

PROGRAMMA VAN EISEN

Europese aanbesteding Leerlingenvervoer Gemeente Altena 2024 – 2030

8 november 2023

In opdracht van: Gemeente Altena
Projectnummer: F01887

VERBINDT EN VERBETERT VERVOER



FORS  TI

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	5
1.1. Beschrijving dienst	6
1.2. Omvang opdracht	6
1.2.1. Voorbehoud op volume	6
1.3. Toevoegen andere vervoersstromen	7
1.4. Beleids- en wetswijziging	7
2. UITVOERING	8
2.1. Ritplanning	8
2.2. Combinatieverplichtingen en -beperkingen	8
2.3. Nieuwe bestemmingen	9
2.4. Ophaal- en afzetmarges	9
2.5. Individuele verblijfstijd in een voertuig	9
2.6. Op- en overstapplaatsen	10
2.7. Chauffeursinzet	10
2.8. Vaste zitplaats	10
2.9. Begeleiding	10
2.10. Rookverbod, alcoholverbod en orde	11
2.11. Hulpmiddelen	11
2.12. Continuïteit van de dienstverlening	12
3. PERSONEEL	13
3.1. Chauffeurs	13
3.2. Begeleiding	14
3.3. Overig personeel	14
3.4. Social Return On Investment (SROI)	15
4. MATERIEEL	16
4.1. Voertuigtypen	16



4.2. Algemene eisen	16
4.3. Aanvullende eisen rolstoelvervoer	17
4.4. Duurzaamheid	17
5. COMMUNICATIE	18
5.1. Bereikbaarheid centrale	18
5.2. Communicatie met leerlingen en ouders	18
5.2.1. Voorafgaand aan het schooljaar	18
5.2.2. Gedurende het schooljaar	19
5.2.3. Communicatie bij vertraging, incidenten of calamiteiten	19
5.3. Communicatie tussen opdrachtnemer en opdrachtgever	20
5.4. Communicatietool	21
5.5. Klanttevredenheid	21
6. KLACHTEN EN MELDINGEN	22
6.1. Klachten	22
6.1.1. Aanname en registratie	22
6.1.2. Afhandeling	22
6.2. Meldingen	23
6.3. Loosmeldingen	23
7. REGISTRATIE EN EVALUATIE	24
7.1. Ritadministratie	24
7.2. Evaluatie	24
8. FINANCIEEL	25
8.1. Vergoeding	25
8.1.1. Starttarief	25
8.1.2. Tarief per beladen voertuiguur	25
8.1.3. Opslagen	26
8.2. Mutaties	27



8.3. Efficiënte planning ritten	27
8.4. Facturatie	28
8.5. Kostenverdeling	28
8.6. Indexering	29
8.7. TX-keurmerk	29
8.8. Sanctiebeleid	30
8.9. Direct opeisbare boetebepaling	30
8.9.1. Duurzaamheid	30
9. OVERIG	31
9.1. Controle en toezicht	31
9.2. Persoonsgegevens	31
BIJLAGEN	32

Colofon

Copyright 2023 Forseti 's-Hertogenbosch

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

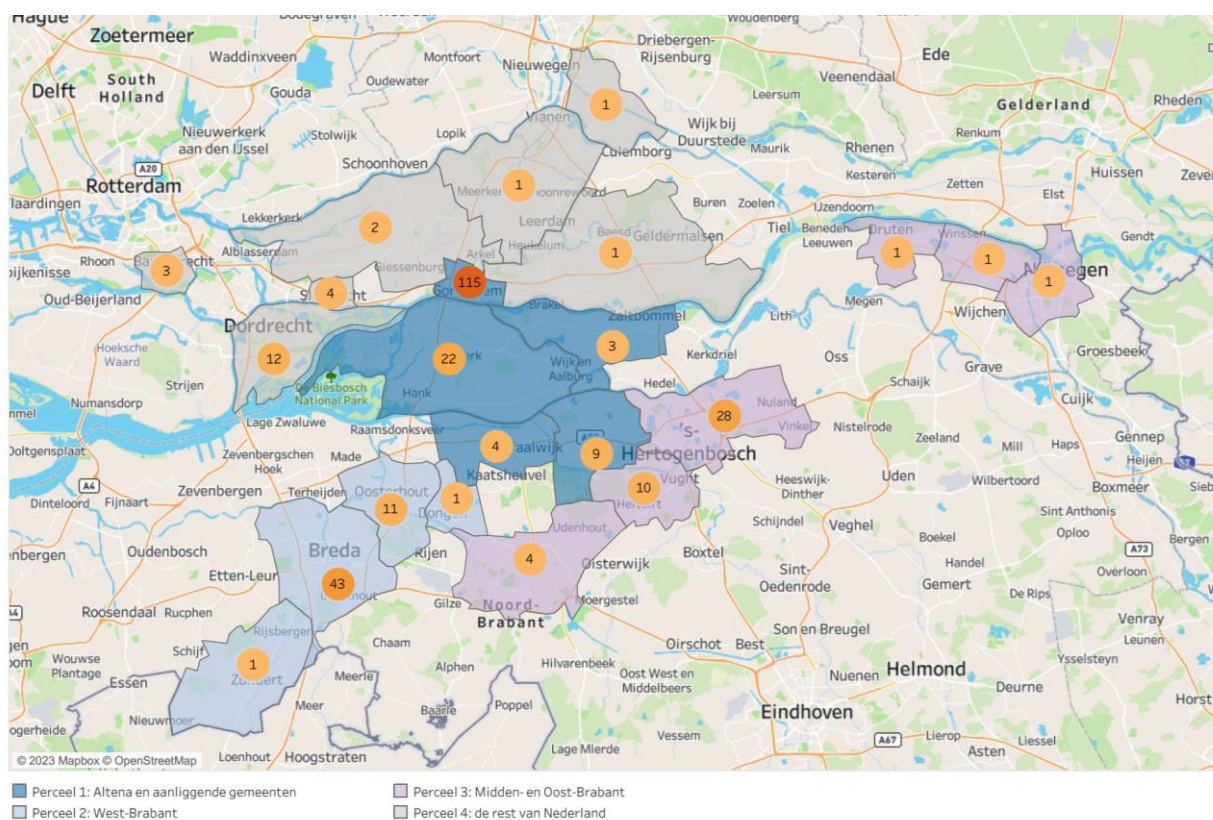
No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.



