

Pakket van eisen

A. Continuïteit							
1A	Opdrachtnemer heeft een vervoersplicht. Opdrachtnemer verplicht zich gedurende de vastgestelde periode het vervoer te verzorgen, zonder zich te kunnen beroepen op eventuele belemmeringen als ziekte van chauffeurs, mankementen aan het materiaal, een tekort aan materieel, de toenemende congestie in het verkeer en/of stremmingen en omleidingen die gelden voor alle weggebruikers.						
B. Materieel							
Soort materieel							
1B	Goed en veilig materieel is belangrijk voor het vervoer. Alle in te zetten voertuigen dienen dan ook te zijn goedgekeurd door de Rijksdienst voor het Wegverkeer en moeten voldoen aan alle daartoe relevante wettelijke eisen en bepalingen voor personenvervoer tegen betaling. Het aantal voertuigen moet dermate zijn dat de huidige en elke toekomstige vraag kan worden bediend. Opdrachtnemer dient altijd te voldoen aan de dan geldende regels met betrekking tot de Clean Vehicles Directive (vanaf nu: CVD). De CVD stelt specifieke percentages aan schone en uitstoot-vrije voertuigen die ingekocht moeten worden, elke keer als een (decentrale) overheid door middel van een overheidsopdracht voertuigen inkoopt. De CVD draagt bij aan de doelstellingen van Verordening 2019/631, die algemeen geldende CO2-emissievereisten vastlegt voor nieuwe personenauto's en lichte bedrijfsvoertuigen. Clean Vehicles Directive procentuele vereisten voor Nederland: <table><tr><th>Type voertuig</th><th>Minimum aantal schone voertuigen in de periode 2 augustus 2021 – 31 december 2025</th><th>Minimum aantal schone en emissievrije voertuigen samen in de periode 1 januari 2026 – 31 december 2030</th></tr><tr><td>Lichte voertuigen Auto's en bestelbussen</td><td>38.5% schoon (minder dan 50 gram CO2 en 80% van toegestane emissies)</td><td>38.5% (alleen emissievrije voertuigen)</td></tr></table> Opdrachtnemer is vrij in de keuze van het in te zetten type vervoersmiddel zolang het vervoersmiddel voldoet aan de bepalingen in dit pakket van eisen en aan de specifieke (medische) behoeften van de leerlingen. Een zitplaats moet worden gegarandeerd. Het is niet toegestaan leerlingen staand te vervoeren. Er mag alleen gebruik worden gemaakt van voertuigen met een maximale capaciteit van acht passagiers. Het uitgangspunt is dat leerlingen een vaste zitplaats in het voertuig hebben. Omdat het vervoer ook geschikt moet zijn voor rolstoel- en scootmobiel gebruikers moet opdrachtnemer beschikken over voertuigen die geschikt zijn voor het vervoer van (elektrische) rolstoelen met inzettende en scootmobiel zonder inzittende. Rolstoelbussen zijn uitgezonderd van de CVD regels omdat deze hier nog niet voldoende aan kunnen voldoen. Voorwaarde is dat een rolstoelbus alleen ingezet mag worden als deze wordt gebruikt voor het vervoer van een rolstoel met inzittende. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om voor en na de definitieve gunning in te zetten voertuigen te onderwerpen aan een inspectie op de, in dit pakket van eisen genoemde, punten.	Type voertuig	Minimum aantal schone voertuigen in de periode 2 augustus 2021 – 31 december 2025	Minimum aantal schone en emissievrije voertuigen samen in de periode 1 januari 2026 – 31 december 2030	Lichte voertuigen Auto's en bestelbussen	38.5% schoon (minder dan 50 gram CO2 en 80% van toegestane emissies)	38.5% (alleen emissievrije voertuigen)
Type voertuig	Minimum aantal schone voertuigen in de periode 2 augustus 2021 – 31 december 2025	Minimum aantal schone en emissievrije voertuigen samen in de periode 1 januari 2026 – 31 december 2030					
Lichte voertuigen Auto's en bestelbussen	38.5% schoon (minder dan 50 gram CO2 en 80% van toegestane emissies)	38.5% (alleen emissievrije voertuigen)					

Uitrusting	
2B	De voertuigen moeten minimaal aan de volgende eisen voldoen: - De banden van de voertuigen hebben een correcte bandenspanning voor het voertuig type, geen schade of overmatige slijtage (voldoen aan de APK-norm); Hierop moet minimaal één keer per maand worden gecontroleerd. - De voertuigen hebben een representatief uiterlijk; zijn schoon van binnen en van buiten; - De voertuigen zijn volledig rookvrij; - Gedurende het contract voldoet de vervoerder altijd aan de, op dat moment van toepassing zijnde, CVD eisen, zoals hierboven beschreven. - De voertuigen zijn herkenbaar voor de leerlingen (bijvoorbeeld door de aanduiding schoolvervoer in combinatie met het routenummer/naam). De wijze waarop de voertuigen herkenbaar zijn wordt afgestemd met opdrachtgever; - De voertuigen zijn voorzien van veiligheidsgordels die aan de wettelijke eisen voldoen en worden tijdens de rit gebruikt. De chauffeur ziet hierop toe; - Opdrachtnemer moet beschikken over één voertuig dat volledig diervrij is (zonder meerkosten voor opdrachtgever of leerling); - Opdrachtnemer dient te beschikken over voldoende, standaard in de handel te verkrijgen, kinderzitjes en verhogingen die voldoen aan alle wettelijke eisen. Opdrachtnemer zorgt er tevens voor dat de toegepaste kinderzitjes zijn afgestemd op het gewicht van de leerling die daarin plaatsneemt. Aangepaste zitjes en verhogingen moeten door de ouders zelf beschikbaar worden gesteld; Opdrachtnemer gebruikt deze tijdens het vervoer, zonder extra kosten voor opdrachtgever of leerling; - In alle voertuigen zijn een verbandtrommel, brandblusser, noodhamer en gordelsnijder aanwezig.
