de Doelgroep. Dit geldt ook wanneer opdrachtnemer de Social Return verplichting (deels) overdraagt aan bijvoorbeeld onderaannemers. De opdrachtnemer kan bij de invulling gebruik maken van de advisering en faciliteiten van het coördinatiepunt SR.



Euro management consultants

**Kluizerdijk 1D
5554 XA Valkenswaard
+31 (0)40 213 00 75
info@euromanagementconsultants.nl**