1. INLEIDING

De gemeente Altena voert een aanbestedingsprocedure uit voor het afsluiten van een meerjarige overeenkomst voor het uitvoeren van diensten op het gebied van leerlingenvervoer. Deze opdracht is opgesplitst in percelen:

- **Perceel 1 – Altena en aanliggende gemeenten:** Uitvoering en regie van het leerlingenvervoer vanuit en naar adressen binnen de gemeentegrenzen van de opdrachtgever, van en naar scholen- en stagelocaties binnen de gemeentegrenzen van de gemeente en naar en van scholen- en stagelocaties binnen de gemeentegrenzen van de gemeenten Gorinchem, Waalwijk, Zaltbommel en Heusden (huidig moment 150 leerlingen).
- **Perceel 2 – West-Brabant:** Uitvoering en regie van het leerlingenvervoer vanuit en naar adressen binnen de gemeentegrenzen van de opdrachtgever naar en van scholen- en stagelocaties binnen de gemeentegrenzen van Breda, Oosterhout, Dongen, Etten-Leur en Zundert (huidig moment 54 leerlingen).
- **Perceel 3 – Midden- en Oost-Brabant:** Uitvoering en regie van het leerlingenvervoer vanuit en naar adressen binnen de gemeentegrenzen van de opdrachtgever naar en van scholen- en stagelocaties binnen de gemeentegrenzen van de gemeenten 's-Hertogenbosch, Tilburg, Oisterwijk, Boxtel, Sint-Michielsgestel, Druten, Beuningen en Nijmegen (huidig moment 44 leerlingen).
- **Perceel 4 – de rest van Nederland:** Uitvoering en regie van het leerlingenvervoer vanuit en naar adressen binnen de gemeentegrenzen van de opdrachtgever naar en van scholen- en stagelocaties in de rest van Nederland (huidig moment 24 leerlingen)



De aanbestedingsprocedure is nader gespecificeerd in het beschrijvend document. 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 Altena (hierna genoemd opdrachtgever). De leerlingen worden vervoerd van en naar speciale scholen voor basisonderwijs, regulier basisonderwijs, speciaal en voortgezet speciaal onderwijs in diverse plaatsen. Gezien de geestelijke en lichamelijke beperkingen van een groot aantal leerlingen dient het vervoer met speciale zorg uitgevoerd te worden.

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.

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 peildatum najaar 2023 zitten er ca. 275 kinderen in het vervoer. Voor een beschrijving van de herkomsten, bestemmingen, type scholen, schooltijden en frequentie van het vervoer wordt verwezen naar de digitale bijlage a. Deze data zijn slechts een indicatie als hulpmiddel voor inschrijvers (momentopname). Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

1.2.1. Voorbehoud op volume

Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat het aantal leerlingen kan fluctueren. Opdrachtnemer heeft geen recht op compensatie door uitval van ritten. Passend onderwijs alsook het inzetten op zelfredzaamheid van de leerlingen kunnen leiden tot een daling van het aantal leerlingen en/of grote veranderingen in de locatie van scholen. Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer dat deze in staat is deze mogelijke veranderingen zonder meerkosten door te voeren. Opdrachtnemer kan zich niet beroepen op een verandering (daling of stijging) in de in te zetten voertuigen/chauffeurs, een verandering (daling of stijging) van de bezettingsgraad van de voertuigen en/of een verandering (daling of stijging) van het aantal beladen kilometers/uren. Opdrachtnemer dient zich er bij inschrijving van bewust te zijn dat opdrachtgever dit risico volledig bij de Inschrijver legt. Er vindt geen andere afrekening plaats dan diegene die beschreven in dit programma van eisen.



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

De inschrijver dient uit te gaan van een ritplanning waarbij voor de reizigers in principe gedurende de gehele week, dezelfde rit geldt (vaste tijdstippen, voertuig, chauffeur, medepassagiers en dergelijke), tenzij dit organisatorisch/vervoerkundig niet haalbaar is. De ritplanning dient te zijn gebaseerd op zo laag mogelijke kosten voor de opdrachtgever. De maximale efficiency wordt beperkt door de kwaliteitseisen die in dit programma van eisen beschreven worden.

De ritplanning wordt uiterlijk twee weken voor de start van een nieuw schooljaar aan opdrachtgever beschikbaar gesteld en is realtime online te raadplegen. De opdrachtgever dienen akkoord te geven op de gemaakte en voorgestelde routeplanning voordat er gestart kan worden met het vervoer.

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. De opdrachtgever heeft gedurende de opdracht te allen tijde het recht een planning te wijzigen, bijvoorbeeld doordat leerlingen niet (meer) gecombineerd mogen worden of omdat kostenbesparingen kunnen worden gerealiseerd. Deze wijzigingen dienen door de opdrachtnemer zonder nadere voorwaarden en tegen de op dat moment geldende tarieven, per omgaande te worden uitgevoerd.

2.2. Combinatieverplichtingen en -beperkingen

De opdrachtnemer is verplicht het vervoer van leerlingen zo veel mogelijk te combineren. Indien de opdrachtnemer het vervoer van een leerling niet kan combineren in de bestaande routeplanning of niet kan combineren met ander leerlingenvervoer van andere gemeenten dan de opdrachtgevende gemeenten, behouden de 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 de opdrachtgevende gemeente te combineren met:

- Doelgroepenvervoer voor inwoners van de opdrachtgevende gemeente;
- Het vervoer van gemeenten anders dan de opdrachtgevende gemeente, en van zorgaanbieders. De reizigers in dit vervoer moeten (als doelgroep) in de leeftijdsgroep gelijk zijn en vervoerd worden naar locaties waar het leerlingenvervoer naartoe rijdt en waar andere jongeren naartoe gaan voor bijvoorbeeld dagbehandeling of dagbesteding.

In alle gevallen moet er vooraf overleg plaatsvinden met opdrachtgever en dienen deze akkoord te zijn. Indien (een) andere opdrachtgever(s) van vervoer dan de gemeente Altena geen toestemming verleent c.q. verlenen tot het combineren van vervoer, zal ook de opdrachtgevende gemeente (Altena) geen toestemming geven.

Toetsing voor het toestaan van een combinatie vindt plaats op basis van dit programma van eisen – de kwaliteit van het vervoer mag voor de leerling door de combinatie niet afnemen. De vervoerder dient aan te geven:



- op welke routes de combinatie plaatsvindt;
- of er indien nodig toestemming is van andere gemeenten;
- de contractperiode voor het vervoer van de andere gemeenten, niet zijnde de opdrachtgevende gemeente;

De opdrachtgever bepalen 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 de opdrachtgever.

Indien bovenstaande van toepassing is dienen de kosten wel met een verdeelsleutel verdeeld te worden over de deelnemende gemeenten in de gecombineerde route (zie 8.5)

2.3. Nieuwe bestemmingen

Leerlingen die naar nieuwe bestemmingen moeten worden vervoerd, vallen binnen de overeenkomst die tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt afgesloten. De opdrachtnemer is verplicht deze leerlingen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk de vijfde werkdag na aanmelding te vervoeren.

2.4. Ophaal- en afzetmarges

- Iedere leerling wordt van het door de opdrachtgever aangegeven vertrekadres opgehaald en bij de school afgezet.
- Na schooltijd wordt iedere leerling van school opgehaald en bij het door de opdrachtgever aangegeven bestemmingsadres (dit kan afwijken van het vertrekadres van de ochtendrit) weer afgezet. De opdrachtnemer is verplicht de leerling veilig over te dragen op dit adres.
- Iedere leerling dient binnen de marge van 5 tot 15 minuten voor aanvang van de school te zijn afgezet bij school. De opdrachtnemer is verplicht de leerling veilig over te dragen aan de school (bijvoorbeeld aan een pleinfunctionaris).
- Iedere leerling dient maximaal 15 minuten na het einde van de schooltijd te zijn opgehaald. Op aangeven van de opdrachtgever kan gedurende de raamovereenkomst deze marge bij enkele scholen worden verkort. De opdrachtnemer dient hiermee rekening te houden.
- Wachtijd voor leerlingen buiten de eerdergenoemde marges wordt als reistijd meegerekend.
- Combinatie van leerlingen mag niet leiden tot overschrijding van deze individuele reistijdcriteria.
- Het ophalen of wegbrengen van leerlingen op en naar alternatieve adressen (niet het verblijfsadres van de leerling) is alleen toegestaan na toestemming van de opdrachtgever.