Voorzieningen in het materieel	
3B	Voertuigen zijn voorzien van een goedwerkende verwarming door het gehele voertuig. Daarnaast zijn voertuigen voorzien van een brandblusser en een EHBO-doos (volgens de geldende wet- en regelgeving).
Ruimte	
4B	Alle in te zetten voertuigen hebben voldoende ruimte voor het mee vervoeren van inklapbare rolstoelen en handbagage. Dit in relatie tot het aantal passagiers. Of er ruimte is voor, meer dan een zitplaats in beslag nemende, bagage is ter beoordeling van de centrale en de chauffeur.
Communicatie	
5B	De voertuigen dienen te beschikken over goedwerkende communicatiemiddelen, minimaal mobiele telefoon, waarmee op elk gewenst moment handsfree contact kan worden opgenomen met de centrale en waarvan gebruik kan worden gemaakt bij noodsituaties.
Reclame	
6B	Het is opdrachtnemer toegestaan om reclame-uitingen (anders dan de naam of handelsnaam van opdrachtnemer) in en op de voertuigen te voeren na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van opdrachtgever. Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd bovengenoemde reclame-uitingen om welke reden dan ook niet toe te staan.
Informatie in het voertuig	
7B	In de voertuigen zijn routelijsten aanwezig met daarop de volgende informatie per leerling: - Naam; - Huisadres; - Telefoonnummer; - Schooladres; - Specifieke informatie over de leerlingen (de ouders informeren opdrachtnemer hierover).

Aanvullende eisen	
8B	Indien de artikelen in dit pakket van eisen in de praktijk niet toereikend blijken te zijn kan opdrachtgever, in overleg met opdrachtnemer, nadere eisen aan het materieel stellen.
Veiligheid	
9B	Opdrachtnemer draagt zorg voor orde en rust in de voertuigen zoals beschreven in artikel 72 van de Wet personenvervoer 2000 en in artikel 52 van het Besluit personenvervoer.
Scootmobiel	
10B	Het is toegestaan een scootmobiel in het voertuig te vervoeren. Het is niet toegestaan betreffende gebruiker tijdens het vervoer of tijdens het transport op de lift/hellingbaan op de scootmobiel te laten zitten. Opdrachtgever geeft aan, indien het noodzakelijk is, dat een scootmobiel mee moet. Dit zijn altijd uitzonderingsgevallen.
Vervoer rolstoelinzittenden en rolstoelen	
11B	Het vervoer van (elektrische) rolstoelen en scootmobielen dient te gebeuren conform de code 'Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden' Indien de voertuigen voor het rolstoelvervoer worden ingezet ten behoeve van het meenemen van leerlingen in een (elektrische) rolstoel en/of scootmobiel, moeten zij zijn voorzien van een liftvoorziening. Wanneer voor het rolstoelvervoer geen bussen maar bestelauto's (bijvoorbeeld VW Caddy of gelijkwaardig) worden gebruikt mogen deze zijn voorzien van een slip vaste hellingbaan. Daarnaast moeten de voertuigen zijn voorzien van een adequaat werkend (universeel) systeem om de rolstoelen en scootmobielen vast te zetten. De gebruiker in een rolstoel dient vastgezet te worden door de chauffeur of de begeleider, met een daarvoor bedoeld vastzetsysteem gekoppeld aan het vastzetsysteem van de rolstoel of de carrosserie van het voertuig. Opdrachtnemer verklaart zich bereid gedurende de looptijd van het contract aan te sluiten bij eventueel in de toekomst tot stand komende voorschriften of normen voor veiligheid en systemen waarmee rolstoelen worden vastgezet.
Begeleider	
12B	Het kan voor de veiligheid van het vervoer, naar het oordeel van opdrachtgever, noodzakelijk zijn dat een begeleider mee moet reizen tijdens het vervoer. Opdrachtnemer moet hieraan meewerken door een plek beschikbaar te stellen in het voertuig. Wanneer bijvoorbeeld één van de ouders, naar oordeel van opdrachtgever, niet kan meereizen als begeleider en opdrachtgever zelf geen begeleider beschikbaar kan stellen, dient opdrachtnemer (in afstemming met de gemeente) vanuit zijn eigen organisatie een begeleider te laten meereizen. Opdrachtnemer ontvangt voor de begeleider uit de eigen organisatie een passende vergoeding per beladen uur berekend vanaf het moment van instappen van de eerste leerling waarvoor de begeleiding is ingezet tot het uitstappen van de laatste leerling waarvoor de begeleiding is ingezet. Een, door opdrachtnemer ingezette, begeleider is nooit in contact geweest met justitie en is nooit veroordeeld voor relevante zaken voor het leerlingenvervoer. De begeleider dient een geldige VOG te overleggen. Ook dient de begeleider te beschikken over de juiste kennis en vaardigheden om met de doelgroep van het leerlingenvervoer om te kunnen gaan of is hiervoor aantoonbaar opgeleid.
Incidenten tijdens het vervoer	
13B	Opdrachtnemer informeert bij incidenten tijdens- of gerelateerd aan het vervoer (bijvoorbeeld een verkeersongeval, een (ernstig) verkeersongeval waar de leerlingen getuige van geweest tijdens de rit, geweld in de bus et cetera) of problemen met de kinderen, in ieder geval de ouders van de betrokken leerling(en) en opdrachtgever. Daarnaast informeert opdrachtnemer bij een calamiteit, dan wel incident, op de heenreis ook de school van de leerling(en). Zwaardere incidenten dienen zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen één uur na het incident, te worden gemeld aan opdrachtgever.

	Bij problemen met de kinderen dient het vervoersbedrijf door de chauffeur onverwijld daarvan op de hoogte te worden gesteld. Het vervoersbedrijf informeert dan de juiste personen op de juiste wijze. De chauffeur maakt voor de start van een nieuw schooljaar kennis met de ouders/verzorgers en de leerlingen of tijdens het schooljaar, bij de aanmelding van een nieuwe leerling. Bij deze kennismaking overhandigen zij een brochure met daarin opgenomen de, tussen opdrachtgever en opdrachtnemer afgesproken, regels die noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van het vervoer.
Melding afwezigheid leerling	
14B	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever(contactpersoon) en het betreffende aankomstadres direct wanneer een leerling niet heeft meegerezen zonder dat opdrachtnemer hiervan door opdrachtgever is geïnformeerd of zonder dat de leerling is ziekgemeld door de ouders/verzorgers.
C. Rijdend personeel	
Functie-eisen	
1C	Voor elke rit dient op alle dagen een vaste chauffeur te worden ingezet. De inzet van een andere chauffeur op een rit wordt uitsluitend toegestaan in geval van ziekte, vakantie of ontslag van de vaste chauffeur. In voorgenoemde gevallen dienen alle ouders/verzorgers in de betreffende rit zo snel als mogelijk door opdrachtnemer te worden geïnformeerd over de genomen maatregelen. Voor elke chauffeur wordt met een vaste groep vervangers gewerkt. Opdrachtnemer dient te beschikken over een vast protocol waardoor goede overdracht van informatie bij vervanging bij de start van de route is geborgd. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de uit dit pakket van eisen voortvloeiende werkzaamheden worden uitgevoerd door chauffeurs die aan de volgende functie-eisen voldoen: - De chauffeurs zijn correct gekleed; - De chauffeurs beschikken over een chauffeurskaart en een geldige verklaring van goed gedrag (VOG) screeningsprofiel 65 Taxibranche. Opdrachtgever kan, als deze hier voldoende redenen voor heeft en gereede aanleiding ziet, in een individueel geval eisen een nieuwe VOG binnen 4 weken te overleggen. - De chauffeurs zijn voor de leerlingen herkenbaar als hun chauffeur; - De chauffeurs voldoen aan alle daartoe gestelde wettelijke eisen en bepalingen. Als uitgangspunt dienen de regels van de CAO Taxivervoer te worden toegepast; - De chauffeurs beschikken over voldoende gezichtsvermogen en gehoor om de leerlingen veilig te vervoeren; - De chauffeurs zijn in het bezit van een certificaat "Het nieuwe rijden" of heeft aantoonbaar een training gevolgd van een daarvoor gecertificeerd en erkende instructeur voor van TX Keur of behaalt dit uiterlijk binnen 3 maanden na start van de inzet van de uitvoering van dit contract. Het nieuwe rijden dient dagelijks te worden toegepast tijdens de uitvoering van dit contract; - De chauffeurs beschikken minimaal over een diploma dat aantoonbaar het bewijs is voor het goed afleggen van een examen voor een opleiding voor adequaat en levensreddend kunnen optreden bij calamiteiten, ongevallen en incidenten in de periode tot er professionele hulpverlening is gearriveerd. Deze diploma's moeten zijn afgegeven door algemeen in de personenvervoerbranche erkende opleidingsinstituten. Hiervoor geldt de volgende overgangsregeling: - bij aanvang van de overeenkomst dient > 50% van de chauffeurs over deze diploma's te beschikken;

	- drie maanden na aanvang van de overeenkomst dienen alle chauffeurs (100%) te beschikken over bovenstaande diploma's. Opdrachtnemer dient er wel voor te zorgen dat de chauffeurs bij aanvang van de overeenkomst een training hebben gehad in levensreddend handelen. - De chauffeurs spreken, schrijven en verstaan de Nederlandse taal; - De chauffeurs beheersen passief de Friese taal; - De chauffeurs hebben kennis van de omgang met de doelgroep. Nieuwe chauffeurs moeten binnen een maand na aanvang van de werkzaamheden beginnen aan de scholing om deze kennis te verkrijgen. De opleiding/training moet binnen twee maanden zijn afgerond; - De chauffeurs gebruiken geen fysiek of verbaal geweld tegenover leerlingen en/of ouders en/of begeleiders. - De chauffeurs hebben kennis van het 'Rolstoel ABC'. Deze eisen gelden alleen wanneer deze eisen voor de route van de chauffeur noodzakelijk is; - De chauffeurs hebben kennis en ervaring met het opklappen en bedienen van de verschillende hulpmiddelen zoals (elektrische) rolstoelen, scootmobielen en rollators. Alleen wanneer dat voor de route van de chauffeur noodzakelijk is; - De chauffeurs beheersen de zit- en tiltechniek ten behoeve van passagiers met een fysieke beperking, in zover dat dit niet in strijd met de Arbowetgeving is. Deze eisen gelden alleen wanneer deze eisen voor de route van de chauffeur noodzakelijk is; - De chauffeurs zien erop toe dat nooit in het voertuig wordt gerookt; - De chauffeurs zorgen dat orde en rust in het voertuig wordt gehandhaafd; - De chauffeurs hebben kennis van alle (binnen het vervoersgebied) voor het openbaar verkeer opengestelde wegen (in gevolge de Wegenwet) of kunnen terugvallen op een systeem dat hen die kennis kan verschaffen zodat onnodig omrijden tot een minimum wordt beperkt; - De chauffeurs dragen zorg voor veilig en comfortabel vervoer van passagiers, waaronder het gebruik van veiligheidsgordels. Aan de dienstverlening van de chauffeurs worden de volgende eisen gesteld: - De chauffeurs werken klantvriendelijk en hebben een dienstverlenende instelling; - De chauffeurs helpen leerlingen in voorkomende gevallen bij het in- en uitstappen; - De chauffeurs dragen zorg voor het openen en sluiten van de deuren en het vergezellen van de leerlingen van het vertrekadres naar het voertuig en van het voertuig naar het aankomstadres; - De chauffeurs bellen aan bij de voordeur; - De chauffeurs wachten tot de leerling(en) veilig binnen is (onder meer door overdracht aan school of de ouders/verzorgers van het kind); - De chauffeurs wachten met weggrijpen tot alle passagiers veilig hebben plaatsgenomen in het voertuig; - De chauffeurs dragen (indien gewenst/noodzakelijk) de (hand)bagage zodat de leerling veilig van het vertrekadres naar het voertuig en van het voertuig naar het aankomstadres kan lopen. - De chauffeurs laten geen leerlingen achter in het vervoermiddel terwijl de motor nog draait. Bij het uitstappen haalt de chauffeur de sleutels altijd uit het contact.