2.5. Individuele verblijfstijd in een voertuig

De maximale individuele reistijd (de verblijfstijd in het voertuig per rit) per leerling verschilt per perceel. Voor perceel 1, dat vervoer binnen de eigen gemeente en aanliggende gemeenten betreft, geldt een limiet van 60 minuten. Voor perceel 2, 3 en 4, die langere reisafstanden naar verder weg gelegen bestemmingen kennen, geldt een maximale reisafstand van 90 minuten.

Voor alle percelen gelden ook nog de volgende bepalingen:

- De wachtijd voor leerlingen buiten de eerdergenoemde marges wordt als reistijd meegerekend.
- Combinatie van leerlingen mag niet leiden tot overschrijding van deze individuele reistijdcriteria.



- Het ophalen of wegbrengen van leerlingen op en naar alternatieve adressen (niet het verblijfsadres van de leerling) is alleen toegestaan na toestemming van de opdrachtgevers.
- Wanneer de directe reistijd langer dan bovengenoemde 60 (voor perceel 1) respectievelijk 90 (voor percelen 2 t/m 4) minuten is geldt dat de extra reistijd (dit is de tijd dat de leerling langer onderweg is door combinatie) per leerling per rit in het voertuig (inclusief de wachttijd voor aanvang/na afloop van school of stage) niet meer dan 30 minuten mag bedragen.

2.6. Op- en overstapplaatsen

De opdrachtgever maakt geen gebruik van opstapplaatsen.

In uitzonderingsgevallen en enkel en alleen na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de opdrachtgever mag per rit maximaal éénmaal gebruik worden gemaakt van een overstapplaats. De overstapplaatsen moeten ter goedkeuring aan de opdrachtgever worden voorgelegd, waarna de opdrachtgever op basis van onderstaande eisen en rekening houdend met de veiligheid voor de leerlingen en de kwaliteit van het vervoer de overstapplaatsen zullen beoordelen. Een voorwaarde die de opdrachtgever stelt bij het goedkeuren van een overstapplaats is dat voertuigen altijd op elkaar wachten bij een overstapplaats, waarbij de overstap onder toezicht en verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer plaatsvindt.

2.7. Chauffeursinzet

Voor elke rit dient op alle dagen een vaste chauffeur te worden ingezet. Wanneer dit onhaalbaar blijkt mogen meerdere chauffeurs per route worden ingezet, maar uitsluitend wanneer dit volgens een vast patroon gebeurt. Er mogen maximaal 3 vaste chauffeurs per route worden ingezet.

De inzet van een andere chauffeur dan de vaste chauffeur(s) op een rit wordt uitsluitend toegestaan in geval van ziekte, vakantie of ontslag van de vaste chauffeur(s). In voornoemde gevallen dienen alle ouders/verzorgers in de betreffende rit zo snel mogelijk door de opdrachtnemer te worden geïnformeerd over genomen maatregelen, vóórdat de rit plaatsvindt.

Wanneer een chauffeur vervangen wordt vanwege vakantie of beëindiging van de arbeidsovereenkomst wordt de vervanger uiterlijk een week voor de overdracht voorgesteld aan de ouders/verzorgers.

Voor elke chauffeur wordt met een vaste groep vervangers gewerkt. Opdrachtnemer dient te beschikken over een vast protocol waardoor goede overdracht van informatie bij vervanging bij de start van de rit is geborgd.

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.

2.9. Begeleiding



Het kan voor de veiligheid van het vervoer, naar het oordeel van de opdrachtgever, ook noodzakelijk zijn dat een begeleider mee moet reizen. De opdrachtnemer dient hieraan meewerken door een plek beschikbaar te stellen in het voertuig. Het uitgangspunt is dat de begeleider meereist van huis tot school om de leerling naar school te brengen en van school naar huis wanneer de leerling op school wordt opgehaald.

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 opdrachtgever en opdrachtnemer.

Voor alle ritten geldt in principe dat door de opdrachtnemer geen begeleiding ingezet dient te worden. Uitsluitend na goedkeuring én in opdracht van de opdrachtgever wordt begeleiding ingezet op een route. Als hier door de opdrachtgever toe besloten wordt dient de opdrachtnemer een zitplaats voor de begeleider in het voertuig beschikbaar te stellen. Het uitgangspunt is dat de begeleider meereist van huis tot school om de leerling naar school te brengen en van school naar huis wanneer de leerling op school wordt opgehaald.

Indien de opdrachtgever wenst dat de begeleider teruggebracht wordt van school naar huis of opgehaald wordt van huis naar school dan ontvangt de opdrachtnemer een vergoeding van € 32,50 exclusief BTW per beladen uur berekend vanaf het moment van dat de laatste leerling uit het voertuig is tot het met de opdrachtgever afgesproken afzetadres (dit kan de woonlocatie zijn maar ook een OV-knooppunt). Dit tarief komt ook in aanmerking voor indexering zoals beschreven in paragraaf 8.6.

Wanneer bijvoorbeeld één van de ouders, naar oordeel van de opdrachtgever, niet kan meereizen als begeleider en de opdrachtgever zelf geen begeleider beschikbaar kan stellen dient de opdrachtnemer vanuit zijn eigen organisatie een begeleider te laten meereizen.

De opdrachtnemer ontvangt voor de begeleider uit de eigen organisatie een vergoeding van € 32,50 exclusief BTW per beladen uur berekend vanaf het moment van instappen van de eerste leerling die begeleid wordt tot het uitstappen van de laatste leerling die begeleid wordt. Dit tarief komt ook in aanmerking voor indexering zoals beschreven in paragraaf 3.4.

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 de uitvoering van de rit. Dit geldt ook voor eventuele wachtmomenten voor, tijdens en na de rit.
- De opdrachtnemer verplicht zich erop toe te zien dat er in de door hem gebruikte vervoermiddelen te allen tijde 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. Hieronder vallen ook kinderzitjes afgestemd op het gewicht van de kinderen die erin plaatsnemen. 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. Kinderzitjes en verhogingen worden tijdens het vervoer door de opdrachtnemer gebruikt op aanwijzen van de aanbestedende dienst en op verzoek van de ouder(s)/verzorger(s).

Soho-, blindengeleidehonden en andere hulphonden, als zodanig herkenbaar, kunnen meereizen met een leerling. De opdrachtnemer brengt de gemeente hier niets voor in rekening. De opdrachtnemer dient wel te allen tijde te beschikken over voertuigen die geen allergische reactie oproepen omdat er eerder dieren (bijvoorbeeld huisdieren of hulphonden) in zijn vervoerd, zonder meerkosten voor de aanbestedende dienst.

2.12. Continuïteit van de dienstverlening

De opdrachtnemer verplicht zich gedurende de contractduur het vervoer te verzorgen, zonder zich te kunnen beroepen op eventuele belemmeringen zoals bijvoorbeeld tekort aan chauffeurs, ziekte van chauffeurs, mankementen aan het materieel, een tekort aan materieel, de toenemende congestie in het verkeer en/of stremmingen en omleidingen die gelden voor alle weggebruikers.