Regels tijdens het vervoer	
2C	Opdrachtgever wenst een professionele houding van de chauffeurs. Om dit te waarborgen gelden minimaal de in deze paragraaf genoemde regels tijdens het vervoer. De chauffeurs wijken niet af van de vaste route, anders dan dat de situatie in het verkeer dit noodzakelijk maakt. Er mogen geen andere passagiers meereizen in het voertuig, anders dan

	de leerlingen, medewerkers van opdrachtnemer (voor begeleiding en opleiding) en/of vertegenwoordigers van opdrachtgever (voor controle) zonder uitdrukkelijke toestemming van opdrachtgever. De chauffeur belt handsfree conform relevante wet- en regelgeving. Het is niet toegestaan anders te bellen dan noodzakelijk voor het vervoer waarmee de chauffeur bezig is. Het bellen wordt tot een minimum beperkt en mag het rijden niet beïnvloeden. Het voeren van privégesprekken is uitdrukkelijk verboden. Het is tevens niet toegestaan om tekstberichten (zoals een sms-bericht, WhatsApp-bericht of een hiermee vergelijkbaar bericht) tijdens het rijden te versturen. De chauffeur zal zich beperken tot de dienstverlening zoals in het pakket van eisen wordt gevraagd en mag hier niet van afwijken, tenzij dit noodzakelijk is voor het veilig en juist vervoeren van de leerlingen.
Controle diploma's	
3C	De opdrachtgever stelt eisen aan de diploma's van diegenen die belast zijn met de uitvoering van het vervoer. Tweemaal per jaar (uiterlijk 1 oktober en 1 februari) levert opdrachtnemer een lijst aan van de in te zetten chauffeurs. Deze lijst bevat minimaal de volgende gegevens: - Naam chauffeur; - Route waarop de chauffeur rijdt; - Datum in dienst; - Ervaringsjaren; - Diploma's/certificaten (met omschrijving en datum van afgifte); - Datum afgifte passende VOG.
Verklaring omtrent gedrag	
4C	Chauffeurs en begeleiders moeten bij de aanvang van het vervoer en wanneer zij aan het vervoer gaan deelnemen beschikken over een recente en, voor de doelgroep passende, verklaring omtrent gedrag van maximaal twee maanden oud. Wanneer opdrachtnemer en/of opdrachtgever daartoe aanleiding ziet moet zo snel mogelijk een nieuwe verklaring worden overlegd. Deze aanvraag moet binnen twee werkdagen worden gedaan. Een chauffeur en/of begeleider waarvan bij controle in deze situatie geen actuele verklaring kan worden overlegd mag niet in het vervoer worden ingezet.
Aanvullende eisen	
5C	Opdrachtgever kan ten aanzien van specifieke scholen aanvullende eisen stellen aan de dienstverlening. Een voorbeeld hiervan is een verbod voor het afspelen van muziek op bepaalde routes.
D. Regie	
Telefoonnummers	
1D	Opdrachtnemer hanteert één telefoonnummer voor het leerlingenvervoer. De kosten voor de beller mogen niet meer bedragen dan het lokale telefoontarief. De kosten voor het in stand houden van het telefoonnummer zijn voor rekening van opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de centrale bij 70 procent van de inkomende telefoongesprekken binnen 60 seconden de telefoon opneemt. Bij de resterende 30 procent zorgt opdrachtnemer dat de telefoon binnen 90 seconden wordt opgenomen. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat communicatie met doven en slechthorenden, minimaal, mogelijk is per e-mailbericht
Combinatiemogelijkheden	
2D	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het maken van de planning en moet dit zo efficiënt als mogelijk doen. Opdrachtnemer dient echter zoveel als mogelijk te combineren. Indien opdrachtnemer het vervoer van een leerling niet kan combineren in de bestaande

	routeplanning of niet kan combineren met het leerlingenvervoer van andere gemeenten, behoudt opdrachtgever zich het recht voor zelf naar combinatiemogelijkheden te zoeken (wellicht met een andere opdrachtnemer). Indien het de efficiency van het vervoer ten goede komt, staat het de opdrachtnemer vrij het leerlingenvervoer voor opdrachtgever te combineren met het leerlingenvervoer van andere opdrachtgevers. In dit geval moet er vooraf overleg plaatsvinden met opdrachtgever en dient deze akkoord te zijn. Toetsing vindt plaats op basis van dit pakket van eisen. De kwaliteit van het vervoer mag door de combinatie voor de leerlingen niet afnemen. Aangegeven dient te worden: - Op welke routes de combinatie plaatsvindt; - Welk financieel voordeel hiermee gehaald wordt voor alle betrokkenen; - Of er toestemming is van de andere opdrachtgever; - De contractperiode voor het vervoer van de andere opdrachtgever. Opdrachtgever bepaalt of er voor een leerling of een groep leerlingen een combinatiebeperking geldt. Deze zijn dan opgenomen in de leerlingenlijst en worden doorgegeven bij de mutaties. Combinatie met overige reizigers/personen kan alleen plaatsvinden in overleg met en na toestemming van opdrachtgever.