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 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.
- Heeft – aantoonbaar door de opdrachtnemer – met goed gevolg een training gevolgd van Het Nieuwe Rijden en past dit toe in de dagelijkse praktijk.
- Is verantwoordelijk voor veilig vervoer en past de rijstijl aan aan de weersomstandigheden.
- Heeft een servicegerichte instelling.
- 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 twee maanden 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 uitdrukkingsvaardigheid 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. Deze certificaten zijn afgegeven door algemeen in de personenvervoerbranche erkende opleidingsinstituten.
- 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).
- Ziet erop toe dat in het voertuig nooit wordt gerookt, en rookt zelf niet in het zicht van leerlingen.

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

- Blijft bij het ophalen en wegbrengen van een leerling toezicht houden op de overige leerlingen in het voertuig.
- Ziet erop toe dat de leerling daadwerkelijk naar binnen gaat dan wel opgevangen wordt door een ouder/verzorger of een medewerker van de school.
- Zorgt ervoor dat de begeleiding van de leerling op school (niet tot in het schoollokaal) of op het verblijfsadres wordt overgenomen door de vertegenwoordigers van de school resp. de ouders/verzorgers.
- 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.
- 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.



- Bedient als enige de ramen en portieren van het voertuig.
- Bij problemen met de kinderen of incidenten/calamiteiten tijdens de rit worden de betrokkenen (ouders/verzorgers, de school en het vervoerbedrijf) onverwijld daarvan op de hoogte gesteld. De opdrachtnemer brengt in geval van incidenten/calamiteiten de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch binnen twee uur, op de hoogte.
- De chauffeur maakt voor/bij de start van een nieuw schooljaar, en ook vóór en bij de start van het vervoer bij tussentijdse instromende leerlingen, kennis met de ouders/verzorgers en de leerlingen. De opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief. Dit wordt door de opdrachtgever actief gecontroleerd.
- Bij wisseling van (één van) de vaste chauffeur(s) gedurende het schooljaar, dient de nieuwe chauffeur vooraf kennis te maken met de ouders/verzorgers en de leerlingen.

Voor iedere chauffeur die ingezet wordt voor het vervoer van rolstoelafhankelijke leerlingen gelden de volgende aanvullende eisen:

- Praktische vaardigheden bezitten over het vervoeren van rolstoelgebruikers, en kennis en ervaring hebben met het vastzetten van rolstoelen en zorgen dat deze veilig worden vastgezet (alleen dan wanneer dat voor de route van de chauffeur noodzakelijk is);
- Kennis hebben van de in de voertuigen gehanteerde rolstoelinzittenden beveiligingssystemen (RIBS) dan wel de bereidheid deze kennis door middel van een cursus te verkrijgen.
- Heeft aantoonbaar ervaring in de omgang met kinderen met een handicap.
- Is op de hoogte van de meest actuele code VVR.

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 uitdrukkingsvaardigheid 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 recente verklaring van goed gedrag (VoG) van de in te zetten begeleider, die maximaal zes maanden oud mag zijn bij de eerste keer dat deze ingezet wordt voor onderhavige opdracht. De opdrachtnemer verstrekt voor inzet deze Verklaring omtrent het Gedrag.

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. Social Return On Investment (SROI)

De gemeente vindt het belangrijk dat iedereen een kans krijgt om mee te doen in de samenleving. Maatschappelijk verantwoord ondernemen biedt werkzoekenden met een uitkering, die vaak een afstand hebben tot de arbeidsmarkt, deze kans. Voor deze aanbesteding geldt dat de opdrachtnemer Social Return On Investment dient toe te passen ter hoogte van minimaal 2% van de jaarlijks gerealiseerde omzet.



4. MATERIEEL

4.1. Voertuigtypen

Al het vervoer dient plaats te vinden met de volgende voertuigen.

- Taxi/personenauto (maximaal 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).

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, gordelsnijder en voldoende fluorescerende veiligheidshesjes voor alle passagiers 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, duidelijk leesbaar in het geval van een calamiteit) aanwezig waarop zijn aangegeven: naam, huisadres, (waarschuwings)telefoonnummer, schooladres en specifieke omstandigheden van de vervoerde leerlingen.
- Het voertuig dient een goede vering en comfortabele stoelen te hebben. Er dient voldoende ruimte voor de passagiers te zijn, en daarnaast voldoende (aparte) ruimte voor het meevervoeren van inklapbare rolstoelen.
- De voertuigen hebben een fatsoenlijk uiterlijk (bijvoorbeeld: geen deuken en geen afwijkende kleuren) en zien er aan de binnenzijde representatief uit.
- De voertuigen dienen rookvrij en goed geventileerd te zijn.
- In de voertuigen is communicatieapparatuur voor directe communicatie tussen centrale en voertuig aanwezig, bijvoorbeeld een mobiele telefoon. Dit kan op elk gewenst moment gebruikt worden, waaronder in noodsituaties.
- Elke zitplaats van ieder type voertuig dat wordt ingezet is voorzien van een veiligheidsgordel die geschikt is voor kinderen. Als de medische situatie van een leerling het noodzakelijk maakt dient een voertuig met airco te worden ingezet.
- 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 winterbanden of dat er all weather banden gebruikt worden. Deze banden zijn te herkennen aan het sneeuwvlok-logo (3PMSF).
- Ieder voertuig is voorzien van een kinderslot.
- Voertuigen ingezet voor onderhavige opdracht zijn gedurende het contract niet meer dan zeven jaar oud. 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/werknemer/opleidingen-sfm/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 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 minstens de Euro 6 norm, daarna wordt het volgende instroommodel gehanteerd:

Voertuigtype	ZE per 01-08-2024	ZE per 01-08-2025	ZE per 01-08-2026	ZE per 01-08-2027
Personenauto (taxi)	38,5%	60%	80%	100%
Taxibus	38,5%	60%	80%	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

Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer om alle betrokkenen actief te informeren of desgevraagd van informatie te voorzien.

5.1. Bereikbaarheid centrale

De centrale van de opdrachtnemer is op alle dagen dat het leerlingenvervoer operationeel is bemand en persoonlijk telefonisch bereikbaar, vanaf 07:00 uur (of een half uur voor het moment dat het vervoer aanvangt, indien de eerste rit vóór 07:30 aanvangt) tot een uur nadat de laatste leerling is afgezet bij het afzetadres. Dit betreft ook eventueel weekendvervoer, en vervoer dat in vakantieperiodes plaatsvindt. Opdrachtnemer moet buiten de voorgenoemde bereikbaarheidstijden telefonisch bereikbaar zijn door middel van een antwoordapparaat.

In ieder geval binnen 45 seconden wordt een ieder te woord gestaan door een goed geïnformeerde medewerker. Als de beller na 60 seconden geen medewerker heeft gesproken, dient de opdrachtnemer de beller de mogelijkheid te bieden dat de opdrachtnemer de beller terugbelt indien het nummer wordt achtergelaten. De beller moet ook de mogelijkheid hebben om wel te blijven wachten op een medewerker van de opdrachtnemer. De continuïteit van de werking van de centrale dient ook bij extreme piekbelasting gegarandeerd te zijn.