Marges in de uitvoering	
3D	Iedere leerling wordt van het, door opdrachtgever aangegeven, vertrekadres opgehaald en bij de betreffende school afgezet. Na schooltijd wordt iedere leerling van school opgehaald en bij het door opdrachtgever aangegeven bestemmingsadres (dit kan afwijken van het vertrekadres van de ochtendrit) weer afgezet. Het gebruik van opstapplaatsen is niet toegestaan. Wanneer leerlingen niet bij de deur opgehaald kunnen worden (straat of deur is niet bereikbaar) dan wordt in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer een alternatieve plek afgesproken. Iedere leerling dient binnen de marge van 5 tot 15 minuten voor aanvang van de school te worden afgezet. Opdrachtnemer is verplicht de leerling veilig over te dragen aan de school (bijvoorbeeld aan een pleinfunctionaris). Iedere leerling dient maximaal 15 minuten na het einde van de schooltijd te worden opgehaald. Op aangeven van opdrachtgever kan gedurende het contract deze marge bij enkele scholen worden verkort. Opdrachtnemer dient hiermee rekening te houden. De individuele verblijfstijd per kind in het voertuig mag niet meer bedragen dan 45 minuten voor ritten waar vertrek- en bestemmingsadres binnen de gemeente Heerenveen ligt en 60 minuten voor ritten van en naar scholen/stageplaatsen buiten de gemeente Heerenveen. Afwijking van de maximale verblijfstijd is alleen mogelijk indien het door de afstand en door drukte in het dagelijks verkeer niet mogelijk is binnen de maximale tijdsduur te blijven. Combinatie van leerlingen is dan toch mogelijk als de individuele verblijfstijd van de desbetreffende leerling niet meer bedraagt dan 1½ keer de verblijfstijd op het rechtstreekse traject van herkomst tot bestemming. Combinatie van leerlingen mag niet leiden tot overschrijding van deze individuele reistijdcriteria. Het ophalen of wegbrengen van leerlingen op en naar adressen waarvoor de opdrachtgever geen uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven is niet toegestaan.
Planningsuitgangspunten	
4D	De routes worden primair per school samengesteld. Indien de/het voertuig(en) daarbij niet geheel gevuld zijn, mag er worden gecombineerd. Individuele beperkingen, zoals niet

	combineren, van de leerlingen worden door opdrachtgever aangegeven. Er dient via een vaste, en de snelst mogelijke, route te worden gereden tenzij ongebruikelijke omstandigheden (bijvoorbeeld wegomleggingen) het noodzakelijk maken om van de normale route af te wijken. Voor de tijden van het vervoer wordt het schoolplan/schoolgids en/of het rooster (in het geval van leerlingen die deelnemen aan het voortgezet onderwijs) van de leerling aangehouden. Voor afwijkingen hierop dient overleg plaats te vinden met opdrachtgever.
Overstapplaatsen	
5D	In uitzonderingsgevallen, en enkel en alleen na uitdrukkelijke toestemming van opdrachtgever, mag per rit maximaal eenmaal gebruik worden gemaakt van een overstapplaats. Voor leerlingen met een mobiliteitshandicap geldt dat overstapplaatsen niet zijn toegestaan. Voor de overstapplaatsen stelt opdrachtgever de volgende voorwaarden: 1. Maximaal één overstap per leerling tussen herkomst (thuisadres) en bestemming (school) of v.v.; 2. Voertuigen wachten altijd op elkaar bij een overstapplaats, waarbij de overstap onder toezicht en verantwoordelijkheid van opdrachtnemer plaatsvindt; 3. Leerlingen van sommige specifieke scholen mogen geen gebruik maken van overstapplaatsen dit is dan vermeld in de leerlingenlijst. 4. In individuele gevallen (en bij uitzondering) kan opdrachtgever bepalen dat een leerling niet via een overstapplaats vervoerd mag worden. De overstapplaatsen moeten ter goedkeuring aan opdrachtgever worden voorgelegd. Waarna opdrachtgever op basis van bovenstaande eisen en rekening houdend met de veiligheid voor de leerlingen en de kwaliteit van het vervoer de overstapplaatsen zal beoordelen.
Dieren	
6D	Soho-, blindengeleidehonden of andere hulphonden (als zodanig herkenbaar) kunnen meereizen met de leerling. De opdrachtnemer brengt de opdrachtgever en de ouders/verzorgers van de leerling hier geen extra kosten voor in rekening.
Planning overleggen aan opdrachtgever	
7D	Opdrachtnemer stelt op basis van de eisen in dit pakket van eisen een concept routeplanning samen welke uiterlijk drie weken voor de start van het vervoer ter goedkeuring aan de opdrachtgever wordt voorgelegd. Uiterlijk twee weken na de start van het vervoer overlegt opdrachtnemer de definitieve routeplanning aan opdrachtgever.
E. Communicatie	
Friese taal	
E1	Goede communicatie is bij de uitvoering van vervoer zeer belangrijk. Dit betekent dat medewerkers die in contact kunnen komen met leerlingen, ouders/vertegenwoordigers van leerlingen en scholen die zich wensen te uiten in de Friese taal, in ieder geval de Friese taal passief beheersen.
Start van het schooljaar	
E2	Bij start van het schooljaar of wanneer een leerling nieuw in het vervoer komt moet iedere betrokken partij goed worden geïnformeerd. Ook als het vervoer al operationeel is moet opdrachtnemer goed bereikbaar zijn voor vragen. Opdrachtnemer geeft opdrachtgever in ieder geval bij de start van het schooljaar en daarna op verzoek digitaal (in Excel) inzicht in de routes. Deze overzichten bevatten de leerlingen, scholen, specifieke afspraken over het vervoer, de chauffeur, type voertuig inclusief kenteken en de geprognosticeerde in- en uitstaptijden.