De opdrachtnemer stelt voor de betrokkenen een rechtstreeks telefoonnummer voor het leerlingenvervoer beschikbaar. Voor het doorgeven van mutaties wordt één telefoonnummer en één e-mailadres gebruikt, waarbij de kosten voor de beller niet meer mogen bedragen dan het lokale telefoontarief. Het is niet toegestaan hiervoor een 09...-servicenummer te gebruiken. Aan de opdrachtgever wordt een rechtstreek (nood)nummer beschikbaar gesteld. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat communicatie met doven en slechthorenden mogelijk is via voor hen passende middelen, bijvoorbeeld e-mail.

5.2. Communicatie met leerlingen en ouders

Bij de start van een schooljaar of wanneer een leerling nieuw in het vervoer komt / een nieuwe rit start moet iedereen goed geïnformeerd worden. Ook als het vervoer al operationeel is dient de opdrachtnemer bereikbaar te zijn voor vragen.

De opdrachtnemer geeft de opdrachtgever in ieder geval twee weken voor de start van het schooljaar en daarna op het eerst verzoek digitaal (in Excel) inzicht in de routes van de ritten. Deze overzichten bevatten de leerlingen, de scholen, locaties (dependances, stages, et cetera), specifieke afspraken over het vervoer, de chauffeur, type voertuig (incl. kenteken) en de geprognosticeerde in- en uitstaptijden.

5.2.1. Voorafgaand aan het schooljaar

Wanneer de opdrachtnemer na aanmelding door de opdrachtgever een leerling voor een nieuw schooljaar in het vervoer heeft opgenomen brengt de opdrachtnemer de ouder(s)/verzorger(s) hiervan uiterlijk één (1) week voor aanvang van het schooljaar in ieder geval schriftelijk (of wanneer de opdrachtgever dit aangeeft per e-mail) op de hoogte.



Voorafgaand aan het schooljaar geeft de opdrachtgever voorlichting aan ouder(s)/verzorger(s). 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.

Uiterlijk één (1) week voor aanvang van het schooljaar geeft de opdrachtnemer in ieder geval schriftelijk (of wanneer de opdrachtgever dit aangeeft per e-mail) aan de ouder(s)/verzorger(s) aan hoe laat de leerling wordt opgehaald/thuisgebracht en op welke wijze ziekmeldingen dienen te worden doorgegeven aan de opdrachtnemer. Voor dit laatste wordt de brochure (met daarin opgenomen de huisregels conform paragraaf 2.2.3) gebruikt die opdrachtnemer (in overleg met opdrachtgever) heeft opgesteld.

De chauffeur maakt voor de start van een nieuw schooljaar kennis met de ouders/verzorgers en de leerlingen. Bij deze kennismaking overhandigt hij/zij een brochure met daarin opgenomen de tussen opdrachtgever en opdrachtnemer afgesproken regels die noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van het vervoer. De kennismaking vindt altijd plaats in de werkweek voorafgaand aan de startweek van het vervoer en niet in het weekeinde, tenzij dit op het nadrukkelijke verzoek van de ouder(s)/verzorger(s) wenselijk is.

5.2.2. Gedurende het schooljaar

Wanneer een leerling gedurende het schooljaar in het vervoer moet worden ingepland, dient dit altijd te gebeuren binnen 5 werkdagen na aanleveren van de gegevens (verzenden van de beschikking). Ook mutaties dienen altijd binnen 5 werkdagen te worden verwerkt.

Wanneer de opdrachtnemer na aanmelding door de opdrachtgever een leerling gedurende het schooljaar in het vervoer heeft opgenomen brengt de opdrachtnemer de ouder(s)/verzorger(s) hiervan direct op de hoogte. Wanneer de opdrachtnemer na aanmelding door de opdrachtgever een leerling gedurende het schooljaar in het vervoer heeft opgenomen geeft de opdrachtnemer in ieder geval schriftelijk aan de ouder(s)/verzorger(s) aan hoe laat de leerling wordt opgehaald en op welke wijze ziekmeldingen dienen te worden doorgegeven aan de opdrachtnemer. Voor dit laatste wordt de brochure gebruikt die opdrachtnemer (in overleg met opdrachtgever) heeft opgesteld.

De chauffeur maakt tevens kennis met de ouders/verzorgers en de leerlingen die gedurende het schooljaar nieuw in het vervoer komen. Bij deze kennismaking overhandigt de chauffeur een brochure met daarin opgenomen de tussen opdrachtgever en opdrachtnemer afgesproken regels die noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van het vervoer. De kennismaking vindt altijd plaats in de werkweek voorafgaand aan de startweek van het vervoer en niet in het weekeinde, tenzij dit op het nadrukkelijke verzoek van de ouder(s)/verzorger(s) wenselijk is.

5.2.3. Communicatie bij vertraging, incidenten of calamiteiten

In het geval van incidenten, vertragingen of andere afwijkingen is communicatie met leerlingen, ouders en verzorgers ook essentieel. Hiertoe zijn een aantal aanvullende bepalingen van kracht:

- 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 directeuren 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.



- Bij ziekte van de chauffeur informeert de opdrachtnemer de ouders/verzorgers van de leerling zo spoedig mogelijk mondeling, telefonisch of via een app of 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, (waarschuwing)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.

5.3. Communicatie tussen opdrachtnemer en opdrachtgever

Gedurende de uitvoering van de raamovereenkomst zal er regelmatig overleg zijn tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer over het vervoer (leerlingen, meldingen, klachten, mutaties). Dit overleg is veelal uitvoerend van aard. Het is echter van belang dat er ook regelmatig meer in het algemeen over de uitvoeringskwaliteit, de administratie etc. overlegd wordt.

Gedurende de contractduur vindt minimaal twee keer per jaar en zo vaak (ter beoordeling van de opdrachtgever) als nodig is, overleg plaats tussen vertegenwoordiger(s) van de opdrachtnemer en vertegenwoordiger(s) van de opdrachtgever. In dit overleg komen o.a. aan de orde:

- Eventuele presentatie van een klachtenoverzicht en de behandeling van deze klachten;
- Genomen maatregelen ter oplossing van de klachten;
- Vervoerplan;
- Eventueel geconstateerde onvolkomenheden;
- Kwaliteit van de uitvoering van de dienstverlening;
- Communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer en tussen opdrachtnemer en ouders/verzorgers.

De frequentie van het overleg zal in het begin van de contractduur naar verwachting hoger liggen dan twee keer per jaar.

Van het overleg wordt een verslag met een actielijst gemaakt door de opdrachtgever. Voor overleg op uitvoerend niveau wijst de opdrachtnemer één vaste contactpersoon aan met één vaste vervanger. De opdrachtnemer geeft na opdrachtverstrekking aan welke functionaris als contactpersoon zal optreden voor ouders/vertegenwoordigers van de leerlingen, scholen en opdrachtgever voor het doorgeven van mutaties en geven van informatie betreffende het vervoer. Ook geeft de opdrachtnemer aan welke voorzieningen er getroffen zijn, indien deze functionaris door ziekte of verlof niet aanwezig is.



De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de betreffende functionaris en zijn vervanger over voldoende bevoegdheden beschikken om zijn werkzaamheden te kunnen uitvoeren. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de contactpersoon direct kan antwoorden op vragen over de route, de leerlingen en de uitvoering van de route (waar is het voertuig) en van maandag tot en met vrijdag (met uitzondering van de wettelijke feestdagen) tussen 08:30 en 17:00 bereikbaar voor de opdrachtgever. De opdrachtgever geeft tijdens de implementatie aan wie het aanspreekpunt is 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.