Verplichte communicatie	
E3	Wanneer opdrachtnemer na aanmelding door opdrachtgever een leerling <u>gedurende het schooljaar</u> in het vervoer heeft opgenomen brengt opdrachtgever de ouders en opdrachtgever hiervan direct op de hoogte. Wanneer opdrachtnemer na aanmelding door opdrachtgever een leerling <u>voor een nieuw schooljaar</u> in het vervoer heeft opgenomen brengt opdrachtnemer de ouders hiervan in ieder geval schriftelijk op de hoogte tot uiterlijk drie weken voor aanvang van het schooljaar. Uiterlijk twee weken voor aanvang van het schooljaar informeert opdrachtnemer de ouders, in ieder geval schriftelijk, hoe laat de leerling wordt opgehaald en op welke wijze ziek- of afmeldingen moeten worden doorgegeven. Er wordt ook een brochure met de huisregels en de afgesproken regels die noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van het vervoer meegestuurd, welke na goedkeuring door opdrachtgever, wordt verstrekt. Opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid (organisatorisch en financieel) voor de reproductie en verspreiding van de brochure. Indien opdrachtgever dit wenselijk acht, dient het vervoerbedrijf (kosteloos voor opdrachtgever) medewerking te verlenen aan overleg met scholen.
Marges	
E4	Opdrachtnemer dient op alle dagen dat het vervoer operationeel is telefonisch bereikbaar te zijn voor ouders, vertegenwoordigers en voor scholen van de leerlingen. De centrale is bereikbaar van 07:00 uur (of een half uur voor de eerste rit als deze voor 07:30 uur aanvangt) tot een half uur nadat de laatste leerling op de bestemming is afgezet. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat wanneer contact wordt gezocht met een medewerker van opdrachtnemer, dit snel, klantvriendelijk, servicegericht en deskundig gebeurt. Opdrachtnemer dient er tevens voor te zorgen dat de medewerkers op de centrale inzicht hebben in de specifieke vervoersbehoeften van leerlingen en dat de inzet van voertuigen daarop wordt afgestemd. Het personeel van de centrale, dat de contacten onderhoudt met de ouders/vertegenwoordigers van de leerlingen en de scholen, verstaan, spreken en schrijven de Nederlandse taal.
Mutaties	
E5	Structurele wijzigingen worden doorgegeven door opdrachtgever. Incidentele mutaties zoals ziek- en betermeldingen worden aan opdrachtnemer doorgegeven door de ouders/vertegenwoordigers van de leerlingen. Mutaties die opgegeven worden door opdrachtgever dienen zo snel mogelijk te worden doorgevoerd. In ieder geval binnen twee werkdagen. Mutaties van leerlingen en/of adressen verwerkt opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever in de routeplanning. Bij mutaties dient, in eerste instantie, gezocht te worden naar combinatiemogelijkheden met bestaande ritten en vervolgens naar combinatiemogelijkheden met andere gemeenten. Opdrachtgever ontvangt een afschrift van de mutatie in de routeplanning. Wijzigingen op de leerlingenlijst, bijgevoegd aan deze stukken (bijlage 06), worden bij de start van het vervoer als mutaties verwerkt. Opdrachtgever zal aan opdrachtnemer zo snel mogelijk inzicht geven in het aantal leerlingen in het nieuwe schooljaar. Opdrachtgever is altijd afhankelijk van de aanvragen voor leerlingenvervoer die zij ontvangen. Er zijn dan, op voorhand, geen garanties te geven. Aan de leerlingenlijst zoals opgenomen in bijlage 06 zijn dan ook geen rechten te ontleen. Het leerlingenbestand zal altijd in aantal en samenstelling afwijkend zijn. Opdrachtgever zal omzetveranderingen daardoor niet compenseren

Vertragingen	
E6	Bij een vertraging van meer dan 15 minuten moet de chauffeur of de centrale te allen tijde contact opnemen met het betreffende aankomstadres. De betreffende persoon moet worden geïnformeerd over de duur en reden van de vertraging.
F. Administratie	
Tariefstelling	
F1	U dient het bijgevoegde model prijzen- en tarievenblad volledig in te vullen en te uploaden bij het gunningscriterium prijs op TenderNed.
BTW	
F2	Alle tarieven zijn exclusief BTW.
Indexering	
F3	De tarieven zijn prijspeil 2024 en worden voor het eerst geïndexeerd op 1 januari 2025 met de NEA-index. Dit betekent dat op 1 januari 2025 de tarieven worden aangepast met de NEA-index die geldt vanaf januari 2025. Op 1 januari 2026 worden de tarieven aangepast met de NEA-index die geldt vanaf 1 januari 2026 etc. Opdrachtnemer dient één maand voorafgaand aan de ingangsdatum van de tarief herziening de nieuwe tarieven in bij opdrachtgever. Prijswijzigingen zijn pas geldig en mogen pas worden doorgevoerd na schriftelijke goedkeuring van opdrachtgever.
Compensatie extra inzet	
F4	Extra kosten voor de noodzakelijke inzet van taxi's of andere vervoersmiddelen (als gevolg van uitval van het reguliere voertuig) worden niet in rekening gebracht.
Betaling per maand en onderbouwing	
F5	Betaling geschiedt maandelijks achteraf, op basis van de, door opdrachtnemer gespecificeerde ingediende, facturen. De vorm (bijvoorbeeld digitaal) en de lay-out van de factuur worden in overleg met opdrachtgever vastgesteld. De factuur zal in ieder geval zo moeten zijn opgesteld dat opdrachtgever de factuur kan controleren en dat te herleiden is op welke periode, routes, leerlingen en bestemmingen de factuur van toepassing zijn. Opdrachtgever kan gedurende de contractperiode besluiten de administratiemethodiek te herzien. Dit kan dan gedurende de contractperiode resulteren in een wijziging van onder andere de benoemde afspraken. Opdrachtnemer dient, na het eerste verzoek daartoe, binnen vier weken een accountantscontrole uit te voeren met betrekking tot alle door de opdrachtnemer ingediende facturen en overlegt die aan opdrachtgever. De kosten die hieraan verbonden zijn komen voor rekening van opdrachtnemer.