De opdrachtgever maakt gebruik van een webbased applicatie voor het doorgeven van (nieuwe) leerlingen, mutaties, route (met koppeling aan de leerlingen), klachten etc.

De opdrachtnemer dient kosteloos medewerking te verlenen aan een live koppeling tussen het planpakket van de vervoerder en de applicatie (huidig is Smartwheels) van de opdrachtgever, de koppeling bestaat uit meerdere interfaces via een SOAP webservice (zie bijlage c voor meer informatie).

De opdrachtnemer moet dagelijks de routeplanning (route, leerling, schoollocatie, gewenste ophaal- afzettijd, geplande ophaal- afzettijd) in .xlsx of .csv formaat aan te leveren via een door de opdrachtgever aan te geven emailadres, danwel rechtstreeks in de webbased applicatie. Gedurende de implementatiefase wordt hier nadere invulling aan gegeven.

5.5. Klanttevredenheid

Opdrachtnemer houdt eenmaal per schooljaar (in februari) een klanttevredenheidsonderzoek onder leerlingen en ouders/verzorgers. De vragenlijst en de onderzoeksmethode worden van te voren voorgelegd aan de opdrachtgever.

Wanneer de uitkomsten van het onderzoek niet overeenkomen met de verwachtingen van de opdrachtgever behoudt opdrachtgever zich het recht voor controle te houden op de uitvoering van de raamovereenkomst door middel van bijvoorbeeld het houden van steekproeven en/of klanttevredenheidsonderzoeken door de opdrachtgever. De uitkomsten van de onderzoeken worden besproken met de opdrachtgever en de opdrachtnemer en maken onderdeel uit van de afwegingen voor het gebruiken van de opties tot verlenging.



6. KLACHTEN EN MELDINGEN

Opdrachtnemer is het eerste aanspreekpunt voor klachten en meldingen met betrekking tot het leerlingenvervoer. Een goede, directe en snelle afhandeling is belangrijk. Bij de afhandeling van klachten en meldingen wordt door alle betrokkenen de leerling centraal gesteld.

6.1. Klachten

Een klacht is iedere uiting (zowel schriftelijk als mondeling) van ongenoegen over de uitvoering van het leerlingenvervoer in de breedste zin van het woord, 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. Aanneame en registratie

De opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch, per e-mail, via de chauffeur of via de applicatie van opdrachtgever zijn ingediend.

6.1.2. Afhandeling

- De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van alle gemelde klachten.
- Klachten dienen binnen vijf werkdagen na de datum van indiening schriftelijk te zijn afgehandeld.
- Klachten die via de applicatie van opdrachtgever worden ingediend dienen náást de schriftelijke reactie voorzien te worden van een reactie in diezelfde applicatie
- Een kopie van de afhandeling wordt verzonden aan de opdrachtgever.
- In het periodieke overleg worden gemelde klachten en de afhandeling ervan besproken. Wanneer er naar het oordeel van de opdrachtgever sprake is van structurele klachten, of klachten die naar het oordeel van de opdrachtgever dermate ernstig zijn wordt van de opdrachtnemer een plan van aanpak tot verbetering verlangd. De hieruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
- Indien een klacht naar het oordeel van de indiener van de klacht niet goed wordt afgehandeld, kan deze zich wenden tot de opdrachtgever.

Van iedere bij opdrachtnemer ingediende klacht dient minimaal door de opdrachtnemer te worden geregistreerd:

- naam en adres van de klager en leerling;
- datum van indiening;
- afhandelingsdatum van de klacht;
- de aard van de ingediende klacht;
- datum en tijdstip van de rit waarop de klacht betrekking heeft;
- de wijze en met welk resultaat de ingediende klacht is afgehandeld;
- genomen maatregelen naar aanleiding van de klacht om herhaling te voorkomen;
- of klachten wel of niet tot tevredenheid van de indiener zijn afgehandeld;
- indien van toepassing: de reden waarom de klachten niet tot tevredenheid van de indiener zijn afgehandeld.



De opdrachtgever heeft realtime en online inzicht in deze klachtenregistratie. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle klachten en meldingen worden onverdeeld in categorieën. Deze worden afgestemd met de opdrachtgever. Opdrachtnemer maakt actief verbeterplannen (en deelt deze met de opdrachtgever) naar aanleiding van de meldingen en klachten.

6.2. Meldingen

- Een melding is iedere uiting die directe actie behoeft. Te denken valt aan bijvoorbeeld:
 - een ouder/verzorger of andere betrokkene, zoals een school, die meldt dat een leerling die ochtend niet is opgehaald;
 - ruzie in de voertuigen;
 - het verkeerde type voertuig dat voor komt rijden;
- Klachten worden primair ingediend bij de opdrachtnemer, waarbij ouders/verzorgers geen drempel mogen ervaren. Dit kan telefonisch of schriftelijk (brief of e-mail).
- De opdrachtnemer stuurt een kopie van de ontvangen meldingen naar de opdrachtgever. Daarnaast stuurt de opdrachtnemer maandelijks een overzicht met de meldingen 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 termijn die hiervoor geldt is binnen vier werkdagen na de ontvangstdatum van de klacht. De gehanteerde ontvangstdatum is één dag na dagtekening van verzending, tenzij de opdrachtnemer kan aantonen dat door vertraging in de postverzending de werkelijke ontvangstdatum buiten de termijn van vier dagen ligt.
- De opdrachtnemer registreert van elke melding de volgende gegevens:
 - naam en adres van de klager en leerling;
 - datum van indiening;
 - afhandelingsdatum van de klacht;
 - de aard van de ingediende klacht;
 - datum en tijdstip van de rit waarop de klacht betrekking heeft;
 - de wijze en met welk resultaat de ingediende klacht is afgehandeld;
 - genomen maatregelen naar aanleiding van de klacht om herhaling te voorkomen;
 - of klachten wel of niet tot tevredenheid van de indiener zijn afgehandeld;
 - indien van toepassing: de reden waarom de klachten niet tot tevredenheid van de indiener zijn afgehandeld.

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. Als de realtime koppeling met de applicatie van opdrachtgever actief is, dan dienen loosmeldingen via deze realtime koppeling te worden aangeleverd.



7. REGISTRATIE EN EVALUATIE

7.1. Ritadministratie

Voor analyse- en controlemogelijkheden van het vervoer door de opdrachtgever verzamelt de opdrachtnemer de volgende gegevens en legt deze gegevens met digitaal vast in een door de opdrachtgever vastgesteld format:

- Aantal uitgevoerde ritten.
- Ritplanning (leerlingen, volgorde en tijden ophalen en wegbrengen, voertuigtypen) volgens het format van de digitale bijlage b.
- Aantal nog vrije zitplaatsen.
- Naam of chauffeursnummer ingezette chauffeur(s) per rit.
- Kenteken ingezet voertuig.
- Overschrijding van de ophaal- en afzetmarges en de reden daarvan.
- Incidenten tijdens het vervoer (zoals ongevallen met voertuigen of leerlingen).
- Alle mutaties die in routes hebben plaatsgevonden.
- Ritdata op persoonsniveau volgens bijlage b.

Alle bovenstaande gegevens moet de opdrachtnemer maandelijks, gelijktijdig met de maandfactuur, kosteloos aan de opdrachtgever verstrekken. Daarnaast dient de opdrachtnemer alle mutaties door te geven en dient deze de opdrachtgever in te lichten als een leerling gedurende een langere periode (meer dan vijf schooldagen) afwezig is. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om (steekproefsgewijs) de betrouwbaarheid van de ritadministratie te (laten) controleren.

7.2. Evaluatie

- Zie hoofdstuk 5.3 'Communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer'.



8. FINANCIEEL

8.1. Vergoeding

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

- Starttarief per route (vaste vergoeding).
- Tarief per beladen voertuiguur (variabele vergoeding per route).

Het tarief per beladen voertuiguur moet de inschrijver in deze procedure per perceel offrenen.

8.1.1. Starttarief

Voor het starttarief per route gelden de volgende tarieven per voertuigtype die gedurende de gehele contractperiode (exclusief prijsindexering) worden gebruikt:

- Taxi/personenauto/(lage/hoge) taxibus: € 12,00 per route (exclusief BTW).
- Rolstoelbus: € 20,00 per route (exclusief BTW).

Het starttarief voor een rolstoelbus geldt alleen indien daadwerkelijk een rolstoel met het voertuig wordt vervoerd.

Onder route wordt de reis tussen het opstappunt van de eerste reiziger tot en met het uitstappunt van de laatste reiziger verstaan, ongeacht het aantal bestemmingen dat in de route wordt aangedaan (dus enkele reis).

8.1.2. Tarief per beladen voertuiguur

- De vergoeding aan de opdrachtnemer wordt gebaseerd op de beladen reistijd van de ritten en bepaald aan de hand van de laatste versie van routeplanner Easy Travel Europa, uitgaande van de **snelste** route van het eerste huisadres/opstappunt van een reiziger via eventuele tussenpunten (huisadres/opstappunt) van andere reizigers, naar de eindbestemming. Hierbij moet gebruik gemaakt worden van de 6 karakters postcode (4 cijfers + 2 letters) van huisadressen/opstappunten en eindbestemming. In geval van afwijkingen in de door de opdrachtnemer gebruikte versie van Easy Travel en de door de opdrachtgever gebruikte versie van Easy Travel gaat de meest recente versie voor.
- Gedurende de contractperiode kan het zijn dat er updates volgen. Indien dit aan de orde is, zullen de opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk het moment van overstappen naar de update afspreken.
- Er gelden geen blokkades voor de instellingen van Easy Travel, tenzij dit in overeenstemming tussen opdrachtnemer en opdrachtgever wordt besloten.



- Voor Easy Travel gelden, ongeacht in te zetten voertuigen, de volgende instellingen

Wegtype	Snelheden (in km/h)
Autosnelweg	90
Hoofdverbinding 1	80
Hoofdverbinding 2	70
Verbindingsweg	60
Doorgaande weg	40
Lokale weg	30
Wegverdeling	Percentages (in %)
Enkele rijbaan	88
Stedelijk	50
Speciale wegtypen	Snelheden (in km/h)
Onverhard	30
Woonerf	4
Veerdienst	6
30 km	20

- Naast de beladen reistijd die resulteert uit Easy Travel mag per uitgevoerde rit één (1) minuut instaptijd per reiziger worden opgeteld. In geval van rolstoelgebonden reizigers mag drie (3) minuten instaptijd worden opgeteld.
- Veerovergangen (pont) mogen worden gebruikt tijdens de uitvoering van de rit. Vergoeding van de pontkosten vindt uitsluitend plaats na afstemming en schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever.
- Wachttijden (binnen bepaalde grenzen én boven de vastgestelde marge van 15 minuten) bij de school/locatie als gevolg van verschillende eindtijden van reizigers in één en dezelfde (terug)rit mogen, na overleg en toestemming met de opdrachtgever, opgeteld worden bij de beladen reistijd. Dit moet wel afzonderlijk worden weergegeven op de factuur.
- Er wordt geen rekening gehouden met (tijdelijke) wegonderbrekingen, omleidingen en files. Deze eventuele extra beladen reistijd kan niet in rekening worden gebracht aan de opdrachtgever.
- De in rekening te brengen beladen reistijd per route wordt berekend volgens de meest efficiënte samenstelling én de meest efficiënte routevolgorde.
- De totale beladen reistijd (per perceel) wordt per maand rekenkundig afgerond op hele minuten.

8.1.3. Opslagen

Indien een omwille van een door de opdrachtgever afgegeven indicatie de opdrachtnemer een specifiek voertuig in dient te zetten of er combinatiebeperkingen op de route van toepassing zijn mag de opdrachtnemer een opslag op het beladen uurtarief toepassen, de volgende opslagen zijn van toepassing:



- Individueel vervoer: 25%
- Rolstoelvervoer: 15%
- Voorin zitten: 15%

8.2. Mutaties

- Gedurende het schooljaar en de contractperiode treden mutaties op in het aantal te vervoeren leerlingen en bestemmingen. Hierdoor zal de ritplanning en/of voertuiginzet mogelijk veranderen.
- Daarbij geldt dat ziekte of afwezigheid van een leerling van minder dan zes schooldagen niet als mutatie hoeft te worden ingediend. Is deze periode langer dan vijf aaneengesloten dagen (dus vanaf de zesde dag), dan is de opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd voor het vervoer van die zieke leerling(en).
- Mutaties dienen op de factuur duidelijk inzichtelijk te worden weergegeven (inclusief de mutatiedatum).
- Als door ziekte van één of meerdere leerlingen een rit of route niet wordt gereden is de opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd vanaf de eerste dag dat deze situatie zich voor doet. Dit is ook van toepassing in geval van bijvoorbeeld studiedagen of andere vrije dagen.
- Een gewijzigde ritplanning kan enerzijds leiden tot een wijziging (toe- of afname) van de beladen reistijd en anderzijds tot een gewijzigde inzet van voertuigtypes.
- De gewijzigde ritplanning dient zodanig te zijn dat de kosten (ofwel de totale reistijd) voor de opdrachtgever altijd zo laag mogelijk zijn. Bovendien dient de opdrachtgever altijd toestemming te geven, bij een gewijzigde planning. De opdrachtgever gaat ervan uit dat de voertuigen altijd zo vol mogelijk zullen rijden en dat wagentypes worden gekozen die dit mogelijk kunnen maken. De opdrachtnemers dienen ervoor te zorgen dat er genoeg voertuigtypen in reserve zijn om te zorgen dat de efficiëntie gewaarborgd blijft en dat flexibel kan worden omgegaan met gewijzigde omstandigheden.
- Voor de vergoeding van mutaties binnen het vervoer geldt één tarief per beladen uur, het zogenaamde geoffreerde tarief.
- Voordat de opdrachtnemer tot een veranderde ritplanning en/of inzet van voertuigen komt, dient de opdrachtgever goedkeuring aan de wijziging te geven.
- Mutaties dienen altijd binnen 5 werkdagen na het aanleveren van de benodigde gegevens te worden verwerkt.

8.3. 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 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 de beladen reistijd bepaald volgens de uitgangspunten van paragraaf 8.1.

8.4. Facturatie

Na iedere maand vindt verrekening plaats door de **som van de beladen reistijd x het betreffende tarief per beladen voertuiguur** zoals geoffreerd in de inschrijving + **het starttarief per rit per voertuigtype x het aantal uitgevoerde ritten**.