G. Controle	
G1	Opdrachtgever heeft het recht om door eigen medewerkers, of door de inhuur van derden, steekproefcontroles uit te voeren naar de kwaliteit van de uitvoering en te onderzoeken of opdrachtnemer op juiste wijze uitvoering geeft aan het pakket van eisen. Deze steekproefcontroles kunnen ook worden uitgevoerd door middel van een zogenaamde mystery guest of door het houden van inspecties voor, tijdens en/of na de uitvoering van de taxiriten. De steekproefcontrole kan tevens inhouden dat aangeleverde rit data, de database met ritten of andere schriftelijke dan wel digitale gegevens worden gecontroleerd. Opdrachtnemer en de door opdrachtnemer in te huren onderaannemers zijn verplicht om aan deze onderzoeken onvoorwaardelijk mee te werken. Hieronder wordt ook verstaan het bewaren en beschikbaar stellen van relevante en benodigde gegevens voor een periode van vijf jaar.
H. Klachtenregistratie- en afhandeling	
H1	Opdrachtgever hecht grote waarde aan een efficiënt werkende klachtenregistratie en klachtenafhandelingsprocedure. Snel en klantvriendelijk reageren staan daarbij voorop. Data

	uit deze (klachten)procedure zullen een belangrijke graadmeter voor de kwaliteitsbeoordeling zijn. Opdrachtgever maakt een onderscheid tussen meldingen en klachten. Meldingen gaan over incidentele en niet herhalende voorvallen. Voorbeelden hiervan zijn: - Ruzie in de voertuigen; - Ondeugdelijke vervanging bij ziekte chauffeur; - Verkeerd type voertuig. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling en registratie van deze meldingen. Wanneer een melding niet worden opgelost kan dit leiden tot een klacht. Opdrachtnemer wijkt dan te vaak af van de eisen in dit pakket. Er zijn twee mogelijkheden om een klacht over het vervoer in te dienen. <u>Optie 1: klacht indienen bij opdrachtnemer</u> Indien de klacht wordt ingediend bij opdrachtnemer verzorgt opdrachtnemer de klachtenregistratie en afhandeling van de klacht. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten die telefonisch, mondeling en/of schriftelijk aan opdrachtnemer worden gemeld. Telefonische en mondelinge klachten moeten binnen vijf werkdagen vanaf de meldingsdatum van de klacht worden afgehandeld. Schriftelijke klachten moeten binnen vijf werkdagen vanaf de ontvangstdatum van de klacht schriftelijk in goed Nederlands worden afgehandeld. Opdrachtgever ontvangt maandelijks een kosteloos overzicht van de binnengekomen klachten. In het overzicht worden de volgende gegevens vermeld: - naam en adres van de klager; - de datum van indiening van de klacht; - de datum van afdoening van de klacht; - de aard van de ingediende klacht; - datum en tijdstip van de rit waarop de klacht betrekking heeft; - op welke wijze, en met welk resultaat, de ingediende klacht is afgehandeld; - welke klachten wel en niet tot tevredenheid van de indieners zijn afgehandeld en de redenen waarom de klachten niet tot tevredenheid van de indieners zijn afgehandeld. Bovenstaand overzicht wordt gezamenlijk met de factuur ingediend. De factuur wordt niet in behandeling genomen wanneer dit overzicht ontbreekt. <u>Optie 2: klacht indienen bij opdrachtgever</u> Er is tevens de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van deze klachten, waarbij opdrachtgever de regie voert. Indien de klacht door opdrachtnemer niet naar tevredenheid is opgelost wordt de klacht afgehandeld door tussenkomst van opdrachtgever.
I. Overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer	
I1	Gedurende de contractperiode vindt minimaal twee keer per jaar overleg plaats tussen vertegenwoordiger(s) van opdrachtgever en opdrachtnemer. In dit overleg komen minimaal de volgende onderwerpen aan de orde: - Vervoersgebied/scholen/routes/begeleiding; - Communicatie; - Facturatie; - Administratie; - Materieel;

	- Personeel; - Klachtenregistratie en -afhandeling; - Social return; - Eventueel geconstateerde onvolkomenheden. De frequentie van het overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zal in het begin van de contractperiode naar verwachting hoger liggen. Aan de hand van het overleg wordt een actielijst gemaakt. Voor overleg op uitvoerend niveau wijst opdrachtnemer één vaste contactpersoon aan met één vaste vervanger. Opdrachtnemer geeft aan welke vaste functionaris als contactpersoon zal optreden voor ouders/vertegenwoordigers van leerlingen, scholen en opdrachtgever voor het doorgeven van mutaties en het geven van informatie over het vervoer. Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat de contactpersoon direct kan antwoorden op vragen over het vervoer zoals de routes, leerlingen en de uitvoering van de route (bijvoorbeeld; waar is het voertuig). De contactpersoon is van maandag tot en met vrijdag (met uitzondering van de wettelijke feestdagen) tussen 08.30 uur en 17.00 uur voldoende bereikbaar voor de genoemde partijen. Opdrachtgever geeft tijdens de implementatie aan wie het aanspreekpunt bij opdrachtgever is.