- De opdrachtnemer geeft in een maandfactuur de onderbouwing weer van de gereden ritten plus de gegevens zoals vermeld in hoofdstuk 7. Hierin dienen wijzigingen in de ritplanning eveneens meegenomen te worden.
- De opdrachtnemer dient de facturen uiterlijk de 10^e van de opvolgende maand digitaal in te dienen.
- Betaling door opdrachtgever geschiedt binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur als door de opdrachtnemer aan alle gestelde voorwaarden wordt voldaan.
- De vorm (bijvoorbeeld digitaal) en de lay-out van de factuur worden in overleg met de opdrachtgever vastgesteld. De factuur zal in ieder geval zo moeten zijn opgesteld dat de opdrachtgever de factuur kan controleren. In de bijlage bij de factuur is aangegeven de periode, ritten, leerlingen en bestemmingen waarop de factuur betrekking heeft. De bijlage van de factuur moet opgesteld zijn in Excel volgens het format dat is bijgevoegd als bijlage b bij dit document en wordt maandelijks digitaal (in xls-bestandsformaat) aan de opdrachtgever verstrekt.
- De opdrachtgever is gerechtigd om wijzigingen op het facturatieformat door te voeren.
- De opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat de in dit hoofdstuk vastgelegde vergoedingssystematiek kan afwijken van de werkelijke reistijd en volgorde binnen de route (optimalisatie).
- Indien een rit gecombineerd wordt met een rit van een andere opdrachtgever worden de kosten verdeeld zoals gespecificeerd in hoofdstuk 8.5. Voor ritten waarin opstapplaatsen worden gebruikt geldt de directe reistijd vanaf de halte waar de leerling opstapt naar de bestemming.

8.5. Kostenverdeling

Als er sprake is van gecombineerde ritten met vervoer van andere opdrachtgevers, dan worden de kosten van de gecombineerde ritten verdeeld op basis van een verdeelsleutel. De verdeelsystematiek wordt gebaseerd op de individuele directe reistijden (zonder combinatie) van een leerling naar zijn schoolbestemming. Deze reistijden worden volgens de instellingen uit dit aanbestedingsdocument bepaald en leveren zodoende van iedere leerling een directe reistijd op. Voor ritten waarin opstapplaatsen worden gebruikt geldt de directe reistijd vanaf de halte waar de leerling opstapt naar de bestemming.

In het volgende voorbeeld is de berekening voor een gecombineerde rit uitgewerkt en toegelicht. Het betreft een fictief voorbeeld van in totaal 4 leerlingen (A t/m D) uit Altena en een andere gemeente die naar school XX gaan.



Leerling	Gemeente	Directe reistijd naar XX, volgens Easy Travel	Subtotaal reistijden per gemeente
A	Altena	A -> XX = 25	45
B	Altena	B -> XX = 20	
C	andere gemeente	C -> XX = 15	25
D	andere gemeente	D -> XX = 10	
Totaal			70

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

Verdeling kosten tussen gemeenten:

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

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

Tijdens de uitvoering van het contract dient de opdrachtnemer verplicht op deze wijze te factureren. Iedere gemeente ontvangt maandelijks een eigen factuur inclusief de bijbehorende bijlagen.

De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de verdeelsleutel aan te passen gedurende de contractperiode.

8.6. 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 indexeringen kunnen alleen plaats vinden per 1 januari en dienen uiterlijk op 1 december daaraan voorafgaand aan de opdrachtgever schriftelijk kenbaar gemaakt te worden. Inhaalslagen voor niet toegepaste aanpassingen in tarieven zijn niet mogelijk.
- De eerste indexering vindt plaats per 1 januari 2025.

8.7. 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 uurtarieven. 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.



8.8. 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.

Er wordt een boete in rekening gebracht van € 5.000,- per situatie 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. Ook voor het niet (tijdig) aanleveren van de periodiek gevraagde (management)informatie kan deze sanctie opgelegd worden.

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.

8.9. Direct opeisbare boetebepaling

De direct opeisbare boete(s) zoals hierna beschreven moet door de opdrachtnemer direct verwerkt worden op de factuur aan de opdrachtgever.

De direct opeisbare boetes kunnen door de opdrachtgever worden opgelegd. Zij kunnen echter op basis moverende redenen ook besluiten dit (tijdelijk) niet te doen.

8.9.1. Duurzaamheid

De inzet van het wagenpark dient minimaal te voldoen aan de duurzaamheidseisen zoals beschreven onder paragraaf 4.4. Bij een gemiddeld minder duurzame inzet dan aangeboden (in de betreffende periode) geldt de volgende direct opeisbare boete op het totale maandbedrag van de factuur:

Minder duurzaam dan geoffreerd (van het totaal per maand):	Korting op de maandfactuur:
Tot 10%	5%
10% tot 20%	10%
20% tot 30%	15%
Vanaf 30%	20%

Naast de direct opeisbare boete moet de opdrachtnemer bij de factuur een plan aanleveren op welke wijze ervoor wordt gezorgd dat wordt voldaan aan de geoffreerde duurzaamheid (inclusief planning). Als het plan niet wordt nageleefd treedt het sanctiebeleid volgens paragraaf 8.8 in werking.



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. Persoonsgegevens

Vanwege privacygevoelige informatie gelden de volgende voorwaarden:

- Bij beëindiging van de overeenkomst zal de opdrachtnemer, zonder gerechtelijke tussenkomst en/of ingebrekestelling en op haar kosten, alle actuele en historische gegevensbestanden noodzakelijk voor de uitvoering van het vervoersysteem binnen de door de opdrachtgever daarvoor gestelde termijn in het aldan door de opdrachtnemer gebruikte format teruggeven aan de opdrachtgever en kopieën of delen ervan die in eigen programma's bij de opdrachtnemer zijn opgenomen uitwissen dan wel vernietigen.
- Beide partijen nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van de informatie over elkaars organisatie en de leerling- en ritdata. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij, zal ieder der partijen informatie en gegevensdragers welke haar ter beschikking staan, niet buiten het kader van deze overeenkomst aan derden ter beschikking stellen en aan haar personeel slechts bekend maken voor zover dat nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties.
- De door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer aangeleverde klantgegevens zullen door de opdrachtnemer uitsluitend worden gebruikt voor de uitvoering van de ritten overeenkomstig de bepalingen van deze overeenkomst.
- De door de opdrachtnemer verwerkte leerling- en ritgegevens zullen door de opdrachtnemer uitsluitend worden verstrekt aan de opdrachtgever of aan een door de opdrachtgever daartoe schriftelijk aan te wijzen derde.
- De opdrachtnemer verbindt zich ten opzichte van de opdrachtgever de aangeleverde persoonsgegevens overeenkomstig de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) te verwerken en de verplichtingen die op grond van deze wetgeving op de verantwoordelijke rusten na te komen.
- Er wordt een verwerkersovereenkomst opgesteld om de privacy van persoonsgegevens te waarborgen.



BIJLAGEN

De bijlagen zijn separaat digitaal ter beschikking gesteld.

- a. Leerlingenlijst
- b. Factuurformat
- c. Beschrijving SmartWheels interfaces





FORSETI

VERBINDT EN VERBETERT VERVOER

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