J. Gegevensbescherming- en overdracht/Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	
J1	Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat de centrale beschikt over registratiesoftware die in staat is om de routes, de incidentele mutaties, structurele mutaties en de door de opdrachtgever geëiste data te kunnen produceren. Opdrachtnemer houdt een fraudebestendige geautomatiseerde administratie van het aantal aangevraagde en uitgevoerde ritten bij op basis van de ritplanning in de centrale en de ritregistratie in de voertuigen. Opdrachtnemer gaat om met persoonlijke informatie van, onder andere, de leerlingen. Dit is noodzakelijk om de werkzaamheden uit te voeren. Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer een hoge mate van zorgvuldigheid over de wijze waarop met informatie wordt omgegaan. Opdrachtnemer en diegene die opdrachtnemer bij de uitvoering van de overeenkomst heeft betrokken nemen alle relevante door de Europese en Nederlandse overheid vastgestelde (wettelijke) bepalingen c.q. vereisten met betrekking tot bescherming persoonsgegevens (waaronder de AVG) in acht. Hiertoe wordt onder andere een verwerkersovereenkomst gesloten met opdrachtnemer (bijlage 08 van de offerteaanvraag). Hieronder wordt tevens verstaan overtredingen zoals beschreven in de verwerkersovereenkomst. Na afloop of bij een tussentijdse opzegging van de overeenkomst draagt de opdrachtnemer, en al diegenen die de voormalige opdrachtnemer bij de uitvoering van de opdracht heeft betrokken, alle wenselijke gegevens kosteloos over aan de opdrachtgever. Deze bestanden moeten toegankelijk en leesbaar zijn voor opdrachtgever.
K. Overdracht personeel	
K1	Opdrachtnemer overlegt met de opdrachtnemer, die in opdracht van opdrachtgever laatstelijk voor hem het leerlingenvervoer leverde, dan wel na hem gaat leveren, over de overname van het betrokken personeel. Opdrachtgever ziet erop toe dat het overleg plaatsvindt onverminderd het bepaalde in artikel 662 en 663 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek en dat voornoemde opdrachtnemers zoveel mogelijk inspanning leveren om de overname van betrokken personeel te bewerkstelligen.

	Vervoerders zijn in principe zelf verantwoordelijk voor de regeling. Het Sociaal Fonds Taxi zal zich vervolgens inspannen om inzichtelijk te maken hoeveel werknemers, welke opdrachtnemers, op grond van de OPOV-regeling een baanaanbod zou moeten doen. Opdrachtnemer is verplicht hieraan mee te werken.
L. Sancties bij niet naleven afspraken	
L1	Opdrachtgever gaat uit van een goede en constructieve samenwerking. Mocht opdrachtnemer echter zijn verplichtingen niet goed nakomen of in gebreke blijven bij het invullen van gemaakte afspraken dan wil opdrachtgever een instrument hebben om opdrachtnemer te overtuigen van de noodzaak tot het nakomen van gemaakte afspraken. In deze paragraaf worden deze sancties dan ook uitgelegd. In artikel 21 van de op deze overeenkomst van toepassing verklaarde 'Algemene voorwaarden inkoop diensten gemeente Heerenveen versie april 2013' is een boetebeding opgenomen. Boven op deze bepaling geldt cumulatief onverminderd alle rechten of vorderingen, daaronder mede begrepen: Opdrachtgever kan om naleving van de gemaakte afspraken af te dwingen een boete opleggen. Allereerst ontvangt opdrachtnemer een officiële waarschuwing met daarin opgenomen een redelijke termijn waarop aan deze waarschuwing gehoor kan worden gegeven. Wanneer binnen deze redelijke termijn naar oordeel van opdrachtgever niet adequaat is gereageerd kan opdrachtgever als sanctie een boete van maximaal 25% van de ingediende maanddeclaraties worden vastgesteld. De genoemde sanctie wordt, indien opgelegd, ingehouden op de maandelijkse betaling. Als dit niet tot gevolg heeft dat de gemaakte afspraken door opdrachtnemer worden nagekomen kan opdrachtgever overgaan tot ontbinding van de overeenkomst, dit met handhaving en continuering van eerdergenoemde sanctie. Opdrachtgever heeft het recht eventuele meerkosten op opdrachtnemer te verhalen. Opdrachtgever is tevens gerechtigd betalingen op te schorten indien opdrachtgever van mening is dat niet of in onvoldoende mate uitvoering wordt gegeven aan het pakket van eisen en gestelde voorwaarden.
M. Toekomstige ontwikkelingen	
M1	Beheersbaarheid van het vervoer, zowel praktisch als financieel, is van groot belang. Opdrachtgever houdt zich dan ook het recht voor gedurende de contractperiode het vervoer te beperken of uit te breiden. Dit kan onder andere, maar niet uitsluitend, betrekking hebben tot scholen, openingstijden, eigen bijdrage, afstandsgrenzen, het invoeren van opstapplaatsen, het verstrekken van een OV-vergoeding in plaats van leerlingen-vervoer etc. De directe aanleiding hiervoor kan ontstaan door wijzigingen in relevante wet- en regelgeving en wijzigingen in de financieringssystematiek en mogelijke initiatieven in het kader van vergroten zelfstandigheid van leerlingen. Opdrachtgever heeft als decentrale overheid niet altijd de controle over wet- en regelgeving en (financiering)beleid rondom het vervoer. Opdrachtgever kan hierdoor genoodzaakt zijn maatregelen te nemen. Ook opdrachtnemer kan door wijzigingen in wet- en regelgeving – bijvoorbeeld eisen aan de veiligheid – genoodzaakt zijn aanpassingen te maken in het vervoer. Opdrachtnemer legt wijzigingen als gevolg van wet- en regelgeving, voordat deze door de opdrachtnemer worden toegepast, voor aan opdrachtgever. Voorgelegde wijzigingen worden uitsluitend na schriftelijke toestemming van opdrachtgever ingevoerd.
N. Onderaannemers	
N1	Het inzetten van onderaannemers bij de uitvoering is mogelijk. Opdrachtgever moet vooraf schriftelijk toestemming geven. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van de overeenkomst. Onderaannemers zijn geen aanspreekpunt voor direct en indirect betrokkenen zoals de gemeente, ouders en scholen.